



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Regulación de prestación de servicio de transporte  
público, Lima Metropolitana, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:**

Doctor en Administración

**AUTOR:**

Mg. Cesar Vidal Torres Ruiz

**ASESORA:**

PhD. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ – 2018**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): TORRES RUIZ, CESAR VIDAL

Para obtener el Grado Académico de Doctor en Administración, ha sustentado la tesis titulada:

REGULACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO, LIMA METROPOLITANA, 2016

Fecha: 19 de agosto de 2018

Hora: 11:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma: [Signature]

SECRETARIO: Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo

Firma: [Signature]

VOCAL: Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Firma: [Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

[Empty lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Ajustar APA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

A mis padres Anselmo e Isaura Colaboradores importantes en, mi formación, preparación personal y profesional, por todo lo que les quise y lo mucho que les debo, que en la gloria gocen de Dios.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de superarme, a mi esposa Angélica a mi hijo Gabriel; quienes me apoyaron para realizar este paso trascendental en mi formación profesional.

### **Declaración de autoría**

Yo, Cesar Vidal Torres Ruiz con DNI N° 07333798, estudiante del Programa Doctorado en Administración de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la Tesis titulada “Regulación de prestación de servicio de transporte público en Lima Metropolitana, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la alta de fraude, plagio o auto plagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 3 de Marzo del 2018.

---

Cesar V. Torres Ruiz

DNI. 07333798

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante Uds. La Tesis titulada “Regulación de prestación de servicio de transporte público, Lima Metropolitana, 2016”, con la finalidad de determinar el cumplimiento de las normas que regulan el sistema de transporte urbano de pasajeros en la ciudad de Lima, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Doctor en Administración.

Esta investigación consta de siete partes: Capítulo I Introducción, donde se detalla la realidad problemática, motivos de la investigación, trabajos previos del mismo, teorías relacionadas con el tema, formulación del problema y objetivos para su desarrollo. El capítulo II método a emplear en el estudio, las categorías y sub categorías, población, muestra, muestreo, instrumentos cuantitativos y cualitativos a utilizar y aspectos éticos a tener en cuenta. El capítulo III detalla los resultados obtenidos en la investigación, frecuencias, paretos gráficos, triangulaciones y diagnóstico final. El capítulo IV indica la discusión a la que se llegó con este estudio. El capítulo V presenta las conclusiones obtenidas, el capítulo VI las recomendaciones en tener en consideración. El capítulo VII la propuesta con posibles soluciones. El capítulo VIII indica las referencias bibliográficas para la elaboración de la investigación. Y finalmente los anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

## Índice

	<b>Página</b>
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	22
1.2.1 Internacional	22
1.2.2 Nacional	29
1.3 Teorías relacionadas al tema	32
1.3.1 Enfoques Administrativo	32
1.3.2 Teorías Psicológicas	39
1.3.3 Teorías Sociales	41
1.4 Marco histórico	44
1.5 Marco Conceptual	45
1.6 Formulación del Problema	62
1.7 Justificación del Estudio	63
1.7.1 Justificación Teórica	63

1.7.2	Justificación Práctica	63
1.7.3	Justificación metodológica	64
1.7.4	Justificación legal	65
1.8	Objetivos	65
1.8.1	Objetivo general	65
1.8.2	Objetivos específicos	66
<b>II. Método</b>		
2.1	Paradigmas de la investigación	68
2.2	Enfoque	69
2.3.	Diseño de investigación	69
2.4.	Métodos de investigación	70
2.5.	Categorías de estudio	71
2.5.1	Definición de la categoría	71
2.5.2	Matriz de categorización	72
2.6.	Población, muestra y muestreo	72
2.6.1	Población	72
2.6.2	Muestra	73
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad	73
2.7.1	Técnicas	73
2.7.2	Instrumentos	74
2.8	Métodos de análisis de datos	79
2.8.1	Cuantitativo	79
2.8.2	Cualitativo	79
2.8.3	Mixto	79
2.9	Aspectos éticos	79



<b>III. Resultados</b>	
3.1. Descripción de resultados cuantitativos	81
3.1.1 Niveles de la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa	81
3.1.2 Regulación de la prestación de servicios de transporte público, Lima Metropolitana, 2016 3.1.3.	85
3.1.3 Identificación de los problemas álgidos relacionados a la prestación de servicio público, Lima Metropolitana, 2016	85
3.2. Análisis de la prestación de servicios de transporte público, Lima Metropolitana, 2016	90
3.3 Hallazgos	93
3.4 Diagnóstico final	96
<b>IV. Discusión</b>	102
<b>V. Conclusiones</b>	108
<b>VI. Recomendaciones</b>	111
<b>VII. Propuesta</b>	114
<b>VIII. Referencias</b>	132
<b>Anexos</b>	137
Anexo 1: Artículo científico	138
Anexo 2: Matriz de categorización	155
Anexo 3: Instrumento de medición de la prestación de servicio	157
Anexo 4: Entrevistas	160
Anexo 5: Base de Datos	162
Anexo 6: Transcripción de los entrevistados	166
Anexo 7: Constancia de permiso de la empresa para realizar el estudio	168
Anexo 8: Triangulación de las entrevistas	169

Anexo 9:	Ordenanza N° 1599 MLM que regula la prestación del servicio de transporte público regular de personas en Lima metropolitana.	186
Anexo 10:	Validación de instrumentos	199
Anexo 11:	Reglamento de organizaciones y funciones	214
Anexo 12:	Reglamento interno de personal	235
Anexo 13:	Constancia de acreditación del estudio en la Empresa "11 de Noviembre S.A"	245

## Índice de tablas

		<b>Página</b>
Tabla 1.	Las conceptualizaciones de Educación y Vial	60
Tabla 2.	Normatividad de Educación Vial	61
Tabla 3.	Matriz de categorización	72
Tabla 4.	Análisis de fiabilidad.	75
Tabla 5.	Validez según juicio de expertos.	75
Tabla 6.	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de ejecución del programa	75
Tabla 7.	Paralelo de instrumentos cuantitativos y cualitativos	77
Tabla 8.	Nivel de prestación de servicios según los colaboradores de la empresa	81
Tabla 9.	Nivel de la normatividad respecto a la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa	82
Tabla 10.	Nivel de gestión respecto a la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa	83
Tabla 11.	Nivel de fiscalización respecto a la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa	84
Tabla 12.	Análisis del problema bajo la Ley de Pareto según los colaboradores	86
Tabla 13.	Análisis del problema bajo la Ley de Pareto según los usuarios	88
Tabla 14.	Población y crecimiento poblacional	119
Tabla 15.	Flujo de fondos	125
Tabla 16.	Estados de pérdidas y ganancias	126

## Índice de figuras

	<b>Página</b>
Figura 1. Teorías que sustentan la Regulación de prestación de servicios de Transporte Público, Lima Metropolitana	37
Figura 2. La propuesta de la movilidad sostenible	54
Figura 3. Nivel de prestación de servicios según los colaboradores de la empresa	81
Figura 4. Nivel de la normatividad respecto a la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa	82
Figura 5. Nivel de gestión respecto a la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa	83
Figura 6. Nivel de fiscalización respecto a la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa	84
Figura 7. Aplicación de la Ley de Pareto respecto a la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa 11 de noviembre	87
Figura 8. Aplicación de la Ley de Pareto respecto a la prestación de servicios según los usuarios de la empresa 11 de noviembre	89

## Resumen

Esta investigación titulada “Regulación de prestación de servicio de transporte público en Lima Metropolitana, 2016” tuvo como la finalidad determinar el cumplimiento de la norma que regula el sistema de transporte urbano de pasajeros en la ciudad de Lima.

El estudio está alineado a un sintagma holístico, tipo proyectiva, enfoque mixto. Se trabajó con muestras cuantitativas y cualitativas a quienes se aplicó un instrumento en base a encuestas y otro en base a entrevistas respectivamente. Se realizó un diagnóstico bien detallado para lograr plasmar posteriormente una propuesta viable.

Uno de los resultados del diagnóstico refleja la necesidad de asumir retos a tomar en cuenta en relación con la planificación del transporte público, consiste en asegurar un sistema operacional y económicamente eficiente, adecuadamente integrado al entorno que cubra las necesidades imperiosas de los usuarios. La propuesta consiste en la implementación pertinente de políticas públicas y otras acciones de corto y mediano plazo direccionadas al transporte urbano como una propuesta acertada para la búsqueda de soluciones concretas ante la semejante problemática social a que conlleva el transporte público.

**Palabras clave:** Servicio de transporte público, normativa, gestión, fiscalización.

## Abstract

This investigation entitled "Regulation of public transport service provision in Metropolitan Lima, 2016" had the purpose of determining compliance with the regulation that regulates the urban passenger transport system in the city of Lima.

The study is aligned to a holistic syntagm, projective type, mixed approach. We worked with quantitative and qualitative samples to whom an instrument was applied based on surveys and another based on interviews respectively. A detailed diagnosis was made to achieve a viable proposal later.

One of the results of the diagnosis reflects the need to assume challenges to be taken into account in relation to public transport planning. It consists of ensuring an operational and economically efficient system, properly integrated into the environment that meets the imperative needs of users. The proposal consists of the relevant implementation of public policies and other short and medium-term actions aimed at urban transport as an appropriate proposal for the search for concrete solutions to the similar social problems involved in public transport.

**Keywords:** Public transport service, regulations, management, financing.

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad Problemática

En el contexto Latinoamericano, donde los países se encuentran en desarrollo, se encuentran con graves dificultades respecto al transporte urbano de pasajeros, debido a que no existen políticas serias de regulación del transporte urbano de pasajeros y no hay un crecimiento ordenado de las ciudades, lo que ha traído el caos y el desorden en este servicio, degradando el nivel de vida de los usuarios por lo que la calidad de vida se ha empobrecido, además de atentar contra el medio ambiente, ya sea por los ruidos sonoros y el humo tóxico que emanan las viejas unidades de transporte.

En vista a lo anterior se afirma que el transporte público se vuelve menos atractivo además de ofrecer menos comodidad y precios excesivos, por otra parte se estimula la tendencia al uso del transporte individual y a la motorización, que si bien en primera instancia es la solución a posterior resulta más complicado porque las pistas no abastecen el transporte de varios tipos de vehículos.

En consecuencia para quebrar este círculo vicioso en varias capitales de ciudad están haciendo una reestructuración integral del transporte público porque es una necesidad, además es considerada como la primera prioridad entre políticas de movilidad urbana, por otra parte en varios países se ha optado por la restricción vehicular que en primera instancia fue la alternativa de solución sin embargo a la vez ha ocasionado que la demanda por otro vehículo motorizado se incremente, lo cual lleva a replantear las políticas vehiculares.

En América Latina se han realizado numerosos casos de reorganización que han tenido éxito para lo cual se usaron otros sistemas de organización, como uno de los primeros el transporte desarrollado en la ciudad de Curitiba, Brasil, con la utilización de unidades de transporte de mayor capacidad, muy parecido al TransMilenio de Bogotá, también en Quito existen los trole bus, por último en Santiago de Chile se trata mejorar su transporte con el TransSantiago.



Una transformación realizada en Bogotá fue el TransMilenio porque en el tiempo ha permitido integrar y modernizar su transporte público para ello ha desarrollado rutas exclusivas con vehículos de mayor capacidad, en convenio estatal-privado, para el financiamiento y ejecución del sistema.

En la década de los 90 en Bogotá existía una mayor oferta de vehículos, sobre todo de los más pequeños, que se peleaban por los pasajeros, lo que generaba congestión, producía accidentes diversos y se contaminaba el medio ambiente. Pese a todo ello no se tomó en cuenta la construcción de un Metro por el contrario se decidió organizar su sistema de transporte, para ello se construyó vías exclusivas, con buses modernos y de alta capacidad, con líneas alimentadoras y los pasajes en un sistema integrado, lo que validaba la venta de los pasajes

Cabe señalar que el Gobierno central y Regional fue el ejecutor de la infraestructura, (vías exclusivas, estaciones, terminales, patios), de igual manera se hizo cargo de la operacionabilidad del sistema, así como su control de una manera técnica.

Las empresas privadas se encargaron de la compra, operacionabilidad y mantenimiento de las unidades de transporte y del programa de la venta de boletos previendo recuperar lo invertido a través de la gestión de las tarifas. Se dictaron normas a fin de que las partes estuvieran de acuerdo y exista un equilibrio financiero para que sea sostenible el proyecto, luego de años de operación el servicio TransMilenio ha consolidado la idea de los vehículos grandes y modernos pueden trabajar en vías o rutas de mayor densidad de pasajeros, ahorrando tiempo en el traslado del usuario, cuidando el medio ambiente y evitando una mayor tasa de accidentes.

En Santiago de Chile cuando se iniciaba los años 90, tenía casi los mismos problemas de transporte de pasajeros, a lo que se tiene en la Lima, un transporte caótico y de muy bajo nivel.

La desregulación del decenio de 1980 resultó una sobre oferta de transporte público, en el periodo 1978-1985 la flota de buses y taxis aumentó en 50 por ciento y 75 por ciento respectivamente, mientras las tasas de ocupación decrecieron en más de 50 por ciento. Este desequilibrio, entre la necesidad de viajar y la sobreoferta de unidades de transporte, trajo graves consecuencias como el caos en las calles, un medio ambiente contaminado, los precios de los pasajes aumentaron vertiginosamente y una mala calidad del servicio, llegándose a un punto muerto, fue cuando se decidieron lanzar una nueva política del transporte urbano de pasajeros, pero que fuera moderna, para ello las rutas no deberían ser dadas a dedo sino que se lanzaría mediante licitaciones para que hubiera competencia en el mejor servicio, esto llevó a que se redujeran la cantidad de unidades que circulaban pues las nuevas unidades eran de mayor capacidad y no contaminaban el medio ambiente, se estabilizaron los precios de los. Este éxito primario motivo el desarrollo de TranSantiago, para la creación de un nuevo transporte para la ciudad, ya se preveía las rutas troncales sobre los ejes de mayor demanda, y que esta a su vez se alimentarían por otras rutas más pequeñas llamadas alimentadoras y los viajes tendrían un solo costo tarifario, al poco tiempo los resultados se vieron con la disminución de la cantidad de vehículos viejos y pequeños por los nuevos nuevos poco contaminantes y un mejor servicio al usuario

En Brasil la realidad es muy parecida en relación a los problemas de tránsito es así que se discutió a nivel legislativo y se aprobó el Código de Tránsito Brasileño en el año 1997 con el fin de mejorar las condiciones de seguridad, administración y fluidez de tránsito, esta norma se desarrolló en estrecha coordinación con la planificación del uso del suelo; desarrollándose así la red integrada del transporte (RID), la que está conformada por líneas expresas, alimentadoras, interbarrios, directas y líneas convencionales integradas de recorrido radial, estas líneas permiten que el usuario se desplace de manera rápida y cómoda a cualquier lugar o punto de la ciudad, con una tarifa única en toda la red integrada, lo que actualmente transporta 11.9 millones de personas diarias, habiendo solucionado su problema de transportes urbano.

En el Perú la tendencia es aun al uso de vehículos de poca capacidad y en malas condiciones la que como operadores de servicio de pasajeros urbanos tiene una mala calidad, generando una mala práctica de los operadores, caos vehicular y una falta al medio ambiente. El transporte urbano en provincias de igual manera padecen el mismo problemas, como son la sobre oferta vehicular las cuales son viejas y obsoletas, pequeñas e incómodas; todo esto porque no existe una verdadera norma o disposición para un transporte regulado técnicamente ni tampoco hay una voluntad política de los gobiernos central, regional o local, existen algunas normas que se superponen y no puede ser ejecutado ni aplicado, menos hay una política para el crecimiento ordenado y sostenido de las ciudades, teniendo redes viales mal diseñadas y descuidadas (llena de huecos y pistas agrietadas), a ello deben decir también que al no existir una política del transporte coherente en esos años se dio una ley para la libre importación de vehículos de segundo uso, esto trajo graves consecuencias pues se importaron vehículos viejos y pequeños como los llamados micros, que saturaron las calles de Lima y principales ciudades del interior del país, además de un contaminación altamente nociva para el medio ambiente y el aumento de las tasas de accidentes en grave perjuicio del usuario, quien se encuentra desprotegido ante tal desorden, podemos también decir que las normas no son cumplidas por los operadores de los servicios, tanto lo propietarios de las empresas operadoras así como por el personal como son los conductores y cobradores, que no dan un buen trato al usuario, no cumplen con el recorrido,, se pasan las luces rojas, no respetan los paraderos, haciendo bajar o subir en cualquier sitio. En algunas ciudades del interior incluso ya no existe el transporte masivo caso de la ciudad de Iquitos, donde ha proliferado el uso de vehículos menores los llamados moto taxis y las motocicletas, que también traen graves consecuencias de hacinamiento.

Una de las ciudades en tener la voluntad de mejorar su sistema de transportes urbano es la ciudad de Arequipa, que quiere mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos y tener un orden en sus calles, procurando que este cambio sea pronto, tiene previsto desarrollar un sistema de transporte urbano masivo bajo el modelo BRT, siguiendo criterios de eficiencia y de protección del

medio ambiente, igualmente basado en troncales principales y las rutas alimentadoras y el pago de un pasaje único, siendo su objetivo principal es: reducir la cantidad de la oferta del servicio de taxi, sobre todo en el centro de la ciudad donde se ha atomizado en demasía, es decir la recuperación del centro histórico, además de construir calles exclusivas para el peatón y para las bicicletas, además de modernizar con vehículos nuevos, más grandes de alta capacidad y que exista un equilibrio entre la oferta y la demanda del servicio de transportes, además de fortalecer al Gobierno Local en el control del transporte

En Trujillo de igual manera se está priorizando mejorar el servicio de transportes al centro de la ciudad, mejorar el servicio en las rutas principales, se están discutiendo medidas para normar un sistema de transportes de acuerdo al crecimiento de la ciudad, entre ellas ver la posibilidad de desarrollar vías para el tránsito no motorizado.

En cuanto a la ciudad de Lima, uno de los grandes problemas que tiene actualmente, es el transporte público, esto debido a un crecimiento desordenado durante el siglo pasado durante las décadas de los 60, 70 y 80, donde se formaron los llamados pueblos jóvenes, y la inmigración fue a gran escala, estos inmigrantes formaron sus viviendas en los alrededores de la ciudad con viviendas precarias y para su desplazamiento necesitaban transporte, es allí donde se inicia el caos por que las autoridades de aquel entonces no legislaron para un crecimiento ordenado de la ciudad menos del transporte, por lo que se crearon una gran cantidad de empresas irregulares de transporte, aprovechando los vacíos legales o la inexistencia de normas. En la década del 90 se autorizó la importación de vehículos de segundo uso, lo que facilitó que muchas personas inescrupulosas se hicieron de una o más concesiones, sin tener una flota de vehículos propios, sin paraderos iniciales ni finales, sin apoyo administrativo ni técnico, no se contaban con seguros que cubran los accidentes, y/o daños de los vehículos ni pasajeros, importándoles solo las recaudaciones diarias que les cobraban por derecho de uso de ruta a los verdaderos dueños de vehículos, menos que pagaran los tributos e impuestos al Estado.

Todo esto lamentablemente no consideró al usuario más aún el trato fue y es realmente atentatorio a la integridad física y a esto se añade que los choferes y cobradores son personas de un grado de instrucción limitado, obligados a tener un ingreso diario a como dé lugar y que tampoco son capacitados ni reciben instrucción para el buen trato con los usuarios, que respeten las normas de tránsito y que cumplan con el pago que les impone la autoridad como consecuencia de las infracciones que cometen, La mentalidad de los operadores del transporte deben cambiar, deben tener en cuenta que no están tratando con los vehículos, con los micros, teniendo en consideración una utilidad quizás mal dada, sino que están tratando con seres humanos, con los cuales tiene una obligación moral, ética, humana y que el sistema actual se vuelve insostenible y urge una planificación ordenada y técnica ya que el perjuicio es para la sociedad, porque se ponen en peligro la vida de los usuarios.

En la gestión de la Alcaldesa Susana Villarán se emitió la Ordenanza N° 1599, donde se da inicio a una reforma del sistema de transportes en la ciudad de Lima, siendo una norma que actualmente se está llevando a cabo su ejecución la que debe ser en forma gradual, siendo sus fines mejorar la calidad de vida de los usuarios, fomentando el mejoramiento del transporte urbano de pasajeros, a fin de que el tiempo de viaje del usuario sea mucho menor, con los adelantos de la tecnología para su operación, en la ciudad de Lima que ha crecido vertiginosamente, para ello se requiere de una nueva flota de vehículos con combustible menos contaminante como el gas natural, lo que permitirá tener una utilidad o rentabilidad económica, pero a su vez también habrá menos contaminación ambiental y contaminación sonora; para esta cambio también se necesita que los operadores del servicio estén debidamente capacitados y el Gobierno local fortalecido para la ejecución del proyecto.

La Empresa “11 de Noviembre” es una más de las empresas de transporte urbano en la ciudad de Lima, la misma que se encuentra incurso en el cumplimiento de la Ordenanza 1599 MLM, esta empresa está tratando de cumplir esta norma en los aspectos de normatividad, de gestión y fiscalización, pero se encuentra con muchas trabas en la realidad, por lo que es motivo de estudio cual

es el grado de cumplimiento y que las otras empresas de transporte urbano se encuentran casi en la misma situación, lo que permitirá tener un diagnóstico actual del cumplimiento de la Ordenanza 1599.

El problema de Lima, respecto al transporte, supera su jurisdicción, ya que también involucra al Callao y otros distritos, la coordinación entre estos otros municipios no ha sido fluida por el contrario ha sido problemática tratando de imponer cada uno de ellos su razonamiento; La gestión involucra otras agencias de políticas, regulación y fiscalización. La Municipalidad Metropolitana de Lima, principal responsable del transporte, tiene otros organismos para atender el transporte siendo: La Gerencia de Transporte Urbano (GTU) es el principal ente rector del sector de transporte, sus funciones no las cumple a cabalidad ya que el otorgamiento de licencias se hace en forma discriminada no cumpliendo la norma técnica, por ello la proliferación de rutas encima superpuestas, no habiendo orden en la circulación; La Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima (EMAPE) es la que responde sobre las obras viales y los accesos, los que también tienen serios cuestionamientos de su labor; El nuevo sistema de transporte masivo en ejecución es gerenciado por pro transporte; otra agencia administra el tren eléctrico, y existen diversos organismos menores. El Comité de Transporte Metropolitano de Lima (TRANSMET) es un ente de coordinación que congrega a distintos agencias con responsabilidad sobre el transporte urbano de Lima Metropolitana, esta multiplicidad de agencias con jurisdicción sobre el transporte urbano continua generando una serie de superposiciones de responsabilidades y duplicidades que no hacen más que complicar la situación.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Internacional**

Apaolaza, Blanco, Lerena, López, Morales, Lukas y Rivera (2016), en su investigación titulada *Transporte, desigualdad social y capital espacial: análisis comparativo entre Buenos Aires y Santiago de Chile*, estudia cómo las características del transporte urbano latinoamericano generan dimensiones de

disputa de espacio considerado como espacio capital, considerado un tipo de recurso urbano internalizable individualmente que deriva de la combinación de condiciones materiales objetivas y socioculturales subjetivas. Estas condiciones determinan un aprovechamiento socialmente diferenciado del territorio y en ocasiones constituyen elementos decisivos en la apertura de nuevos espacios en la periferia de las ciudades mencionadas. El recojo de información consistió en observación directa en campo y realización de entrevistas exploratorias a informantes clave, tales como agentes inmobiliarios o referentes de movimientos sociales y vecinales de los cuatro casos analizados. El presente estudio descriptivo compara cuatro barrios de Buenos Aires y Santiago de Chile, dos periféricos y dos peri centrales. Los resultados indican una fuerte diferenciación entre residentes en cuanto al rol de la nueva infraestructura en los casos periféricos y una escasa diferenciación para los barrios peri centrales, identificándose, no obstante, procesos de disputa por la apropiación y uso del espacio urbano y del barrio, en todos los casos. El presente trabajo se interesó por comprender de qué forma y hasta qué punto las condiciones y transformaciones del transporte y la movilidad en el espacio urbano se erigen en dimensiones de disputa entre diferentes grupos y sectores

Díaz, Lugo, Páez, Mojica y Corbacho (2015), en su investigación titulada *Oportunidades de financiamiento a operadores privados de transporte público en Latinoamérica*, cuyo propósito fue identificar y analizar las necesidades y mecanismos de financiamiento de operadores privados de transporte público en tres ciudades capitales de Latinoamérica: Bogotá, Ciudad de México y Santiago de Chile. Tomando como casos de estudio a tres empresas, se hace una evaluación de los riesgos financieros existentes en la actualidad, estableciendo las condiciones técnicas, económicas, comerciales, organizacionales y políticas necesarias para la generación de oportunidades de financiamiento desde su entorno financiero. La información provista fue complementada con entrevistas presenciales con su socio principal y/o asesor financiero. En las tres ciudades se buscó también tener la opinión de un segundo operador, que no fue sujeto de análisis financiero, pero cuya perspectiva ayudó a tener un panorama más completo desde el punto de vista empresarial. Estas impresiones fueron

contrastadas con entrevistas realizadas a representantes de los entes gestores de los distintos sistemas de transporte considerados en este estudio. Finalmente, el análisis fue nutrido por la revisión de publicaciones técnicas, documentos oficiales, contratos de concesión y notas de prensa. El presente estudio hace una evaluación de los riesgos no sólo financieros, sino también técnicos, comerciales, organizacionales y políticos que éstas enfrentan, estableciendo las condiciones necesarias para la creación de instrumentos financieros desde la banca de desarrollo dirigido a operadores privados

Quintero y Quintero (2015), en su investigación titulada *El transporte sostenible y su papel en el desarrollo del medio ambiente urbano*, realiza un análisis acerca de la problemática actual de la movilidad urbana representada en dificultades puntuales como la congestión, falta de accesibilidad al servicio de transporte, ocupación del espacio público e impactos en el medio ambiente, entre otros; problemas que son originados por algunos de los sistemas de transporte más utilizados en las grandes ciudades. La investigación cualitativa permitió el estudio de tres empresas operarias de transporte y su propuesta de mejora ambiental. Los resultados del presente estudio mostraron algunas de las tendencias de sistemas de transporte alternativo y su papel en la solución de las problemáticas anteriormente mencionadas; sus principales características y sus ventajas a nivel de movilidad, a nivel social y ambiental. Asimismo, las directrices bajo las cuales es ideal la planeación e implementación de mecanismos de transporte para el desarrollo sostenible urbano son descritas de manera general. El presente estudio pone énfasis a la importancia de propuestas ambientales que busquen mejorar el transporte urbano y disminuya la contaminación en las grandes ciudades de América Latina.

Para el trabajo de investigación se revisó la investigación realizada por García (2013), en su investigación titulada *La gestión del transporte público en los tejidos residenciales de baja densidad*, sustenta la importancia del presente estudio de coste beneficio en líneas de transporte específicas, a modo de referencia, para conocer los costes y el modo de financiamiento de líneas de transporte de baja densidad dentro del Sistema de Transporte. Es por ello, que la



investigación pone énfasis la gestión, la logística y el financiamiento. Asimismo, se busca analizar la capacidad de integración del sistema en relación a zonas similares en densidad. El presente estudio es de tipo empírico que utilizó un estudio de observación participativa mediante una encuesta para cuantificar y caracterizar los usuarios de la línea de transporte y así conocer tentativamente los beneficios económicos. En ese sentido, las principales conclusiones del presente estudio se direccionan a la satisfacción de los usuarios con el servicio actual y la demanda potencial de un servicio mejorado que evite congestión de personas en horas críticas que hagan inviable el desplazamiento de las líneas de transporte. Del mismo modo, se pudo evidenciar la necesidad de la aplicación del sistema tarifario integrado y la transferencia de renta entre sus operadoras con el propósito de mejora del sistema de transporte urbano.

Hernández (2013), en su investigación titulada *Activos y estructuras de oportunidades de movilidad. Una propuesta analítica para el estudio de la accesibilidad por transporte público, el bienestar y la equidad*, sustenta que uno de los desafíos actuales para los estudios sobre movilidad y transporte en Latinoamérica es adoptar y direccionar un enfoque multidimensional de la movilidad que trascienda la lentitud del desplazamiento o viaje y que, a la vez, permita integrar una temática más general como el efecto de la movilidad sobre la pobreza y la exclusión social. El presente estudio es cualitativo y pone énfasis a la cuestión de la movilidad y la accesibilidad, identificando de esta manera las principales dimensiones de la misma: oferta, institucionalidad, rasgos individuales, De forma urbana. La presente investigación se circunscribe al modelo AVEO para una mejora del transporte en las ciudades de Latinoamérica. El esquema propuesto permitirá maximizar la comprensión del efecto de la movilidad sobre el bienestar y el rol del transporte público, así como los elementos centrales de su marco regulatorio, con el fin de contribuir al desarrollo de esta problemática y al debate sobre la regulación del transporte urbano de pasajeros en beneficio de su mejora cotidiana.

Para el trabajo de investigación se revisó la investigación realizada por García (2010), en su investigación titulada *La gestión del transporte público en los tejidos residenciales de baja densidad*, sustenta la importancia del presente estudio de coste beneficio en líneas de transporte específicas, a modo de referencia, para conocer los costes y el modo de financiamiento de líneas de transporte de baja densidad dentro del Sistema de Transporte. Es por ello, que la investigación pone énfasis la gestión, la logística y el financiamiento. Asimismo, se busca analizar la capacidad de integración del sistema en relación a zonas similares en densidad. El presente estudio es de tipo empírico que utilizó un estudio de observación participativa mediante una encuesta para cuantificar y caracterizar los usuarios de la línea de transporte y así conocer tentativamente los beneficios económicos. En ese sentido, las principales conclusiones del presente estudio se direccionan a la satisfacción de los usuarios con el servicio actual y la demanda potencial de un servicio mejorado que evite congestión de personas en horas críticas que hagan inviable el desplazamiento de las líneas de transporte. Del mismo modo, se pudo evidenciar la necesidad de la aplicación del sistema tarifario integrado y la transferencia de renta entre sus operadoras con el propósito de mejora del sistema de transporte urbano.

Asimismo, Regoli (2009) *La regulación del transporte urbano de pasajeros. El caso de la ciudad de Santa Fe* -Universidad Nacional del Litoral, que tuvo objetivo principal de este trabajo es describir las principales características del sistema de transportes urbano público de pasajeros, en general, y del servicio en la ciudad de Santa Fe, en particular, así como los elementos centrales de su marco regulatorio, con el fin de contribuir al desarrollo de esta literatura y al debate sobre la regulación del transporte urbano de pasajeros. Cuya metodología se basó en la aplicación del método del análisis de las características estructurales del servicio de transporte urbano de pasajeros, las conductas de los agentes (empresas prestatarias, usuarios, estado) y los resultados obtenidos en términos del bienestar de los consumidores. Asimismo, este enfoque es complementado con una discusión de las posibles ventajas resultantes de la regulación pública, para lo cual se recurre a la teoría económica de la regulación de los mercados y los fundamentos jurídicos provistos por la teoría del derecho

administrativo. Los principales indicadores son la demanda, la oferta y la regulación de las mismas; el sistema de transportes públicos de pasajeros, a nivel urbano, requiere de vehículos, conductores, infraestructura urbana y un conjunto de reglas de operación, lo que posibilita el movimiento de las personas entre un lugar y otro de la ciudad. La propiedad y administración de la infraestructura generalmente difieren de la propiedad de las facilidades de transporte, lo cual da lugar a una compleja red de relaciones entre actores públicos y privados.

Por otra parte, Figueroa (2005) realizó el trabajo titulado *Transporte urbano y globalización. Políticas y efectos en América Latina*, el transporte urbano se ve confrontado con varias situaciones críticas. Por un lado, debe asimilar e integrar los cambios que se definen para las políticas de transporte público, especialmente las que ponen un mayor acento en la liberalización; por otro lado, debe enfrentar una aguda competencia que se origina en un mayor uso del automóvil privado y de formas artesanales de transporte público. Estas nuevas dificultades del transporte parecen inscribirse en un proceso de crisis y transformación de carácter más profundo, que resulta principalmente de la necesidad de adaptarse a las nuevas condiciones económicas y sociales nacionales y a las nuevas características del desarrollo urbano. El proceso relativamente permanente de crisis en los sistemas de transporte urbano que se ha instalado durante los veinte últimos años en las ciudades latinoamericanas, se ha expresado en una inestabilidad de sus servicios de transporte público formal y legalmente establecidos; en una baja de rendimiento de los sistemas, con pérdida de clientela; en un aumento de costos y tarifas, con condiciones de congestión agravadas; y una abundancia de automóviles particulares y de nuevas formas precarias e inseguras de transporte colectivo.

También Escobar y García (2008) en su tesis para optar el grado de doctor titulado *“Instrumentos y Metodología de Planes de Movilidad y Transporte en las ciudades medias de Colombianas”*, Universidad Politécnica de Cataluña.- cuyo objetivo es la aplicación de nuevos modelos e instrumentos de planificación de los sistemas de movilidad producidos en los últimos años en Europa desde una perspectiva de oferta infraestructural y gestión de la misma, siendo su

metodología principal sobre la planificación del TPCU que tienen en cuenta como incrementar la cobertura de los espacios de la demanda sobre la base de la reestructuración de rutas, pero fundamentalmente sobre la base de frecuencias, regularidad, control de intercambios y políticas tarifarias. Desarrollando su investigación respecto al transporte público, se han señalado sus principales deficiencias. La primera corresponde a la incapacidad de gestión de la oferta en todas las ciudades analizadas, con superposición de concesiones de distintos organismos que ocupan los mismos trayectos y rutas, con la consecuente sobreoferta de vehículos, en comparación con la demanda real de pasajeros que existe, y sobre la que se apuntado la conclusión del documento CONPES 3167 (2002) de que se estima que en promedio un 40% del parque automotor existente no se requiere, produciendo sistemas malos para ellos, para los usuarios, para la ciudad y el medio ambiente. Esta ineficiencia de la oferta genera más congestión de la red vial y aumenta las externalidades negativas como la contaminación y la accidentalidad; se vislumbra la latente necesidad de reorganizar las rutas, congelar el parque automotor con el fin de evitar que siga aumentando la sobreoferta, y establecer un proceso de disminución del número de sillas ofrecidas por el servicio (proceso de chatarrización). Las experiencias de concentración de rutas, y creación de sistemas troncales alimentados por otras líneas, son el camino imprescindible de regulación. Pero se mostrarán ineficaces si no se es capaz de establecer políticas tarifarias comunes al sistema.

De igual manera Moller (2003) en su tesis para obtener el grado de Doctor en Ciencias Sociales Aplicadas titulado "*Movilidad de personas, transporte urbano y desarrollo sostenible en Cali-Colombia*", cuyo objetivo es contribuir a la solución de la problemática ambiental, social y económica que representa la actual organización de la movilidad y del transporte urbano para el desarrollo de la sociedad local, siendo la metodología usada una amplia gama de métodos, entre ellos elementos del método etnográfico, en especial la observación e interpretación de "hechos sociales", el análisis cualitativo y de estadísticas, y se utiliza informaciones, conceptos y/o propuestas de soluciones de diferentes ciencias.

En cuanto al usuario, el transporte en bus es lento, por un lado por la velocidad relativamente baja de los vehículos, la causa de la lentitud es que los buses paran constantemente en cualquier lugar de la vía y no solo en los paraderos como lo es conocido en los países europeos y en las estaciones del sistema TransMilenio en Bogotá - para recoger y dejar pasajeros, muchos buses son viejos, tienen en promedio entre 8 y 14 años de vida, poco cómodos, con asientos muy estrechos y con techos bajos que choca la cabeza. En cuanto al conductor no existen condiciones laborales favorables, de salud, accidentes e ingresos, con un horario de trabajo promedio de 12 horas lo que repercute en su rendimiento, salud física y mental, aunado que no tienen una estabilidad laboral ni una remuneración con beneficios; y desde el punto de vista de la Empresa, a pesar de ser “dueños” tienen pocos buses propios y muchos afiliados, que lucran con el pago por afiliación y cuota diaria de uso de ruta, mientras la rentabilidad de la vuelta cae por completo sobre el propietario del vehículo y conductor. En cuanto al medio ambiente, los niveles de contaminación son altos así como el ruido que afecta directamente a los ciudadanos y al ambiente natural.

### **1.2.2 Nacional**

Alegre y Alarcón (2016), en su investigación titulada *Transporte urbano: ¿Cómo resolver la movilidad en Lima y Callao?*, sustentan una variedad de propuestas de políticas públicas relacionadas con el transporte por parte de los partidos que compitieron en las elecciones presidenciales de ese año. Dichas políticas buscan aportar en la población de un debate alturado e informar mejor a la ciudadanía sobre las acciones que el próximo gobierno debería ejecutar en los ejes temáticos mencionados. El presente estudio ahonda en la problemática de transporte masivo de Lima y Callao son largamente superiores a los viajes en medios privados, lo que trae una repercusión en la mejora de la vialidad territorial. En ese sentido, la investigación es de tipo descriptiva y aporta sugerencias valederas que pueden llevarse a cabo para la mejora del transporte público no solo en la capital sino en diversas ciudades de nuestro país. Asimismo, una de las recomendaciones más pertinentes consiste en la articulación institucional entre los distintos niveles de gobierno para facilitar los acuerdos en el modelo de

gestión del transporte y la movilidad que propicien su implementación, así como el fomento de mecanismos e incentivos desde el Gobierno central para transferencias económicas cuando las ciudades cumplan con condiciones de promoción de sistemas de transporte sostenible a mediano plazo de esta manera se logre la reducción del tráfico en horas críticas y la pérdida de horas hombre en los medios de transporte en las grandes ciudades del país.

Borjas (2013), en su investigación titulada *Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para la administración de horarios y rutas en empresas de transporte público*, sustenta la importancia de mejorar la administración de este servicio centralizando toda la información referente a las rutas y horarios, y mediante ella poder optimizar el servicio evitando, entre otros temas, los problemas comunes que se presentan ahora como los tiempos de demora variables para dirigirse de un punto a otro. De esta manera la permanencia de los usuarios en el transporte sería menor y podría cubrirse la demanda de los diversos sectores de usuarios que pugnan por el servicio. La metodología del presente estudio a emplearse para la evaluación de los tiempos de demora, será las pruebas de hipótesis, para validar si la media de los tiempos de demora sigue siendo el valor asignado, o para saber cuánta es la diferencia. Asimismo, para la proposición de horarios se empleó un algoritmo meta heurístico llamado GRASP. Por medio de él se podrán proponer horarios de salida para los medios, tratando de brindar siempre las mejores propuestas en base de los factores a considerar. Las principales conclusiones de la presente investigación, están referidas al planteamiento de administrar óptimamente los datos de las rutas y de los horarios, así como la verificación del cumplimiento de los horarios, a cargo de las autoridades respectivas. Es necesario tomar en cuenta los ajustes necesarios en los tiempos de demora, para que el sistema de alerta con mensajes de advertencia y de peligro sea visualizado. El sistema solo recomendará tiempos estimados a partir de los horarios registrados de días anteriores. El presente estudio manifiesta que la presencia de nuevos sistemas de transporte como el Metropolitano o el Metro de Lima ayudará en gran medida a la descongestión de los horarios de los diversos buses de transporte urbano de la ciudad.

Álvarez y Cerna (2013), en su tesis titulada *La formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la provincia de Trujillo*, evalúan la informalidad de los micro empresarios del servicio público de transporte de pasajeros, para luego desarrollar los pasos pertinentes que comprenden a la metodología de la presente investigación. Asimismo, se pone énfasis en la importancia de la formalización del transporte, redundando en mejoras para los operadores y mayores tributos para el gobierno central y regional. La metodología de recolección de información fueron el cuestionario y las encuestas que fue respondido por los microempresarios del sector, de esta manera se pudo obtener información valiosa para la sustentación de la presente investigación. En relación con las conclusiones es indispensable la conformación de un marco legal que facilite un esquema de relación formal entre los propietarios de los microbuses, los conductores y cobradores, de no hacerlo persistiría la relación informal que se puede visualizar en algunas ciudades de nuestro país.

Bonilla (2006), en su tesis titulada *Análisis del sistema de transporte público en la ciudad de Huancayo* describe de manera sucinta la realidad automotora del transporte en la incontrastable ciudad de los andes, su crecimiento en forma lineal y desbordante, causado en gran medida por el descontrol del comercio informal y por la nula presencia de planes viales de adecuación del transporte público en los últimos años. La creciente migración de la población de zonas rurales hacia la urbe por causa del terrorismo y por la búsqueda de un mejor estándar de vida en los ochenta y noventa trajo un incremento considerable de la población que se pudo reflejar en la ineficiencia del transporte debido a que no se compensaba el número de vehículos con el número de usuarios a servir; que se acentuaba principalmente en las horas denominadas punta todos los días. El presente estudio sustenta una serie de mejoras que se produjeron para evitar el aumento de esta problemática vial de transporte y que se pueden visualizar en la investigación que tuvo una metodología de tipo cualitativa descriptiva y una de sus principales conclusiones apuntaba a el sistema actual de transporte público de Huancayo se convierta en un sistema integrado de transporte de personas, como

un sistema multimodal de transporte y evitar que se utilice las vías principales como paraderos temporales de recojo y llegada de pasajeros. Estas reflexiones permitirán una mejora sustantiva en el transporte urbano de una ciudad creciente como es Huancayo.

Otros estudios al respecto tenemos a Barbero (2005) realizó el estudio para la Municipalidad de Lima denominado *Transporte urbano*. La ciudad de Lima tiene problemas serios en lo que se refiere a la circulación en general y en el transporte público en particular. Esta situación afecta especialmente a los sectores de menores recursos y genera fuertes externalidades negativas, el área metropolitana de Lima presenta dificultades estructurales en la organización de su transporte de tránsito: el servicio de transporte público es deficiente, el tránsito es caótico, los tiempos de viaje son elevados, existe un alto número de accidentes y una significativa contaminación generada por el parque automotor. A pesar de algunas iniciativas recientes, el transporte sigue siendo uno de los principales problemas de la ciudad, y compromete tanto la productividad del centro urbano como la calidad de vida de los habitantes, particularmente la de los más pobres. Recientes estudios financiados por el Banco Mundial indican que se pierden aproximadamente 500 millones de dólares cada año en horas/hombres y en costos operativos debido a las ineficiencias del sistema de transporte urbano.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Enfoques Administrativo**

##### ***Administración Científica.***

Desarrollada entre 1856-1915, Frederick Taylor, se le conoce como el padre de la administración científica, hizo sus investigaciones sistemáticamente sobre las operaciones en las fábricas, con énfasis en el área de producción bajo el método científico; el estudio de estas operaciones las realizó mediante observación de los métodos utilizados por los obreros, de sus observaciones surgieron hipótesis apoyado por los empleados fuera del horario normal de trabajo, los métodos que



comprobó mejoraron la producción fueron puestos en práctica en el trabajo cotidiano, previa capacitación de los obreros. Llegó a la conclusión que este método se podía aplicar a cualquier tipo de empresa, llegando a las conclusiones: No existía ningún sistema efectivo de trabajo, no había incentivos económicos para que los obreros mejoraran su trabajo, las decisiones eran tomadas militar e empíricamente más que conocimiento científico y los trabajadores eran incorporadas a su labor sin tomar en cuenta sus habilidades y aptitudes (Chiavenato, 2011)

Cabe señalar que es el creador de los principios básicos de la administración científica como son la planeación, preparación, ejecución y control:

**Planeación:** Sustituir el criterio individual del obrero en el trabajo, la improvisación y la actuación empírico-práctica con métodos basados en procedimientos científicos.

**Preparación:** Seleccionar a los trabajadores en razón de sus aptitudes y prepararlos y capacitarlos para que produzcan más y mejor, de acuerdo al método planeado.

**Ejecución:** Asignar facultades y responsabilidades para que el trabajo se realice con disciplina.

**Control:** Controlar el trabajo para cerciorarse de que se ejecuta de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.

Esta teoría como estudio fundamental para los intereses de la presente investigación es el estudio de tiempos y movimientos, que desarrollo los diferentes métodos para organizar el trabajo, considerando los materiales, el equipo y las habilidades de cada individuo, estos estudios de tiempos y movimientos actualmente se llaman operaciones del proceso o sistema, es de suma importancia, habido que el estudio se trata de la regulación del servicio de transporte público, donde precisamente tratándose de unidades vehiculares que tienen un itinerario de viaje tienen que tener tiempos como de recorrido, de descanso y las salidas a fin de que la frecuencia de viaje tenga un servicio óptimo, de igual manera con el personal, estas a su vez tendrán un costo de producción,

la que nos permitirá saber si realmente si se cubre los gastos operacionales así como un superávit como ganancia para el empresario, porque la legislación de regulación de transporte indica que se deben cambiar los vehículos antiguos por unos modernos, de 12 metros de largo y utilización de gas como combustible.

### ***Enfoque Neoclásico.***

Siendo sus principales autores Peter Drucker Harold Koont, Cyrus O'Donnell y otros, indica que la Teoría Neoclásica (escuela operacional o del proceso administrativo), Se distingue por algunas características sobresalientes: el enfoque en la práctica de la administración, la reafirmación relativa no absoluta de los postulados clásicos, considera que la administración es una técnicas social básica, esto implica que el administrador debe conocer los aspectos técnicos y específicos de su trabajo, pero también los relacionados con la dirección de las personas dentro de la organización, esta teoría dirige su atención a las funciones del administrador: planeación, dirección, organización y control que en su conjunto constituyen el proceso administrativo: la planeación determina anticipadamente los objetivos y lo que se debe hacer para alcanzarlos; la organización consiste en agrupar las actividades necesarias para realizar lo que ha sido planeado; la dirección orienta y guía el comportamiento de las personas en función de los objetivos que se debe alcanzar; el control busca asegurar que lo planeado, organizado y dirigido es para alcanzar los objetivos que se fijaron. (Chiavenato, 2011)

Es importante, esta teoría Neoclásica, toda vez que se basa en la Administración por Objetivos, basados en la eficiencia, por la que Peter Drucker, manifestaba que la administración no es una ciencia especulativa como lo es las matemáticas o la física; es una práctica, una disciplina basada en una buena teoría, la cual debe ser confirmada por la acción.

Una organización no existe para sí misma, sino para alcanzar objetivos y producir resultados. Por ello, se debe dimensionar, estructurar y orientar en razón

de los objetivos y los resultados. De ahí la importancia que se atribuye a los objetivos organizacionales ya los resultados pretendidos como medio para evaluar el desempeño de las empresas. Los objetivos son valores planeados o resultados deseados por la organización una empresa espera alcanzarlos por medio de su operación eficiente, si la operación falla, los objetivos o resultados se alcanzan en parte o simplemente se evaporan. Los objetivos son los que justifican la existencia y la operación de una entidad (Robbins, 2005).

Siendo los principios generales de la administración las que se utilizan como son la planificación, organización, dirección y control básicamente, en la presente investigación se estará utilizando. La Empresa materia del estudio a fin de poder adecuarse a la regulación de transporte público de acuerdo a la normas, y llegar a sus objetivos tendrá que planificar a los objetivos que desea llegar, organizándose estructuralmente para ello, contando con una dirección técnica que lleve el barco a buen puerto, sin olvidarse del factor humano, ya que en este proceso empresarial por objetivos deben los trabajadores tener participación en la planificación ya que todas las acciones individuales deben ir encaminadas hacia las metas de la organización.

### ***Enfoque estructuralista.***

El máximo representante es Max Weber (1864-1920) desarrolla el método burocrático, es un tipo de organización administrativa, desde un punto de vista más técnico, capaz de lograr el más alto grado de eficiencia, y en este sentido es el medio formal más racional que se conoce para un control efectivo sobre los seres humanos, es superior a cualquier otra forma en cuanto a precisión, estabilidad, disciplina y operatividad, el modelo burocrático debe estructurarse sobre la base e de las siguientes características: Carácter legal de las normas y de los reglamentos, para asegurar la correcta e inequívocas interpretación de los actos legales; Carácter formal de las comunicaciones, Racionalidad en la división del trabajo, en atención a los objetivos buscados; La impersonalidad en las relaciones de trabajo, no se habla de personas sino de puestos y funciones; Jerarquía bien establecida; Rutinas y procedimientos estandarizados en guías y

manuales; Competencia técnica y meritocracia, no se debe tomar preferencias personales; especialización de la administración, profesionalización de los participantes y compleja previsibilidad del funcionamiento.

Tales características son como consecuencia del desarrollo de las economías monetarias, crecimiento expansión de las tareas administrativas del Estado Moderno y la superioridad técnica del tipo burocrático de administración.

La racionalidad es un concepto muy ligado a la burocracia. En el sentido Weberiano, racionalidad implica adecuar los medios a los fines. En el contexto burocrático, eso significa eficiencia. Una organización es racional si escoge los medios más eficientes para alcanzar las metas que pretende. Asimismo, se toman en cuenta las metas colectivas de la organización y no la de sus miembros en forma individual (Robbins, 2005).

Siendo la burocracia como base del sistema moderno de producción, en la presente investigación nos será de mucha utilidad, ya que veremos que la empresa en su afán de adecuarse a la regulación de transporte público tendrá que valerse de los principios de la administración, para ello deberán tener las reglas claras, procedimientos indicativos y estructuras bien diseñadas, para ello se deben tener claramente definidos sus autoridades a fin de tener la unidad de mando necesaria para que se cumplan las decisiones tomadas a fin de llegar a las fines de la empresa, para ello deben contar con gente especializada, como también los operarios en los procesos de trabajo, debiendo tenerse en cuenta los méritos de los trabajadores otorgándoles beneficios, promociones y reconocimientos de ser posible. En la empresa de transporte de servicios públicos, siendo la gran mayoría de trabajadores compuesto por choferes y cobradores, quienes labra directamente con el público usuario, pasan mucho tiempo en sus labores, lo que les trae diversos malestares, por ello se les debe dar el reconocimiento es decir crear las condiciones dentro de las cuales los trabajadores podrían desenvolverse mejor.

Respecto a los trabajadores guarda relación el enfoque de desarrollo humano, toda vez que se trata de humanizar a las empresas no solo teniendo en cuenta que se debe equilibrar la función económica produciendo bienes y servicios con la función social haciendo que los trabajadores se sienta contentos en su labor, todo ello hará que la empresa tenga una mejor producción y productividad llegando a las metas trazadas.

### ENFOQUE CLASICO (Administración Científica)

**Frederick Taylor**

Aumento de la eficiencia operativa  
Métodos y tiempos de trabajo  
Observación de los métodos usados  
Capacitación de los trabajadores  
Incentivos económicos  
Decisiones científicas y no empíricas  
Reconocimiento de trabajadores por sus habilidades y aptitudes

### ENFOQUE ESTRUCTURALISTA Max Weber

Desarrollo económico monetario  
Crecimiento y expansión de tareas administrativas en un estado moderno.  
Superioridad técnica del tipo burocrático.  
Carácter legal de las normas y reglamentos.  
Carácter formal de las comunicaciones  
Atención de los objetivos.  
Jerarquía bien establecida  
Competencia técnica y meritocracia

### ENFOQUE NEOCLASICO Peter Drucker, Harold Konnt

Estar bien constituido organizativamente  
Formalización y adecuación a nuevos dispositivos  
Conocer aspectos físicos y técnicos de trabajo  
La administración es una técnica social básica  
Principios de administración:  
Planificación  
Organización  
Dirección  
Control

*Figura1.* Teorías que sustentan la Regulación de prestación de servicios de Transporte Público, Lima Metropolitana.

*Nota:* Adaptado de Chiavenato (2011).

En la presente investigación, se desarrolló los enfoques administrativos, son los que se adaptan al presente estudio, es que actualmente la economía no está en la tecnología, la información o la productividad, sino se basa en la administración organizativa ya que esta organización utiliza la tecnología, la información para una mayor productividad, siendo esta una herramienta.

Es necesario el enfoque clásico, porque la observación práctica del modus operandi de la Empresa en estudio podemos tener conclusiones de sus fortalezas y debilidades, debiendo tomarse decisiones científicas y no empíricas como usualmente se hace actualmente, siendo una de las formas las capacitaciones de los trabajadores para una mayor eficiencia de su labor así como el reconocimiento de los mismos de acuerdo a sus habilidades y aptitudes, esto relacionado con el Enfoque Neoclásico que para mejorar se debe estar constituido organizativamente, conocer los aspectos físico y técnicos de trabajo y algo importante que es materia del estudio es la adecuación de las empresas a nuevos dispositivos y normas como en el presenta caso, que las empresas de transporte urbano de pasajeros deben adaptarse a la nueva norma emitida por la Municipalidad de Lima a fin de estar con la modernidad, cuando decimos que deben estar organizados estamos hablando que este enfoque ya habla de los principios fundamentales de la administración como son la planificación, organización, dirección y control, que pese al tiempo transcurrido de estos estudios persisten actualmente en todo organización siendo instrumentos importantes y sin ellos la administración de cualquier tipo no sería efectivo tampoco superviviría a los cambios que ocurren actualmente en un mundo globalizado.

Ambos enfoques, guardan relación con el Enfoque Estructuralista, ya que para que haya un crecimiento y expansión de tareas administrativas de un Estado Moderno es necesario lo indicado antes a fin de que se tenga presente los

objetivos esperados, incidiendo que debe haber una superioridad técnica de la meritocracia, para ello se debe respetar el carácter legal de las normas, estas deben estar bien definidos para que no haya contradicciones en los trabajadores, ya que teniendo claro las normas, reglas del trabajo a efectuar no se cometerán errores, siempre teniendo también en cuenta que la jerarquía debe estar bien establecida a fin de tener un solo objetivo, y concordante con el enfoque clásico se debe tener en cuenta las competencias técnicas y meritocracia de los trabajadores.

En el presente estudio del proyecto de investigación, de acuerdo a los enfoques administrativos, se debe resaltar que la Empresa 11 de Noviembre, de acuerdo a la norma sobre transporte urbano de pasajeros, primeramente debe organizarse administrativamente y legalmente Para que su operacionabilidad, con ello debe cumplir primero con la parte laboral de que los trabajadores deben estar en planillas y recibir sus beneficios laborales, así como ver respecto a la contribución tributaria, hechos que se verá al final del presente trabajo.

### **1.3.2 Teorías Psicológicas**

#### ***Teoría de la Conducta (Conductismo)***

También llamada teoría del comportamiento, se desarrolló en la escuela conductista que desarrollo Watson, se fundamentan en la conducta humana, sin embargo el conductismo de Watson introdujo en la Psicología una metodología objetiva y científica basada en la comprobación experimental en oposición al subjetivismo de la época, la teoría conductista parte de la conducta individual de las personas para explicar la de las organizaciones, para poder estudiar y describir la conducta de los individuos es preciso estudiar la motivación humana (Dessler, 1993), es decir en la administración se deben saber cuáles son las necesidades de las personas para así comprender mejor la conducta humana y deben utilizar la motivación como arma para mejorar la calidad de vida dentro de las organizaciones; las necesidades humanas asumen formas y expresiones que

varían según el individuo, la intensidad de las necesidades y sus manifestaciones varían y obedecen a las diferencias individuales que existen entre las personas.

Esta teoría del comportamiento de las personas dentro de una organización es muy importante en la investigación que se está realizando en la prestación de servicios de transporte público urbano ya que los choferes y cobradores están en relación directa con el usuario, y si no se sabe cuáles son sus verdaderas necesidades ya sea económico, social, psicológico etc., estos no podrán dar un buen servicio y la empresa no estaría cumpliendo con el usuario, por el contrario se estaría poniendo en peligro a los pasajeros. Se debe dar importancia al activo que es el trabajador como ser humano ya que en esta labor no cuentan siquiera con un seguro médico donde pueda atenderse la persona y su familia creándole una inseguridad en su vida y entorno.

### ***Teoría de confirmación de las expectativas***

Vroom (1964), sustentaba que este modelo cognitivo de la motivación se asentaba en las actividades laborales y quien le agregó al análisis del esfuerzo oportuno dedicado a una tarea determinada en el ámbito del trabajo. Se le califica de “cognitivo” porque sustenta, ante todo, que la persona se comporta de manera racional, y que decide de manera consciente dirigir su esfuerzo hacia actividades significativas que le aportarán los resultados y las recompensas que desea obtener a un corto y mediano plazo. Esta propuesta muestra grandes analogías con la teoría administrativa de la decisión, en el sentido de que supone que las personas siguen un proceso racional en la elección de alternativas viables, orientado a la cúspide de la satisfacción.

La satisfacción del usuario es el punto referencial de esta propuesta teórica. Según Oliver (1982), uno de los primeros investigadores sostenía que “la satisfacción dependía del grado en que se cubrían las expectativas previas del cliente” (p. 65). En ese sentido, es muy posible que, si el nuevo servicio o producto de consumo obtenga resultados aceptables, el cliente se sienta



satisfecho, con independencia del grado en que se confirmen sus expectativas (Tse y Wilton, 1988).

Esta propuesta apunta a establecer una serie de expectativas de los beneficios y desempeños que recibirá el consumidor al usar el producto u optar por el servicio requerido. Para Marzo y otros (1992), las expectativas son creencias sobre un bien u objeto que sirven de punto referencial para la categorización eficiente del producto. Estas creencias se gestan de diversas formas: a través de las experiencias pasadas de los consumidores o con las ofertas de la competencia. Es por ello, que las expectativas son vistas como “la evaluación subjetiva de la probabilidad de alcanzar una meta concreta, constituyendo una estructura de conocimiento basada en la experiencia que permite predecir la probabilidad que se dé una consecuencia concreta” (p.97).

La importancia de lograr un cliente satisfecho con el servicio está más predispuesta a volver a usarlo en el futuro y a recomendarlo a otros posibles clientes (Oliver, 1982). La satisfacción se convierte en un medio eficaz para conseguir la implicación del consumidor, debido que según Jayanti y Jackson (1991) señalan que la satisfacción con los servicios será el resultado de la percepción de rendimiento durante el acto de consumo. Sin embargo, y aunque una característica esencial de los servicios es que lo que se vende es una acción intangible. En ese sentido, mediante esta propuesta teórica se puede explicar el origen de la satisfacción e insatisfacción de los consumidores a partir de la intensidad y la dirección de la diferencia entre las expectativas y características del producto que se expende.

### **1.3.3 Teorías Sociales**

#### ***Teoría de las Relaciones Humanas***

Fue desarrollada por Hawthorne fundada en los valores humanistas de la administración, pues deja a un lado el interés por la tarea y la estructura para concentrarlo en las personas, se va a estudiar la integración y el comportamiento

social de los empleados, las necesidades psicológicas y sociales, la atención hacia nuevas formas de recompensa y sanciones no materiales, el estudio de los grupos informales y de la llamada organización informal, el despertar de las relaciones humanas dentro de las organizaciones, el interés por los aspectos emocionales y no racionales del comportamiento de las personas y la importancia del contenido del puesto para las personas que lo desempeñan. En el enfoque humanista, los investigadores se encuentran con una civilización industrializada, la cual fomenta que las empresas se preocupen exclusivamente por su supervivencia financiera y por una mayor eficiencia para obtener ganancias, de esta manera todos los métodos se dirigen a incrementar la eficiencia, no la cooperación humana (mucho menos los objetivos humanos); por lo tanto, resulta indispensable conciliar y armonizar las dos funciones básicas de las organizaciones industriales. La función económica, producir bienes o servicios para garantizar el equilibrio externo) y la función social (distribuir satisfactores entre los participantes para garantizar el equilibrio interno) (Chiavenato, 2011).

Esta teoría de las Relaciones Humanas guarda relación con la anterior, donde se le debe dar importancia al individuo trabajador en relación al medio donde se desenvuelve, antes de la maquinaria o infraestructura, cuando las personas encuentran problemas para relacionarse con su núcleo ejecutor bajan su moral aumentando el cansancio, por tanto reducen su productividad y desempeño, con el consiguiente menoscabo en la producción, en caso de estudio, si el trabajador no se encuentra bien en su medio de trabajo no podrá desarrollar su labor con eficiencia ya que los choferes y cobradores se encuentran expuestos a una tensión máxima por la forma de su trabajo de por más de 12 horas continuas.

### ***Teoría de la equidad***

Enfatiza, de forma concreta, el proceso de comparación social que realizan los individuos sobre algún servicio recibido. Este investigador sustenta que “el desencadenante del proceso de motivación está en la percepción de los individuos de la desigualdad o falta de equidad existente” (Latham, 2007, p. 43).

En relación al contexto laboral del transporte urbano público, existe una percepción de desigualdad cuando un trabajador estima que la relación entre las recompensas que recibe por la realización de su trabajo (remuneración, reconocimiento, etc) y lo que aporta al mismo (capacitación, esfuerzo físico y mental, voluntad, interés, identidad, etc.) está desequilibrada al comprobar la misma situación de otros trabajadores en las mismas condiciones, dando como resultado una desmotivación laboral que acarrearía en desmejoras en el clima organizacional y por ende en la productividad, así como en el establecimiento de la calidad de servicios. Adams califica esto como “disonancia cognoscitiva” (Genesca, 1997) una falta de conformidad entre lo que percibe y lo que piensa que es correcto, pertinente y equitativo. Esta sensación de inequidad y falta de justicia provocará un malestar que manifestara conductas que buscaran restablecer la equidad desde diversas perspectivas.

Stacey Adams sostiene que la motivación, desempeño y satisfacción de una persona depende de su evaluación subjetiva de las relaciones de su razón de esfuerzo-recompensa y la razón de esfuerzo-recompensa de otros en situaciones parecidas. El estudio y análisis de esta propuesta teórica supone evaluar la satisfacción como consecuencia de un proceso de comparación social donde los individuos evalúan la satisfacción no en función de los costos, sino a partir de las otras personas de su entorno. El funcionamiento de la equidad, conocida como justicia distributiva se basa en la valoración de situaciones equitativas y las que no corresponden.

La teoría de la equidad supone un balance entre los costos que los clientes tienen y beneficios que reciben. En ese sentido, esta propuesta reconoce que los individuos no sólo se preocupan por la cantidad total de recompensas que reciben por sus esfuerzos, sino también por la relación que guarda esta cantidad con la que otros reciben. Formulan juicios acerca de la relación entre sus insumos y sus resultados, y los insumos y resultados de otras personas. Con base en los insumos propios, como el esfuerzo, la experiencia, la educación y la capacidad, uno compara los resultados, como el nivel de sueldo, los aumentos, el reconocimiento y otros factores. Cuando la gente percibe un desequilibrio en su

relación resultados-insumos con respecto de otros, se da lugar a la tensión. Esta tensión proporciona la base para la motivación.

### ***Teoría de la atribución causal***

Heider sugirió que las personas observan a otros para analizar su comportamiento. Además, postuló que llegan a sus propias conclusiones para explicar el sentido de las acciones que observan.

La teoría de la atribución de Heider trata de analizar cómo explicamos el comportamiento de las personas y los acontecimientos de la vida. (Myers, 2000). En psicología social esto se llama proceso atributivo. Para Heider, tendemos a atribuir la conducta de los demás a una de entre dos causas posibles: una causa interna o una causa externa. Las causas internas o atribuciones internas se refieren a características y rasgos individuales, como rasgos de personalidad, inteligencia, motivación, etc

El comportamiento de las personas en la elección de productos o servicios es fundamental su percepción y su predisposición debido a que lo ideal es adelantarse y lograr que los consumidores se sientan a gusto con los productos que la organización ofrece. Heider introdujo su estudio hacia el campo socio emocional, en donde la observación de las personas es el eje principal de la adecuación de políticas comerciales eficientes.

### **1.4 Marco histórico**

En el año de 1921, se dan los primeros pasos para un transporte urbano de pasajeros, inicialmente se organizaron en forma familiar siendo las operaciones en forma artesanal pero recién en el año 1936 se da un primer reglamento para el transporte de pasajeros, cuando las autoridades solo tenían la atribución de dar permiso de rutas y el mantenimiento respectivo, Lima contaba con una población pequeña.

Cuando la población aumento en Lima y la ciudad comenzó a expandirse, recién los llamados ómnibus hacen la competencia al entonces tranvía, ya que su operación era más flexible, y el costo menor frente al mantenimiento de los tranvías de alto costo, prefiriendo los usuarios estos vehículos, los cuales empezaron a transportar más usuarios. Ya en el año 1927, aparecen los transportistas informales, cubriendo las rutas que el tranvía no llegaba, ingreso al sistema de forma marginal y que el transporte de tranvías no efectúa nuevas inversiones para extender la red, este sistema no consigue mantener la rentabilidad en el servicio para quebrar definitivamente el año 1965.

Del artesanato inicial, las empresas de ómnibus consiguen formar un sector empresarial consolidado, por los años 1950 y 1955, el transporte lo dominan tres grupos de empresarios poseyendo el 65% de las empresas, otro porcentaje igual de las líneas y el 62% de la flota. A inicios de la década de los 60 comienza el fenómeno migratorio, el surgimiento de los barrios marginales en la periferia de la ciudad, la degradación de los servicios de ómnibus, la incoherencia de las políticas públicas y la falencia de la empresa municipal de transporte, confirman el escenario caótico de la época. Esta población creciente poblaron los alrededores de la ciudad, pero que los trabajos se encontraban en el centro, debían viajar prácticamente de canto a canto lo que necesariamente necesitaban un transporte para cumplir sus labores, esta necesidad urgente de transporte supero la oferta del servicio, sin que en esa fecha se tomara determinación alguna al respecto y que se diera alguna solución para tan álgido problema de Lima. En la década de los 70 los microbuses toman las pistas, dando un mal servicio formado por algunas personas agrupados en forma de comités. En los años se realizan algunos estudios para mejorar el transito se construyen algunos corredores y también se crea la Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico. En los 90 con Alberto Fujimori se dio una mala política de liberar la importación de vehículos a fin de que los privados adquirieran unidades para cubrir la demanda, comenzando a darse rutas a diestra y siniestra, creándose más informalidad, como no había normas precisas sobre el transporte muchas empresas tuvieron nuevas rutas aunque no contaban con los vehículos propios, comenzando a alquilarse las rutas por un monto diario sin responsabilidad alguna, todo ello llevo a la situación actual

que tenemos de un caos total y que precisamente se está tratando de corregir con la Ordenanza 1599 MML. Esta norma se encuentra actualmente en ejecución, con la pretensión de poder ordenar el transporte en la ciudad y acabar con el caos y desorden del transporte de la ciudad.

## **1.5 Marco Conceptual**

### ***Regulación de la prestación de servicios de transporte público***

Para la realización del estudio ha sido necesario revisar los conceptos, que se están utilizando en la presente investigación como son la definición:

Pérez (2010), define la Regulación como el establecimiento de normas, reglas o leyes dentro de un determinado ámbito, el objetivo de este procedimiento es mantener un orden, llevar un control y garantizar los derechos de todos los integrantes de una comunidad. En ese sentido, es preciso acotar seguidamente la presencia de la Ordenanza 1599 Municipalidad Metropolitana de Lima, indica que la Regulación de la prestación de servicios de transporte público, consiste en reglamentar las condiciones de acceso y permanencia que se deben cumplir para prestar servicio de transporte público regular de pasajeros en Lima Metropolitana. En relación a servicio público, es indispensable mencionar la propuesta de Atehoutua (2011) quien lo define como una categoría jurídica, que hace referencia un conjunto de actividades de carácter general que un ciudadano realiza con el fin de suministrar a otras personas prestaciones, que facilitan el ejercicio de su derecho a tener una vida digna, por lo tanto incluye actividades de muy variado orden relacionado con el ámbito: la salud, la educación, el suministro de agua, la energía, el transporte y las telecomunicaciones entre otras. Vinculado de manera categórica al interés público y social, la normatividad sobre servicios públicos, tienen precisiones concretas, y no pueden ser tratados como simples propuestas, por eso no pueden ser estudiadas exclusivamente desde la perspectiva del mercado y del derecho comercial; son sus condiciones especiales, lo que hace imperativo que hagan parte del derecho administrativo y por consiguiente desligado del derecho individual. El servicio público está íntimamente ligado con

las políticas públicas que a su vez son implementadas por las autoridades competentes. En relación con el transporte urbano este se direcciona a la solución de la problemática del tráfico, la pérdida de horas hombre, la contaminación acústica y ambiental de las ciudades populosas.

Por otra parte, el transporte público urbano, según Lefebvre (1992) es definido como parte del conjunto de la movilidad urbana, como un sistema de medios, infraestructura y vehículos, para llevar personas de un lugar a otro de la ciudad, este sistema está caracterizado por la motorización (transporte) y la colectividad (publico). La movilidad en sus distintas formas, está fundamentalmente determinado por la ordenación territorial y urbanística. Algunas ciudades ni realidades urbanas no serían posibles sin los sistemas de transporte conocidos y por otro lado se ha demostrado que la conformación de las ciudades determina las formas de moverse y desplazarse a diario. La disposición sobre el territorio de la población, del trabajo y demás actividades cotidianas, la densidad y la dispersión, la mayor o menor segregación social y de usos, las redes de conexión y el diseño urbano, son factores con una importante influencia sobre la movilidad urbana. Es por ello, que el transporte urbano juega un rol social indispensable en este proceso de desplazamiento de personas, de esta manera dinamiza las actividades ciudadanas y económicas hacia la optimización de la calidad requerida. Es importante tener un sistema de transporte integral capaz de generar una movilización completa formal en horarios y turnos determinados, alejando de esta manera la informalidad que es el mal mayor de las actividades cotidianas. Sin embargo, la informalidad, guarda relación con el presente estudio debido que la gran mayoría de empresas de transportes urbanos de pasajeros son de alguna manera informales ya que aún no se formalizan de acuerdo a normas.

Arbaiza (2011), es preciso al acotar que la existencia y la definición del sector informal en la economía fueron sugeridas por primera vez a fines de los sesenta en el informe final de la misión de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en Nairobi (1972). Dicho sector se caracterizaba por la facilidad de entrada, el apoyo en recursos locales, la propiedad familiar, las operaciones de pequeña escala, el trabajo intensivo, la adaptación tecnológica a partir de

destrezas adquiridas fuera del sistema escolar, y la existencia de mercados competitivos no regulados. En un inicio hacía referencia en forma específica al contexto laboral de un sector de los trabajadores de la economía, es decir a sus problemas de empleo, salario y acceso al mercado de bienes y servicios; sus actividades para sobrevivir en esas condiciones; y sus posibilidades de mejora.

En la actualidad, Gheri (1991) plantea que el sector informal de la economía está constituido por el “conjunto de actividades empresariales que se practican fuera de las normas institucionales del Estado respecto de la economía” (p. 54). Lo que significa que la “informalidad” no es una característica de la situación de un sector del empleo dentro del capitalismo, sino que pertenece al capital (Quijano, 1998; citado en Arbaiza, 2011). Este investigador que las principales características de la economía en esta región, entre ellas la economía informal, se afianza en la década de 1960 con la expansión de la estructura de poder del capital, en especial la acumulación, se facilitaba que los empresarios formales no tuvieran incentivos para operar informalmente y con el correr de los años se asentó de manera institucional en casi todos los sectores económicos.

La informalidad en el transporte es un común denominador de las grandes ciudades con mayores consecuencias en los países considerados en vías de progreso. La lucha contra esta problemática debe estar encabezada por las autoridades competentes. Sin lugar a dudas la proliferación de medios de transporte que no guardan ninguna formalidad ni seguridad para los usuarios deberá ser erradicado del sistema de transporte. Las medidas que se tomen deben estar encaminadas hacia el bienestar de la población y no para su malestar. La presencia de la informalidad es sinónimo de impacto negativo externo. Así, algunos empresarios buscan un modo de eludir estos “sobrecostos” mediante la realización de actividades “informales” y es esta prerrogativa que debe ser expropiado del sistema formal en adelante.

### ***Normas legales***

#### ***Constitución del Perú de 1993.***



Se da la distribución de competencias en tal sentido esta política tiene por objetivo principal el “desarrollo integral del país mediante la distribución de competencias en los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local), cada uno de ellos dotados de autonomía política, administrativa y económica.

Bajo esa óptica es que se instituye la garantía institucional de la autonomía municipal, la cual aparece en el *artículo 194*, el cual enuncia “ las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local, tienen autonomía política, administrativa y económica en los asuntos de su competencia”; esta garantía permite a los gobiernos locales desenvolverse con plena libertad en dichos ámbitos, es decir se garantiza que los gobiernos locales en los asuntos que constitucionalmente le atañen pueden desarrollar las potestades necesarias que garanticen su autogobierno de acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades. *Artículo 198*, precisa el Régimen Especial para la capital de la Republica, que se ha reconocido un régimen especial para Lima Metropolitana y que fue reglamentado por el poder Ejecutivo, bajo esta óptica Lima tiene un régimen especial en materia de transporte terrestre

***Ley de las bases de la Descentralización, Ley 27783.***

Sobre las dimensiones de la autonomía municipal esta ley precisa y desarrolla el contenido de cada uno de estos ámbitos, al respecto define:

*Autonomía política.-* Consiste en la facultad de adoptar y concordar las políticas, planes y normas en los asuntos de su competencia, aprobar y expedir sus normas, decidir a través de sus órganos de gobierno y desarrollar las funciones que le son inherentes.

*Autonomía administrativa.-* Viene a ser la facultad de organizarse internamente, determinar y reglamentar los servicios públicos de su responsabilidad.

*Autonomía económica.*- En la facultad de crear, recaudar y administrar sus rentas e ingresos propios y aprobar sus presupuestos institucionales conforme a la Ley de Presupuesto del Estado y las Leyes Anuales del Presupuesto. Su ejercicio supone el derecho de percibir los recursos que les asigne el Estado para el cumplimiento de sus funciones y competencias.

### ***Ley General de Transportes y Tránsito Terrestre-Ley 27181(LGT)***

En su primera disposición final habilita la existencia de un régimen especial de gestión de transportes urbano en la capital de la república. Esta Ley que es de ámbito nacional, es la encargada de la circulación terrestre en general en todo el territorio nacional, respetando la autonomía de los Gobiernos locales, no se inmiscuye en Lima Metropolitana, en cuanto al transporte urbano e interurbano, pero si da pautas generales para que la Municipalidad Metropolitana pueda normar al respecto.

En ese sentido, es preciso indicar que, en virtud de lo prescrito en la LGT, la disposición citada establece en su primer párrafo una habilitación legal a favor de la Municipalidad Metropolitana de Lima, para efectos de emitir normas complementarias necesarias para regular y gestionar el servicio de transporte urbano en su territorio, con el objetivo de implementar un sistema de transporte masivo y de alta capacidad, que debe reunir como mínimo una serie de características.

### ***Ley Orgánica de Municipalidades. Ley N° 27972.***

Por su parte de acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades, la Municipalidad Metropolitana de Lima es competente para normar y regular en materia de transporte urbano en el ámbito territorial. Así, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 81 de la LOM, es atribución de las Municipalidades Provinciales regular la prestación del servicio público de transporte terrestre urbano e interurbano.

Específicamente para el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, existe un régimen especial, por lo que en la capital de la República, la Municipalidad Metropolitana de Lima podrá expedir las normas complementarias para la implementación de un sistema de transporte urbano masivo de personas y de alta capacidad, alternativo a los existentes; el numeral 7 del art.161 de la acotada norma legal indica “En materia de transportes y comunicaciones, planificar, regular y gestionar el transporte público”, respecto a las implicancias de estas atribuciones de acuerdo al precitado art. 161 de la LOM, La Municipalidad de Lima es competente y goza de funciones en materia de transporte público. Así pues de acuerdo con el Diccionario virtual de la Academia Española de la Lengua, el término *planificar* significa hacer plan o proyecto de una acción, Es decir establecer las acciones necesarias para la consecución de un determinado fin. Por su parte *regular* significa determinar las reglas o normas a las que debe sujetarse algo, esto es la acción de determinar el marco al que debe ajustarse la materia sometida a regulación. Por último, el término *gestionar* significa hacer diligencias conducentes para el logro de un determinado negocio o de un deseo cualquiera.

En esa línea conviene recoger lo establecido por la sentencia del 29 de Enero de 1992, emitida por el Tribunal de Garantías Constitucionales del Perú en el cual se analiza el Decreto legislativo N° 651, el concepto de *regulación* en el transporte público regular de ámbito urbano indica lo siguiente El concepto de *Regular el transporte* no se agota en el establecimiento de normas de organización de tránsito, es decir no solo está referido a las rutas, a los horarios, a las condiciones materiales del transporte, sino fundamentalmente a la calidad del transporte, a su costo, vale decir, al contrato de transportes, pues el transporte colectivo no solo implica el transporte de pasajeros, sino que debe realizarse en determinadas, condiciones y situaciones de seguridad, tiempo y tarifas razonablemente determinada y con criterio evolutivo

***Ordenanza N° 1876-Publicada en “EL PERUANO” el 28 de Febrero del 2015-  
Aprueban sistema de rutas del Servicio de Transportes Regular de Personas  
de Lima Metropolitana.***

**Artículo 2.-** Del sistema de rutas del servicio de transporte regular de personas. El sistema de rutas del servicio de transporte regular de personas, está compuesto por un total de 322 rutas urbanas, 77 rutas periféricas y 15 rutas en zonas no atendidas, cada una de estas rutas cuenta con ficha técnica.

Las fichas técnicas, detallan el código, origen, destino, itinerario y datos técnicos de la ruta, los mismos que se encuentran descritos en el anexo I del presente estudio.

**Artículo 3.-** De la implementación del sistema de rutas.

El sistema de rutas del servicio de transporte regular de personas será implementado en un periodo máximo de un año, para este efecto las empresas autorizadas presentaran un “Estudio de embarque y desembarque de pasajeros en la ruta autorizada”, el mismo que será supervisado por la Gerencia de Transportes Urbano, a fin de implementar el diseño operacional de cada una de las rutas que forma parte del sistema.

**Artículo 4.-** De la autorización del servicio.

La autorización del servicio en la ruta del sistema, será otorgado a las empresa autorizadas por un periodo de tres años, condicionado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ordenanza que regula la prestación del servicio de transportes regular de personas en Lima Metropolitana.

**Decreto N° 170-2001**, del Ministerio de Transportes de Colombia *“Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano, Distrital y Municipal de Pasajeros”*

**Artículo 1.- Objeto y Principios.-** El presente Decreto tiene como objeto reglamentar la habilitación de las empresas de Transporte Público Colectivo Terrestre Automotor de Pasajeros del radio de acción Metropolitano, Distrital y/o Municipal y la prestación por parte de estas, de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios

rectores del transporte, como el de la libre competencia y el de la iniciativa privada, a las cuales solamente se aplicarán las restricciones establecidas por la Ley y los Convenios Internacionales.

Capítulo II ámbito de aplicación y definiciones decreto No. de hoja No. 2 de 31  
“Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano, Distrital y Municipal de Pasajeros”

**Artículo 2- Ámbito de Aplicación.** Las disposiciones contenidas en el presente Decreto se aplicarán integralmente a la modalidad de transporte público colectivo terrestre automotor de pasajeros del radio de acción Metropolitano, Distrital y Municipal de acuerdo con los lineamientos establecidos en las leyes 105 de 1993 y 336 de 1996.

**Artículo 6.- Servicio Público de transporte terrestre automotor colectivo de pasajeros:** Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, a través de un contrato celebrado entre la empresa y cada una de las personas que han de utilizar el vehículo de servicio público a esta vinculado, para recorrer total o parcialmente una o más rutas legalmente autorizadas.

### **Protección y atención al usuario**

La consideración que el Transporte urbano de pasajeros es un servicio público esencial será el elemento base para promover cualquier tipo de reforma del transporte en Lima y Callao, así como en otras ciudades de nuestro país. De esta manera, el transporte público podrá recibir inversión pública, será controlado y fiscalizado en cuanto a la calidad del servicio que ofrecen los operadores privados y será posible implementar medidas que beneficien al usuario-pasajero en primer lugar (Bielich, 2009).

El usuario pasajero es la persona natural que utiliza el servicio del sistema de transporte público a cambio del pago de una tarifa acordada, independiente de la frecuencia con la que lo hagan. Toda la población de una ciudad son los

usuarios potenciales, porque el servicio está al alcance de toda la ciudadanía para cuando lo necesiten sin discriminación alguna. El usuario es el eje central de la implementación de mejoras en el transporte público, toda medida será tomada en cuenta para su beneficio en sus diferentes ámbitos. La aplicación de políticas públicas que atañen a la cobertura de transporte tiende que estar enlazadas con las necesidades de los usuarios viajeros, prestando la seguridad del caso durante su desplazamiento urbano.

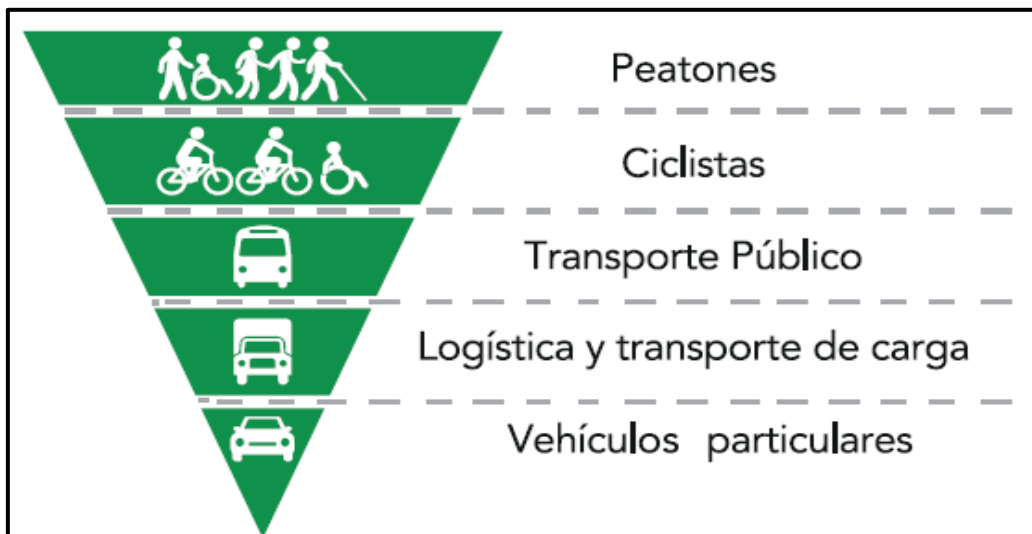
El trato al usuario debe ser respetuoso debido a que es un cliente que paga por el cumplimiento pertinente de un servicio solicitado. Cada unidad de transporte urbano y por ende la empresa que lo agrupa debe formular un reglamento que manifieste el cuidado y respeto del usuario del transporte que deberá incluir seguro médico en caso de accidentes de tránsito u otros siniestros que puedan acontecer. Asimismo, se debe implementar el uso de la tecnología en el transporte urbano como el uso de aplicativos móviles para adquisición de boletos de viaje y para el conocimiento del horario de desplazamiento en los paraderos respectivos, así como el uso de tarjetas de consumo de pasajes similares al Metropolitano y Metro de Lima.

### ***Gestión del transporte urbano***

En el Perú ha diseñado un sistema de transporte basado en la concepción que privilegia a los viajes particulares por encima de aquellos que se realizan en transporte público. Este modelo mantiene una relación inseparable con los patrones de desarrollo urbano de las ciudades emergentes. Ha quedado demostrado que las dependencias del mismo crean las condiciones para ciudades insostenibles y con altos costos económicos, sociales y ambientales (Dextre y Avellaneda, 2014).

En ese sentido, la formulación de una pertinente propuesta de gestión del transporte urbano tiende a relacionarse con otras acciones paralelas que beneficien el tránsito fluido tanto urbano como el particular, de esta manera surge la figura de la movilidad sostenible como medio de apoyo a la gestión exitosa del

transporte que apunte a la mejora del servicio. La propuesta descrita apunta a las condiciones expuestas en la siguiente figura que podemos visualizarlo:



*Figura 1.* La propuesta de la movilidad sostenible

*Nota:* Tomado de Alegre y Alarcón (2016, p.15)

La implementación de políticas públicas debe incluir la pertinente gestión del transporte urbano que fomente la promoción de un sistema sostenible articulado e integrado que facilite las transferencias entre modos de viaje de los usuarios. Asimismo, una gestión vial de los flujos del tránsito en la ciudad que disminuyan los accidentes de tránsito y emisiones contaminantes, mejorando, a su vez, la economía de los sectores público y privado. También es preciso acotar que la reingeniería de la gobernanza del transporte y la movilidad sostenible permitirá incluir un sistema de transporte integrado, un único sistema eficaz.

***Ordenanza N° 1599 MLM que regula la prestación del servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana.***

**Artículo 1.-** Finalidad: La presente Ordenanza tiene como finalidad, garantizar las condiciones de calidad y seguridad de la prestación de servicios de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana, fomentando la mejora de la movilidad en la ciudad y la calidad de vida de los usuarios del servicio de

transporte de personas, coadyuvando a la implementación del sistema integrado de Transportes- SIT.

**Artículo 2.-** Objeto: La presente Ordenanza tiene por objeto reglamentar las condiciones de acceso y permanencia que se deben cumplir para prestar el servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana, los procedimientos administrativos para el otorgamiento de los títulos habilitantes y establecer las sanciones correspondientes por la comisión de infracciones e inobservancias de las disposiciones y obligaciones del servicio de transporte regular de personas.

### **Artículo 3.- Alcance o Ámbito de aplicación**

La presente Ordenanza es de aplicación en todo el territorio de Lima Metropolitana y es de cumplimiento obligatorio para todas las empresas, conductores y cobradores que prestan servicios de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana, así como para los órganos de línea y gestión de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

## **De los Órganos y Competencias**

### **Artículo 6.-De la autoridad competente**

6.1 La Municipalidad Metropolitana de Lima es la autoridad competente para regular y reglamentar el servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana mediante:

- a. El Concejo Metropolitano.
- b. La Alcaldía Metropolitana.
- c. La Gerencia de Transporte Urbano.
- d. El Instituto Metropolitano Pro transporte de Lima-PROTRANSPORTE.

### **De la Autorización y la Concesión Administrativa**

#### **De la Concesión**



### **Artículo 9.-Del Otorgamiento de Concesiones**

10.3 El servicio de transporte público regular de personas en las áreas o vías declaradas como saturadas será prestado exclusivamente por las empresas de transporte que hayan obtenido la respectiva concesión, siendo considerado como servicio no autorizado aquel o aquellos que son prestados sin contar con dicha concesión.

### **De la Autorización y las Condiciones de Acceso al Servicio de Transporte**

#### **Artículo 12.-De los Sujetos Obligados**

12.1 Están obligados a contar con la Autorización de Servicio otorgada por la GTU todas aquellas personas jurídicas que presten el servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana en áreas o vías no saturadas.

12.2 Las personas jurídicas que prestan el servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana en rutas de interconexión deberán contar con autorización otorgada conforme a los Acuerdos de Régimen de Gestión Común del Transporte.

#### **Artículo 13.-Del Plazo de Vigencia**

La Autorización de Servicio otorgada tendrá una vigencia de hasta diez (10) años y está condicionada al cumplimiento de los términos y condiciones de acceso y permanencia establecidos en la presente Ordenanza y las obligaciones dispuestas por la GTU.

#### **Artículo 14.-Requisitos para solicitar la Autorización de Servicio**

La persona jurídica que desee obtener la autorización para la prestación del servicio de transporte público regular de personas, en una o más rutas, acordes con lo establecido en Plan Regulador de Rutas, el Sistema de Rutas y los estudios técnicos realizados por la GTU, deberán presentar mediante su representante legal una solicitud cuya información y contenido tendrá carácter de Declaración Jurada, adjuntando los requisitos siguientes:

En estos primeros artículos de la norma que regula la prestación del servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana, se puede resaltar

que esta norma busca garantizar las condiciones de calidad y seguridad de la prestación de servicios públicos en Lima Metropolitana a fin de tener una mejor calidad de vida, siendo su objetivo reglamentar las condiciones de acceso y permanencia para prestar el servicio de transporte de personas, siendo la competencia de Lima Metropolitana, Autorizar, otorgar y administrar concesiones, si como su fiscalización.

Para que puedan acceder a estas concesiones de ruta las empresas deberán cumplir con ciertos requisitos como ser empresas debidamente constituidas y formalizadas de acuerdo a ley, contar con vehículos propios modernos y tener al personal en planillas.

### **Del Registro y Habilitación de Flota**

#### **Artículo 25.-Del Registro y años de antigüedad de los vehículos**

25.2 La antigüedad máxima de acceso de los vehículos del servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana será de tres (3) años, contados a partir del 1 de enero del año siguiente al de su fabricación.

25.3 La antigüedad máxima de permanencia de los vehículos del servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana será de veinte (20) años, contados a partir del 1 de enero del año siguiente al de su fabricación.

### **De las Condiciones Técnicas**

#### **Artículo 51.-De las condiciones técnicas básicas de los vehículos**

Los vehículos de las empresas autorizadas deben cumplir con las siguientes condiciones técnicas básicas:

51.1 Encontrarse en buen estado de funcionamiento y en óptimas condiciones técnicas y mecánicas.

51.2 Cumplir con las características y condiciones técnicas establecidas en el RNV y con los requisitos y condiciones técnicas del bus patrón, según corresponda.

## **Del Régimen de Fiscalización**

### **Artículo 62.-Objetivos de la Fiscalización**

62.1 La fiscalización del servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana tiene como objetivo proteger la vida, la salud, la integridad y seguridad de las personas; proteger los derechos e intereses de los usuarios y de las empresas prestadoras del servicio; y, sancionar las infracciones y contravenciones a la presente ordenanza.

### ***Infracciones***

Es considerado como todo incumplimiento, inobservancia o contravención de las condiciones de acceso, permanencia u operación expresamente tipificadas como tal en las leyes, normas u ordenanzas. Existen las muy graves y graves que están sancionadas de acuerdo a la naturaleza del siniestro. Sin embargo, el incumpliendo de una norma de tránsito es sinónimo de infracción.

El reglamento de tránsito es preciso en delimitar las sanciones y las infracciones correspondientes, pero el cumplimiento de la misma en la mayoría de los casos es solo referencial y no punitivo, lo que trae como resultado la incidencia de accidentes en las calles de las principales ciudades de nuestro país. Sin lugar a dudas, una adecuada educación vial permitiría mejoras en el desplazamiento no solo de los vehículos públicos sino los privados. Las realidades del parque automotor de otros países latinoamericanos como Chile o Colombia son modelos a implementar en gran medida en nuestro país. El modelo chileno prioriza al peatón por encima de todo, es característico observar en las principales avenidas de ciudades cosmopolitas como Santiago, Concepción, Puerto Montt o Temuco el privilegio que tienen los peatones al momento de cruzar. El modelo colombiano condiciona al conductor a penas severas por las

infracciones que van desde sanciones económicas altísimas hasta la condena perpetua para manejar un automóvil debido a una falta muy grave acontecida, lo que prima es el seguimiento del cumplimiento de las sanciones impuestas por la autoridad y la aceptación de las mismas por parte de los conductores o peatones.

El caso peruano es singular y la reglamentación existe pero su cumplimiento es el reto mayor que debe supervisarse para no permitir la anarquía vehicular y el tránsito tupido que acarrea problemáticas sociales en la población a mediano y largo plazo. Sin visos de solución esta incidencia perdurará por mucho tiempo en perjuicio del usuario y de los demás ciudadanos.

### ***Educación Vial***

La delimitación de las conceptualizaciones de Educación y Vial o Vialidad, es fundamental para comprender el estudio de esta corriente, inmersa en la dimensión socio cultural. Así se tiene:

Tabla 1

*Las conceptualizaciones de Educación y Vial.*

<b>Datos</b>	<b>¿Qué es?</b>
<b>Educación</b>	La Educación es definida como un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas.
<b>Vial o vialidad</b>	Está relacionado con la circulación tanto del peatón como del conductor, ligada a la planificación urbana en cuanto al trazado de las vías por donde se desplazan diariamente vehículos y personas.

*Fuente:* Adaptado del Artículo 2 de la Ley General de Educación (2003); Dall'Orto (1984).

Al incluir ambas concepciones direccionamos su accionar hacia formas de hábitos de comportamiento que debe practicarse en las vía públicas. De esta manera de acuerdo a Pico, Gonzales y Noreña, (2011), “La educación vial, entendida esta como la adquisición de hábitos que le permiten al ciudadano acomodar su

comportamiento a normas y principios del tránsito y la seguridad peatonal, como uno de sus objetivos” (p.195). De esta manera se acentúa el carácter axiológico de esta corriente y se sistematiza hacia situaciones vivenciales de adquisición de los aprendizajes significativos. Así mismo, para Riaño (2013):

La Educación Vial no debe entenderse únicamente como el mero aprendizaje de un repertorio de normas y señales de circulación ni de un catálogo de reglas de cortesía y urbanidad. Debe ser algo más. Debe ir encaminada, además, a la enseñanza y el aprendizaje y adquisición de unos hábitos de comportamiento que modifiquen y centren actitudes frente al hecho del tráfico como fenómeno social y de riesgo y a mantener con los demás usuarios unas relaciones de convivencia ordenada, solidaria, responsable y de respeto mutuo acordes con la sociedad en que vivimos. (p.3)

El Ministerio de Educación en base a la normatividad existente en cuanto a esta corriente elaboró las guías de Educación en Seguridad Vial para profesores y tutores de secundaria (2008) que llevó a un proceso de capacitación docente a nivel nacional, iniciativa interesante que involucro no solo a directores y profesores, también a ciudadanos alejados del campo educativo. La normatividad que rige esta corriente la podemos sistematizar:

Tabla 2

*Normatividad de Educación Vial*

Normatividad	Año	¿Qué expresa?
Resolución Suprema N° 255-77-TD.	1977	Creación de la Semana de Educación Vial a celebrarse la primera semana de setiembre en todo el país, con el objetivo de promover en los centros educativos, medidas de prevención contra los accidentes de tránsito.
Constitución Política del Perú Artículo 1 y 2	1993	Son Derechos consagrados, la defensa de la Persona Humana y el respeto a su dignidad, a su derecho a la vida, a su integridad moral, psíquica, física, a su desarrollo y bienestar, que son el fin supremo de la sociedad y el Estado.
Decreto Supremo N° 010-96-MTC, modificado posteriormente por los Decretos Supremos	1996 2001 2002 2008	Creación del Consejo Nacional de Seguridad Vial. Contempla la Implementación del Programa Educativo de Seguridad Vial al interior del sistema educativo peruano.

024-2001-MTC y 027-2002-MTC y últimamente por el Decreto Supremo 023-2008-MTC.		
Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre N° 27181-99. Modificado por Decreto Legislativo N° 1051.	1999 2008	Vialidad de tránsito de conductores y el uso obligatorio de un seguro de accidentes.
Decreto Supremo N° 013-2007-MTC.	2007	Aprueba el Plan Nacional de Seguridad Vial (Estrategia Específica N° 1 "Implementación de un Programa Educativo en Seguridad Vial").
Resolución Ministerial N° 374-2008-ED.	2008	Aprueba las Guías de Educación en Seguridad Vial para docentes y dispone su implementación en Aulas.
Resolución Ministerial N° 440-2008-ED.	2008	Incluye por primera vez en el Diseño Curricular vigente, temas y contenidos específicos de educación vial.
Decreto Supremo N° 008-2009-ED.	2009	Creación del Programa Nacional de Capacitación de Educación en Seguridad Vial.
Decreto Supremo N° 016-2009-MTC.	2009	Reglamento Nacional de Tránsito o Código de Tránsito

*Nota:* Elaboración propia (2018).

La pertinencia de la enseñanza de esta corriente radica en conocer y analizar la problemática mundial y nacional sobre muertes y accidentes de tránsito insensatas, que podrían evitarse, y difundir las experiencias educativas innovadoras de los diferentes contextos para sensibilizar a los futuros ciudadanos en la toma de conciencia para participar en la mejora de todo lo concerniente a la Educación Vial.

## 1.6 Formulación del Problema

Este estudio refleja la importancia de la regulación del de transporte público, conocer los problemas más álgidos, su comportamiento y el modo de financiamiento de líneas de transporte, como eje de cohesión, para el mejoramiento y desarrollo de los servicios de transporte urbano, en las principales ciudades de nuestro país. Sobre todo el de Lima Metropolitana. La idea principal es mejorarlo y dinamizarlo para su optimización pertinente que se relacione con el sentido de la modernidad. En ese sentido se propone el siguiente planteamiento de investigación:

### **1.6.1 Problema general**

¿Cómo mejorar la regulación de prestación de servicio de transporte público, Lima metropolitana, 2016?

### **1.6.2 Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuáles es el desempeño de la prestación de servicio de transporte público, Lima Metropolitana, 2016?

#### **Problema específico 2**

¿Cuáles son los problemas álgidos relacionados a la prestación del servicio de transporte público, Lima Metropolitana, 2016?

## **1.7 Justificación del estudio**

### **1.7.1 Justificación Teórica**

Esta investigación busca generar nuevos conocimientos significativos que permita asociar la formalización y adecuación de la Empresa investigada con la Ordenanza que norma la Regulación de la prestación de servicios de transporte público en Lima Metropolitana, y conocer el grado de cumplimiento a esta norma.

Esta investigación nos dará detalles de que la empresa a adecuarse a la regulación necesita de los principios de la administración científica y neoclásica si quiere llegar a cumplir con los objetivos de la Ley, veremos que es necesario que primeramente debe planificar sus objetivos y metas, para ello deberá estructurar su empresa de tal manera que su organización sea efectiva y ágil, teniendo en cuenta la parte social, que son sus trabajadores, que deberán estar motivados, para ello deberán tenerse presente las aptitudes y poder ser recompensados, sobre todo gozar de los beneficios laborales, tener la seguridad de su trabajo y su remuneración como su futuro para ello deberán estar en planillas y un seguro de

jubilación. Debido que cualquier organización no existe por si misma sino para alcanzar objetivos y producir resultados concretos.

De acuerdo al enfoque estructuralista que estudia a la organización empresarial desde un punto de vista más técnico capaz de lograr el más alto grado de eficiencia y para ello estudiaremos el grado de estructuración de la empresa para saber el grado de interpretación y cumplimiento de las normas legales, así como ver la racionalidad en la división de trabajo y que se de atención a la meritocracia, teniendo en cuenta que racionalidad implica adecuar los medios a los fines es que el presente estudio se direcciona a ampliar dichos conocimientos en beneficio de la ciudadanía y de la educación vial.

### **1.7.2 Justificación práctica**

La presencia de la nueva información podrá tener conocimiento directo de causa, fundamento teórico, evidencias empíricas sobre las variables del estudio, para plantear planes de intervención y de mejora que permita mejorar la formalización y adecuación a la norma dada por la Municipalidad de Lima referente a la regulación y prestación de servicio de transporte público.

Este estudio tendrá una relevancia social importante, debido que se tratara de darle solución al problema que tiene las empresas operadores del servicio de transporte urbano de pasajeros en su cumplimiento de la norma al respecto, que es el de darle solución al problema caótico del sistema de transporte urbano, De poder poner en funcionamiento a cabalidad las normas sobre el transporte urbano de Lima, tendríamos eficiencia y protección del medio ambiente, definiéndose un esquema de rutas alimentadoras y troncales y un esquema de pasaje unico, cuyo objetivo es darle al usuario una mejor calidad de vida a su vez cuidar el medio ambiente, y para una mejor calidad de vida en la ciudad. Para ello, se propone fomentar el desarrollo de servicios de transporte masivo, con tecnologías y esquemas operativos de acuerdo al crecimiento de Lima, adecuados según el tamaño de la ciudad, así también la oferta debe estar equilibrada con la demanda, Para ello se debe adquirir unidades nuevas y a gas natural, lo que a la larga



dejara una utilidad a los empresarios, se debe luchar contra la contaminación sonora, pero para todo ello se debe concientizar a los operadores del transporte y darle un fortalecimiento a la Municipalidad de Lima.

### **1.7.3 Justificación metodológica**

El presente estudio es una investigación cuyo proceso continuo y organizado nos va a generar conocimiento nuevo desde diferentes niveles de participación, con variadas perspectivas de interpretación y con diferentes grados de estructuración cuyos resultados van a permitir tener nuevos conceptos que enriquecerán el presente estudio, así como diferentes conclusiones para una mejora en el cumplimiento de las normas legales del transporte urbano en las diferentes ciudades de nuestro país, esto debido a que la recolección de información, la medición y registro serán por diversos instrumentos que permitan recolectar y captar características de los eventos en cuestión, debido que desde la comprensión holística se puede usar otras modalidades consideradas “no científicas”, pero siendo una investigación interactiva y vivencial que no es precisamente buscar leyes generales, sino evaluar programas específicos como es el caso se evaluarían las normas sobre el transporte público urbano de Lima Metropolitana y su implementación en otras ciudades peruanas.

### **1.7.4 Justificación legal**

Tiene justificación legal precisamente porque su estudio se soporta en normas desde lo más alto como es la Constitución de la República de 1993, que delega atribuciones a los gobiernos locales como son la autonomía política, administrativa y económica, y le da un status especial a Lima Metropolitana, concordante con la Ley de la Descentralización que precisa las atribuciones de los gobiernos locales entre dichas atribuciones la autonomía en las funciones administrativas, económicas y políticas.

Se tiene luego la presencia de la Ley General de Transporte, en cuya normativa se da atribuciones a Lima Metropolitana para regular complementariamente el transporte urbano, interurbano dentro de su jurisdicción y por ultimo tenemos la Ley Orgánica de Municipalidades donde se puede observar en detalle las funciones que tiene la Municipalidad Capitalina respecto al transporte público urbano, quien precisamente a fin de poner en orden el caótico sistema de transportes emite la Ordenanza 1599 MML, dando las pautas para una mejor organización del transporte urbano de pasajeros, la que es motivo de estudio y su cumplimiento adecuado en la presente investigación.

## **1.8 Objetivos**

### **1.8.1 Objetivo general**

Proponer la regulación de prestación de servicios de transporte público, Lima metropolitana, 2016

### **1.8.2 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Analizar la prestación de servicio del transporte público, Lima metropolitana, 2016

#### **Objetivo específico 2**

Identificar los problemas álgidos relacionados a la prestación del servicio de transporte, Lima Metropolitana



## **II. Método**

## 2.1 Paradigmas de la investigación

La investigación científica está dirigida a profundizar el conocimiento de un proceso, ya sea teórico, práctico o teórico – práctico. Esta conlleva a conocer el contexto en estudio, así como comprobar y proponer innovaciones tendientes al mejoramiento de la misma realidad. Pero esta forma de investigación que se expone en este trabajo, no toma con exclusividad un paradigma, sea este positivista, naturalista o socio crítico.

Para Barrera (2010), la holística corresponde a la comprensión filosófica que propicia una visión integral del mundo, donde los paradigmas no son únicos o contrarios, sino se complementa en sus múltiples interacciones, desde una perspectiva novedosa y original, aceptando el un criterio sintagmático de los diversos paradigmas.

Según Hurtado (2000) indica que el criterio de generación de conocimiento no es suficiente para definir la investigación, pues otros procesos también permiten generar conocimiento, es necesario que este conocimiento sea nuevo. En este sentido, es importante diferenciar la investigación de la documentación. La documentación parte de una serie de hechos o datos conocidos por el investigador, para llegar a un conocimiento del cual él y la comunidad científica carecen; por esto el planteamiento de la pregunta de investigación y el objetivo general dependen en gran parte de la revisión bibliográfica, de la existencia de investigaciones previas y del conocimiento anterior, de modo que tal que el investigador pueda tener el grado de certeza de lo que el pretende indagar *no ha sido estudiado antes*, por otra parte la documentación es un proceso de búsqueda de información existente, que el investigador realiza con base a estudios previos, teorías y planteamientos de otros científicos y autores para clarificar sus objetivos, conceptualizar sus eventos de estudio y orientar su trabajo investigativo, la documentación permite recopilar conocimiento ya elaborado, a diferencia de la investigación que genera conocimiento nuevo.

La investigación de la regulación del transporte urbano en Lima Metropolitana, es un estudio que efectivamente se basa en una norma municipal y otras

legislaciones, también en estudios que se han realizado en diferentes partes del mundo, pero la diferencia es que se está tomando datos cuantitativos y cualitativos directamente de las personas que actualmente se encuentran operando el transporte y que conocen la problemática del mismo, con una realidad y en tiempo real, lo que nos permitirá hacer un diagnóstico del problema y tener un conocimiento nuevo de la realidad del transporte urbano en Lima para dar algunas recomendaciones y sugerencias de esa realidad a fin de que pueda servir para una posible solución al problema estudiado.

## **2.2 Enfoque**

El enfoque de la presente investigación es mixto por la cual habrá una combinación de los enfoques cuantitativo y cualitativo; El enfoque cualitativo busca principalmente la dispersión o expansión de los datos e información, mientras que el enfoque cuantitativo se basa en investigaciones previas, el estudio cualitativo se fundamenta primordialmente en sí mismo. El cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población; y el cualitativo, para que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado, como lo sería un grupo de personas únicos o un proceso particular.

El enfoque mixto, recopila información y a la vez interpreta y analiza, a través de instrumentos tanto cualitativos como cuantitativos, logrando un mayor entendimiento del fenómeno en estudio (Hernández y Mendoza, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Rigiéndose indudablemente a lineamientos metodológicos a seguir según las personas que intervengan en el estudio.

## **2.3 Diseño de investigación**

Según Sánchez y Reyes (2002) el diseño orienta y guía al investigador, considerándose como “un conjunto de pautas a seguir en un determinado estudio o experimento” (p.45).

El diseño de esta investigación es no experimental puesto que “no se manipulan ni se sometió a prueba las variables de estudio. Es decir, se trata investigación donde no se hace variar intencionalmente la variable dependiente” (Hernández et al, 2010, p. 84). Se realiza un estudio de corte transversal en un periodo de tiempo corto y un contexto inmediato determinado por el investigador.

Así mismo, es de tipo proyectiva, ya que tuvo como objetivo diseñar o crear propuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones (Hurtado, 200), en el caso de la regulación de prestación de servicio de transporte urbano en Lima, se parte del problema que padece actualmente la urbe y pese a que ya hubo algunos estudios al respecto, esta investigación que se hace nos traerá conocimiento nuevo de esta problemática para dar propuestas y recomendaciones para unas probables soluciones.

#### **2.4 Métodos de investigación**

En el campo de la investigación se puede determinar que el método es el conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se hace el estudio del problema y la aplicación de los instrumentos que permiten demostrar la realidad problemática reflejada en un buen diagnóstico. De la serie de métodos de investigación existentes, se considera en este estudio entre los más importantes:

##### ***Método lógico deductivo***

En el sintagma holístico, tipo proyectiva de enfoque mixto, no se plantean hipótesis pero si un problema ideal o realidad problemática, que se redacta bajo una lógica deductiva y luego de procesar información consolidar un diagnóstico más profundo. Es la vía primera de inferencias lógico deductivo para arribar a conclusiones particulares a partir de que se cree o deduce y que después se puedan comprobar con la aplicación de los instrumentos cuantitativos y cualitativos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### ***Método lógico inductivo***

El método lógico inductivo se traduce del razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación planteamientos problemáticos, investigación de leyes científicas, pero principalmente las demostraciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

## **2.5 Categorías de estudio**

### **2.5.1 Definición de la categoría**

#### ***Regulación de la prestación del servicio de transporte público.***

Pérez (2010), define la Regulación como el establecimiento de normas, reglas o leyes dentro de un determinado ámbito, el objetivo de este procedimiento es mantener un orden, llevar un control y garantizar los derechos de todos los integrantes de una comunidad.

En relación a servicio público, es indispensable mencionar la propuesta de Atehoutua (2011) quien lo define como una categoría jurídica, que hace referencia un conjunto de actividades de carácter general que un ciudadano realiza con el fin de suministrar a otras personas prestaciones, que facilitan el ejercicio de su derecho a tener una vida digna, por lo tanto incluye actividades de muy variado orden relacionado con el ámbito: la salud, la educación, el suministro de agua, la energía, el transporte y las telecomunicaciones entre otras. Vinculado de manera categórica al interés público y social, la normatividad sobre servicios públicos, tienen precisiones concretas, y no pueden ser tratados como simples propuestas, por eso no pueden ser estudiadas exclusivamente desde la perspectiva del mercado y del derecho comercial; son sus condiciones especiales, lo que hace imperativo que hagan parte del derecho administrativo y por consiguiente desligado del derecho individual. El servicio público está íntimamente ligado con las políticas públicas que a su vez son implementadas por las autoridades competentes. En relación con el transporte urbano este se direcciona a la solución



de la problemática del tráfico, la pérdida de horas hombre, la contaminación acústica y ambiental de las ciudades populosas

## 2.5.2 Matriz de categorización

Tabla 3

*Matriz de categorización*

Categoría	Subcategoría	Indicadores
Regulación de la prestación de servicios de transporte público	Normativa	Normas legales
		Seguridad
		Protección del pasajero
	De gestión	Trato al usuario
		Autorizaciones
		Del personal de la empresa
		Registro y habilitación del flota
		Agentes externos que afectan al servicio
	De fiscalización	Infracción por inobservancia de normas
Infracción a los operadores		
Infracción a los vehículos		
Documentos operativos		
		Educación vial

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### 2.6.1 Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo, (1997), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114)

En consecuencia, para la investigación se consideró dos poblaciones, es decir la primera población estuvo constituida por los trabajadores, mientras que la segunda por los usuarios.

Población	Unidad de Análisis	Cantidad
1	Trabajadores	180
2	Usuarios	17000

## 2.6.2 Muestra

Según Tamayo y Tamayo (1997) la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38). En tal sentido la primera muestra estará constituida por 120 trabajadores.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{Ne^2 + Z^2 * p * q}$$

Z	1.96	Valor Z bajo la curva de la normal
p	0.05	Nivel de significancia
q	0.95	Nivel de confianza
N	180	Población
e	0.022	Precisión o error

$$n = \frac{(1.96*1.96)*0.05*0.95*180}{(180*0.022*0.022)+(1.96*1.96*0.05*0.95)}$$

$$n = \frac{32.84568}{0.273023511} = 120$$

Mientras que en el caso de la muestra 2 constituida por los pasajeros se realizó el muestreo intencionado de 40 personas.

## 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad

### 2.7.1 Técnicas

#### Encuesta

Según Carrasco (2009) manifiesta que la encuesta “puede definirse como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314)

#### Cobertura de la encuesta:

##### *Cobertura geográfica*

La investigación se realizó en la Empresa de Transportes *11 de Noviembre* cuyo paradero final se encuentra en el Distrito de Carabaylo, esta empresa de transporte urbano de pasajeros tiene la ruta del km 24 de la Av. Túpac Amaru, hasta la final de la Av., Arriola en el Distrito de La Victoria, la empresa tiene unos 120 vehículos, con muchos años de servicio público y en proceso de adecuación a la Ordenanza que regula el transporte público urbano de pasajeros.

### ***Cobertura temporal***

2016

### ***Cobertura temática***

Regulación de la prestación de servicios de transporte público

### **Unidades de investigación:**

Choferes y cobradores de la empresa.

### **Entrevista**

La entrevista es un proceso de comunicación que se realiza comúnmente entre dos personas; en este proceso el entrevistado obtiene información del entrevistado de forma directa (Carrasco, 2009).

## **2.7.2 Instrumentos**

### **Ficha técnica del cuestionario**

Nombre: Cuestionario que mide la regulación de la prestación de servicios de transporte público

Autor: Cesar Vidal Torres Ruiz

Objetivo de la encuesta: Determinar los niveles y puntos críticos de la prestación de servicios de transporte público.

Composición: 3 dimensiones o subcategorías y de 27 ítems.

Trabajo de campo: Realizado en la empresa de transporte, a choferes y cobradores.

Confiabilidad: La confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida a un similar grupo de participantes o muestra produce resultados similares o consistentes con mediciones previas. La confiabilidad se realiza a través de la aplicación de una prueba piloto y luego el procesamiento estadístico el arrojó del resultado a través del *alfa de Cronbach*.

Tabla 4

*Análisis de fiabilidad.*

Alfa de Cronbach	Ítems
0.701	60

**N=20**

Existe una fuerte *confiabilidad* del instrumento sobre la regulación de la prestación de servicios de transporte público.

Validez: Para obtener la validez del instrumento se recurrió al juicio de expertos, es decir, profesionales capacitados en el campo de acción que estás trabajando para que te asesoren y te evalúen el instrumento antes de ser aplicado. La validez del instrumento que a continuación se detalla ha realizado por cinco expertos de universidades de prestigio nacional para trabajadores de la empresa 11 de Noviembre

Tabla 5

*Validez según juicio de expertos.*

Nombre del experto	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Dra. Urbana Benites Sapallanay	x	x	x
Dr. Jesús Hugo Montes de Oca	x	x	x
Dr. Rodolfo Benites Sapallanay	x	x	x
Dr. Weber Wellington Naupay Vega	x	x	x
Dra. Irma M. Carhuancho Mendoza	x	x	x

Tabla 6

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de ejecución del programa*

Ítems	J1	J2	J3	J4	J5	S	IA	V
E1	si	si	si	si	si	5	1	100%
E2	si	si	si	si	si	5	1	100%
E3	si	si	si	si	si	5	1	100%
E4	si	si	si	si	si	5	1	100%
E5	si	si	si	si	si	5	1	100%
E6	si	si	si	si	si	5	1	100%

E7	si	si	si	si	si	5	1	100%
E8	si	si	si	si	si	5	1	100%
E9	si	si	si	si	si	5	1	100%
E10	si	si	si	si	si	5	1	100%
E11	si	si	si	si	si	5	1	100%
E12	si	si	si	si	si	5	1	100%
E13	si	si	si	si	si	5	1	100%
E14	si	si	si	si	si	5	1	100%
E15	si	si	si	si	si	5	1	100%
E16	si	si	si	si	si	5	1	100%
E17	si	si	si	si	si	5	1	100%
E18	si	si	si	si	si	5	1	100%
E19	si	si	si	si	si	5	1	100%
E20	si	si	si	si	si	5	1	100%
E21	si	si	si	si	si	5	1	100%
E22	si	si	si	si	si	5	1	100%
E23	si	si	si	si	si	5	1	100%
E24	si	si	si	si	si	5	1	100%
E25	si	si	si	si	si	5	1	100%
E26	si	si	si	si	si	5	1	100%
E27	si	si	si	si	si	5	1	100%
<b>Promedio</b>							<b>1</b>	<b>100%</b>

Nota. J1, J2, J3 jueces. IA índice de aceptabilidad o aprobación. V validez

### Ficha técnica de la entrevista

Nombre: Entrevista a agentes y colaboradores que prestan servicio de transporte público

Objetivo: Obtener información directa y real a través de los entrevistados.

Tipo de entrevistas: A profundidad

Modalidad de las entrevistas: Directa

Trabajo de campo: Realizado en la empresa de transporte, a choferes y cobradores.

Tamaño de la muestra: 3 entrevistados

Ponderación: Análisis de respuestas, triangulación cualitativa.

Caracterización de los sujetos: Por la metodología cuantitativa se realizó una encuesta a 120 trabajadores y 40 usuarios, y en lo que respecta a la fase cualitativa se entrevistó al Gerente Administrativo y el Jefe de Operaciones de la Empresa 11 de Noviembre, así como al investigador.

Tabla 7  
Paralelo de instrumentos cuantitativos y cualitativos

Categoría		Cuestionario					Guía de entrevista						
Sub Categoría	Indicador	Nr o.	Ítem	Escala					N°	Entrevista do 1	Entrevista do 2	Entrevista do 3	
				1	2	3	4	5					
Regulación de la prestación de servicios de transporte público	Normativa	1	La empresa cuenta con una organización mínima que permita su funcionamiento						1	En su opinión, ¿las empresas de transporte, cumplen con el marco normativo (legal, seguridad y protección al pasajero)? ¿Por qué?			
		2	La empresa cumple el servicio en los términos y condiciones de la autorización										
		3	La empresa cumple los plazos para adecuarse a la norma legal.										
		4	La empresa tiene registrado a los conductores y cobradores en la GTU de acuerdo a normas.										
		5	Los vehículos se encuentran en buen estado de funcionamiento y técnico.										
		6	Los vehículos están diseñadas originalmente de fábrica para el transporte de personas										
		7	Se da seguridad y buen trato a los pasajeros										
		8	Los usuarios tienen protección de INDECOPI, frente a abusos de los transportistas										
		9	La empresa es el responsable solidario frente a accidentes de tránsito junto al propietario										
Regulación de la prestación de servicios de transporte público	De gestión	10	Cuenta la empresa con la autorización de prestación de servicios de personas						2	En su opinión ¿Las empresas de transporte cumplen con las autorizaciones de operaciones, gestión de personal y el registro y habilitación de flota? ¿Por qué?			
		11	Cumple la empresa con la formalización legal como persona jurídica										
		12	La empresa cumplió con presentar el estudio técnico para el otorgamiento de ruta										
		13	Existe un programa de capacitación permanente de los trabajadores										
		14	Cumple la empresa en el pago de los beneficios sociales de los trabajadores										
		15	Se tiene un procedimiento de reclutamiento de personal de acuerdo a normas										

	16	La empresa cuenta con la relación de vehículos acreditados dentro de su flota	
	17	La empresa cuenta con la disponibilidad de vehículos para la correcta prestación del servicio	
	18	Los vehículos de la empresa cumplen con la antigüedad requerida para prestar servicios	
<b>De fiscalización</b>	19	Las unidades cuentan con extintores contra el fuego	
	20	Los conductores recogen y bajan pasajeros en los paraderos solo autorizados	
	21	Las unidades cuentan con botiquín de emergencia	
	22	Cumplen las empresas con el total del recorrido autorizado.	<b>3</b>
	23	Las empresas cuentan con el patio de maniobras establecido por norma.	En su opinión ¿Las empresas de transporte cometen infracción por inobservancia de normas? ¿Por qué?
	24	La empresa garantiza las operaciones tanto operativa como administrativa	
	25	Las unidades cuentan con SOAT vigente	
	26	Los vehículos cuentan con pólizas de accidente frente a terceros	
	27	Las unidades cuentan con las revisiones técnicas actualizadas	<b>4</b>

## **2.8 Métodos de análisis de datos**

### **2.8.1 Cuantitativo**

Esta investigación tiene un enfoque basado en la cuantificación de los resultados obtenidos a través de la encuesta tipo Likert, por lo que, el método que le corresponde para el análisis de los datos que primero se procesan en Excel, es el cuantitativo. El análisis de los datos se realizó mediante la utilización de estadísticas descriptivas y de relación utilizando el SSPS 23.0. Para la validez y fiabilidad se utilizó el valor de Alfa de Cronbach, el análisis de componentes principales y el análisis de correlaciones con corrección de atenuación. Para el diseño descriptivo, se utilizó estadísticas de frecuencias, y tablas y gráficos de paretos.

### **2.8.2 Cualitativo**

Se entrevistó a tres agentes de la empresa en base a 4 preguntas de profundidad direccionalizadas. Se obtuvo información importante que se analizó y trianguló.

### **2.8.3 Mixto**

La información cuantitativa se triangula con la información cualitativa, obteniéndose un diagnóstico real y concreto, bien detallado para lograr consolidar una propuesta viable.

## **2.9 Aspectos éticos**

La información obtenida desde las entrevistas y las encuestas son reales, se pone en práctica criterios de transparencia de información en toda investigación. Todos los datos, informaciones, referencias citadas en el presente estudio provienen de fuentes verídicas y no han sido falseadas en ningún sentido.

Se utilizó dos instrumentos de datos a través de las entrevistas y encuestas a los trabajadores de la Empresa “11 de Noviembre”, así como al Gerente y Jefe de Operaciones de la misma empresa, y por último una entrevista al investigador que labora en dicha empresa.

Se realizó las citas respectivas así como las referencias.



### **III. Resultados**

### 3.1 Descripción de resultados cuantitativos

#### 3.1.1 Niveles de la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa

Tabla 8

*Nivel de prestación de servicios según los colaboradores de la empresa*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Pésimo	0	0.00
Regular	68	57.14
Bueno	51	42.86
Total	131	100.0

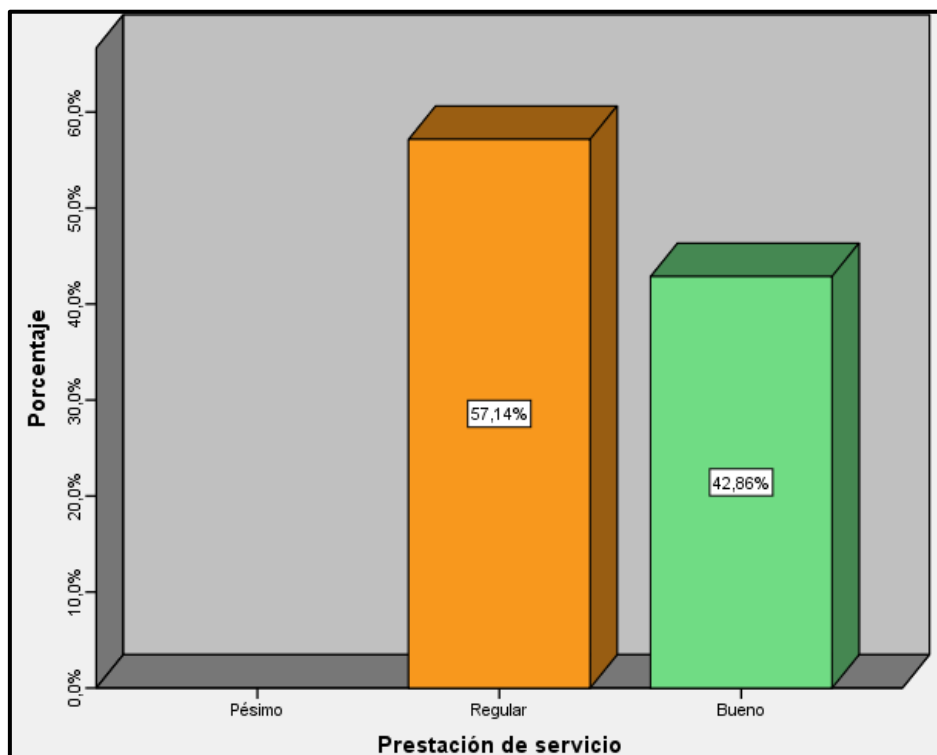


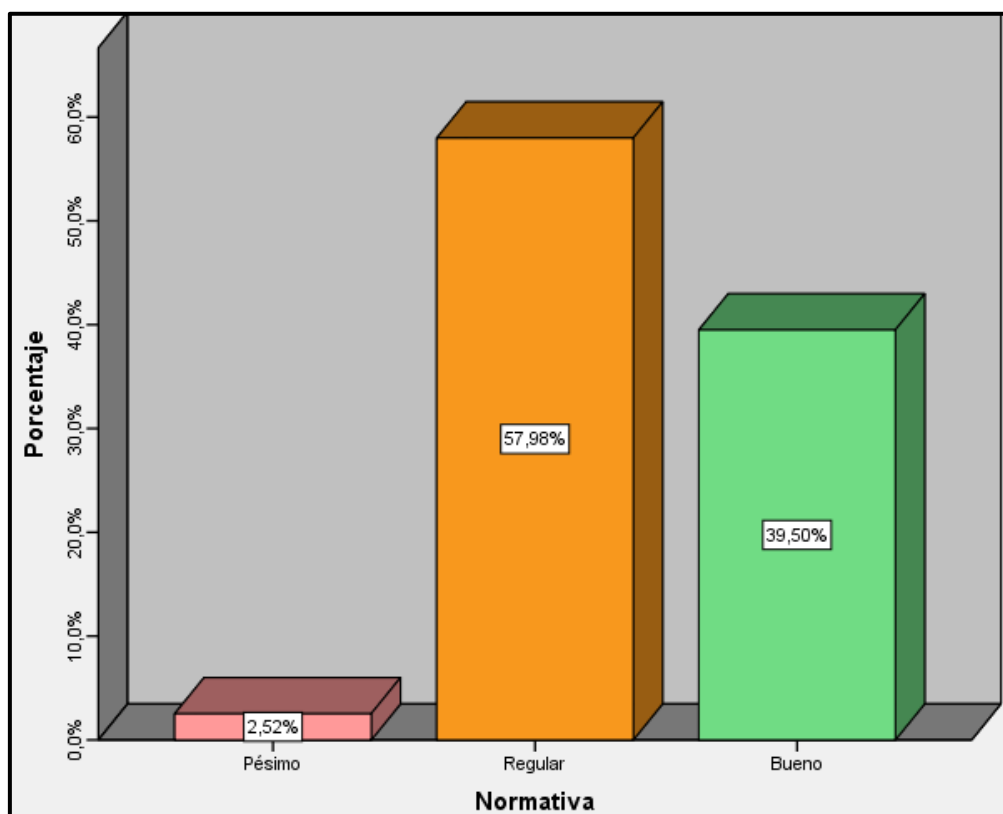
Figura 2. Nivel de prestación de servicios según los colaboradores de la empresa

En la tabla 8 y figura 3 se presentan los resultados del nivel de prestación de servicio según los colaboradores de la empresa, es así que el 57.14% es regular y el 42.86% bueno.

Tabla 9

*Nivel de la normatividad respecto a la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Pésimo	3	2.52
Regular	69	57.98
Bueno	47	39.50
Total	131	100.0



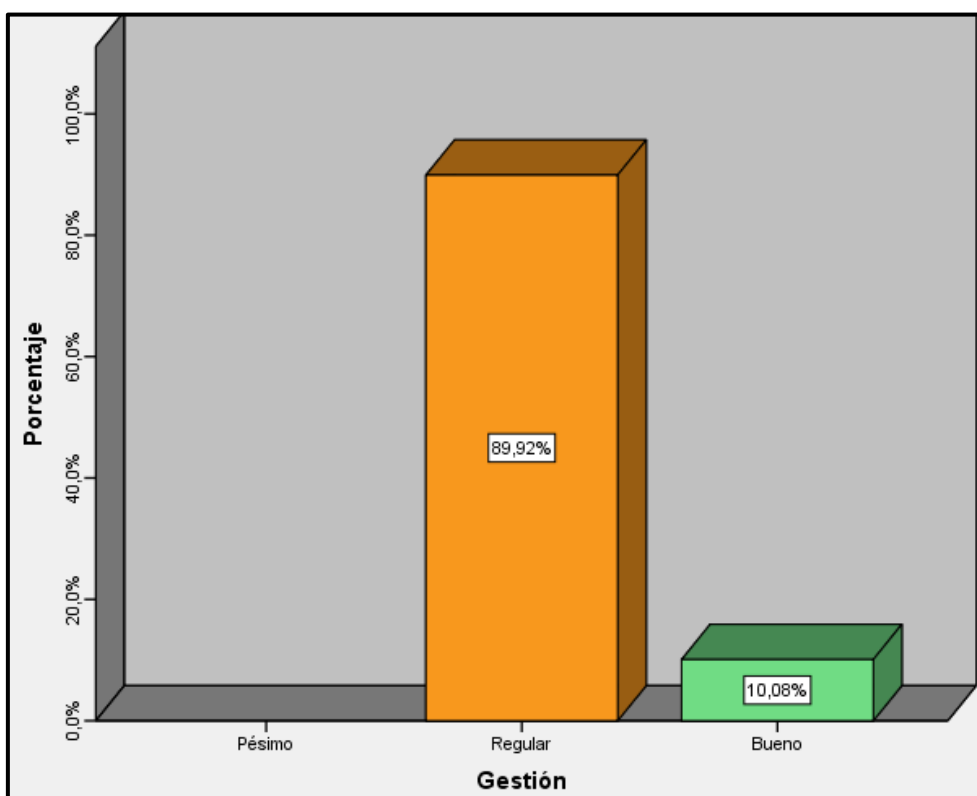
*Figura 3. Nivel de la normatividad respecto a la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa*

En la tabla 9 y figura 4 se presentan los resultados de la normatividad respecto al nivel de prestación de servicio según los colaboradores de la empresa, es así que el 2.52% indicó que es pésimo, el 57.98% regular y el 39.50% bueno.

Tabla 10

*Nivel de gestión respecto a la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Pésimo	0	0.00
Regular	107	89.92
Bueno	12	10.08
Total	131	100.0



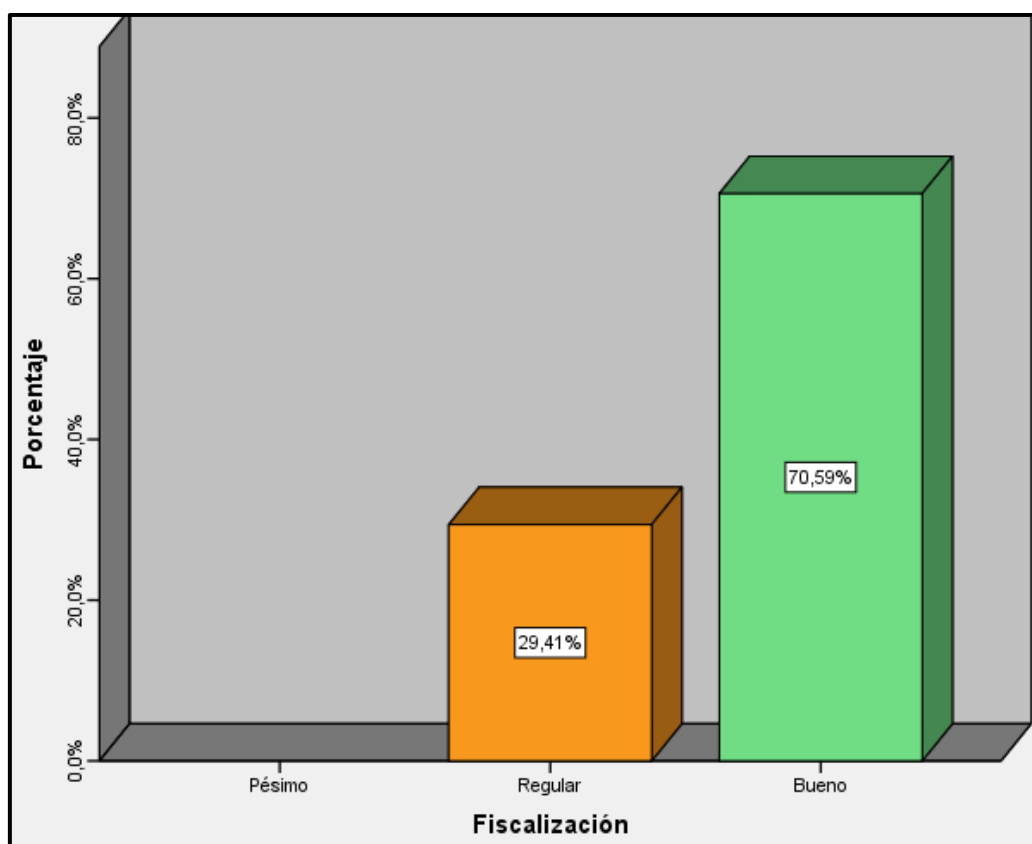
*Figura 4.* Nivel de gestión respecto a la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa

En la tabla 10 y figura 5 se presentan los resultados del nivel de gestión respecto al nivel de prestación de servicio según los colaboradores de la empresa, es así que el 89.92% regular y el 10.08% bueno.

Tabla 11

*Nivel de fiscalización respecto a la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Pésimo	0	0.00
Regular	35	29.41
Bueno	84	70.59
Total	131	100.0



*Figura 5. Nivel de fiscalización respecto a la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa*

En la tabla 11 y figura 6 se presentan los resultados del nivel de fiscalización respecto al nivel de prestación de servicio según los colaboradores de la empresa, es así que el 29.41% regular y el 70.59% bueno.

### **3.1.2. Regulación de la prestación de servicios de transporte público, Lima Metropolitana, 2016**

De acuerdo a la Ordenanza 1599-MPL, la finalidad de esta norma es la de garantizar las condiciones de calidad y seguridad de la prestación de servicios de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana, siendo su principal objetivo reglamentar las condiciones de acceso y permanencia que se deben cumplir para prestar, los procedimientos administrativos para el otorgamiento de los títulos habilitantes. Dentro de esta reglamentación en el artículo 14 indican que para solicitar el certificado de habilitación para la prestación de servicios se deben presentar una solicitud cuya información tendrá carácter de declaración jurada, entre los datos solicitados esta la poseer un patrimonio mínimo de 100 UIT, contar con un área de administración y operaciones, relación de conductores y cobradores registrados en la GTU, relación de vehículos con la que prestara el servicio y un simple estudio técnico para el otorgamiento de ruta; pero en la realidad estos informes no son confiables es más son solo declarativos y que a la larga no se cumplen por ello que la formalización y ejecución de la Ordenanza 1599-MPL es inejecutable, es por ello que es necesario que debería solicitarse un perfil por cada una de las empresas que solicitan hacer el servicio de transporte de pasajeros, una para ver la viabilidad de la solicitud y otro ver la realidad tangible de la información que se da como por ejemplo la relación de vehículos que van a prestar el servicio, que los conductores y cobradores estén inscritos en la GTU, tener realmente un patio de maniobras y cumplir los plazos, hechos que no se dan en la realidad, por lo que se propone presentar un perfil técnico de la empresa, para ello contar con los documentos de gestión básicos y tener talleres de concientización para el cumplimiento de las normas de tránsito.

### **3.1.3. Identificación de los problemas álgidos relacionados a la prestación del servicio de transporte público, Lima Metropolitana, 2016.**

Tabla 12

*Análisis del problema bajo la Ley de Pareto según los colaboradores*

Nro. de ítems	Oportunidad	Acumulado	AI 20%	AI 80%	Ítem literal
13	7.86%	25.73%	20%	80%	Existe un programa de capacitación permanente de los trabajadores
8	7.15%	32.88%	20%	80%	Los usuarios tienen protección de INDECOPI, frente a abusos de los transportistas
9	6.35%	39.24%	20%	80%	La empresa es el responsable solidario frente a accidentes de tránsito junto al propietario
22	6.20%	45.43%	20%	80%	La empresa es el responsable solidario frente a accidentes de tránsito junto al propietario
20	5.32%	50.75%	20%	80%	Si los conductores recogen y bajan pasajeros en los paraderos solo autorizados
7	4.53%	55.28%	20%	80%	Se da seguridad y buen trato a los pasajeros
18	4.37%	59.65%	20%	80%	Se da seguridad y buen trato a los pasajeros
1	4.13%	63.78%	20%	80%	Si la empresa cuenta con una organización mínima que permita su funcionamiento
5	3.73%	67.51%	20%	80%	Si los vehículos se encuentran en buen estado de funcionamiento y técnico.
3	3.65%	71.17%	20%	80%	Si la empresa cumple los plazos para adecuarse a la norma legal.
6	3.49%	74.66%	20%	80%	Si los vehículos están diseñadas originalmente de fábrica para el transporte de personas
24	3.10%	77.76%	20%	80%	Si la empresa garantiza las operaciones tanto operativa como administrativa
4	2.70%	80.46%	20%	80%	Si la empresa tiene registrado a los conductores y cobradores en la GTU de acuerdo a normas.

En la tabla 12 y figura 7 se determinó que existen 13 puntos en observación reflejado en la menor valoración de las preguntas respondidas por los 120 primeros colaboradores. De lo indicado, los puntos críticos más constantes se encuentran en la sub categoría Gestión y normativa respectivamente.

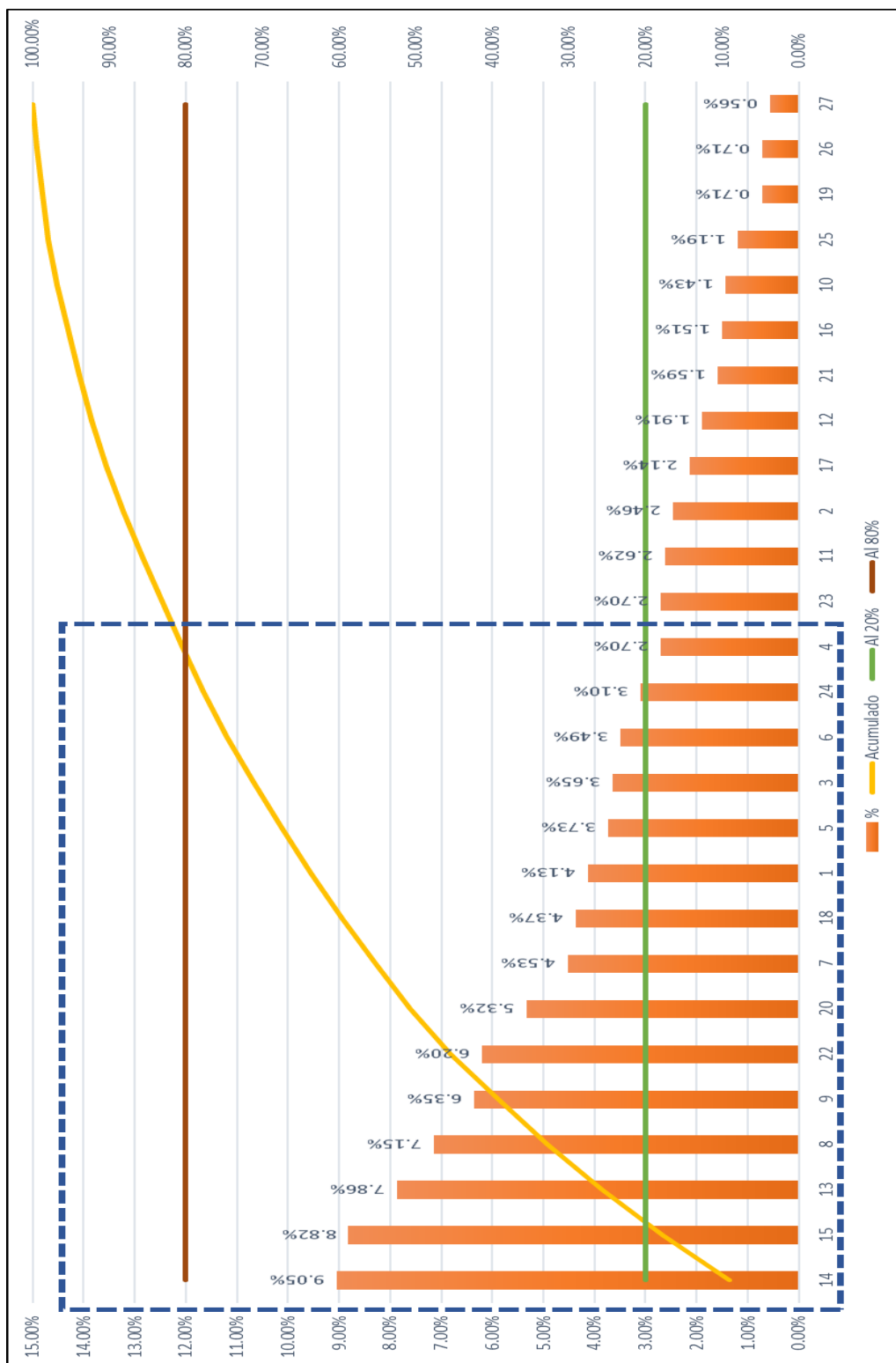


Figura 6. Aplicación de la Ley de Pareto respecto a la prestación de servicios según los colaboradores de la empresa 11 de noviembre



Tabla 13

*Análisis del problema bajo la Ley de Pareto según los usuarios*

Nro. de ítems	Oportunidad	Acumulado	AI 20%	AI 80%	Ítem literal
<b>2</b>	8.82%	8.82%	20%	80%	Si la empresa cumple el servicio en los términos y condiciones de la autorización
<b>3</b>	7.86%	16.68%	20%	80%	Si la empresa cumple los plazos para adecuarse a la norma legal.
<b>4</b>	7.15%	23.83%	20%	80%	Si la empresa tiene registrado a los conductores y cobradores en la GTU de acuerdo a normas.
<b>5</b>	6.35%	30.18%	20%	80%	Si los vehículos se encuentran en buen estado de funcionamiento y técnico.
<b>6</b>	6.20%	36.38%	20%	80%	Si los vehículos están diseñadas originalmente de fábrica para el transporte de personas
<b>7</b>	5.32%	41.70%	20%	80%	Se da seguridad y buen trato a los pasajeros
<b>8</b>	4.53%	46.23%	20%	80%	Los usuarios tienen protección de INDECOPI, frente a abusos de los transportistas
<b>9</b>	4.37%	50.60%	20%	80%	La empresa es el responsable solidario frente a accidentes de tránsito junto al propietario
<b>10</b>	4.13%	54.73%	20%	80%	Cuenta la empresa con la autorización de prestación de servicios de personas
<b>11</b>	3.73%	58.46%	20%	80%	Cumple la empresa con la formalización legal como persona jurídica
<b>1</b>	3.72%	62.18%	20%	80%	Si la empresa cuenta con una organización mínima que permita su funcionamiento
<b>12</b>	3.65%	65.84%	20%	80%	Si la empresa cumplió con presentar el estudio técnico para el otorgamiento de ruta
<b>13</b>	3.49%	69.33%	20%	80%	Existe un programa de capacitación permanente de los trabajadores
<b>14</b>	3.10%	72.43%	20%	80%	Cumple la empresa en el pago de los beneficios sociales de los trabajadores
<b>15</b>	2.70%	75.13%	20%	80%	Se tiene un procedimiento de reclutamiento de personal de acuerdo a normas
<b>16</b>	2.70%	77.83%	20%	80%	La empresa cuenta con la relación de vehículos acreditados dentro de su flota
<b>17</b>	2.62%	80.45%	20%	80%	Si la empresa cuenta con la disponibilidad de vehículos para la correcta prestación del servicio

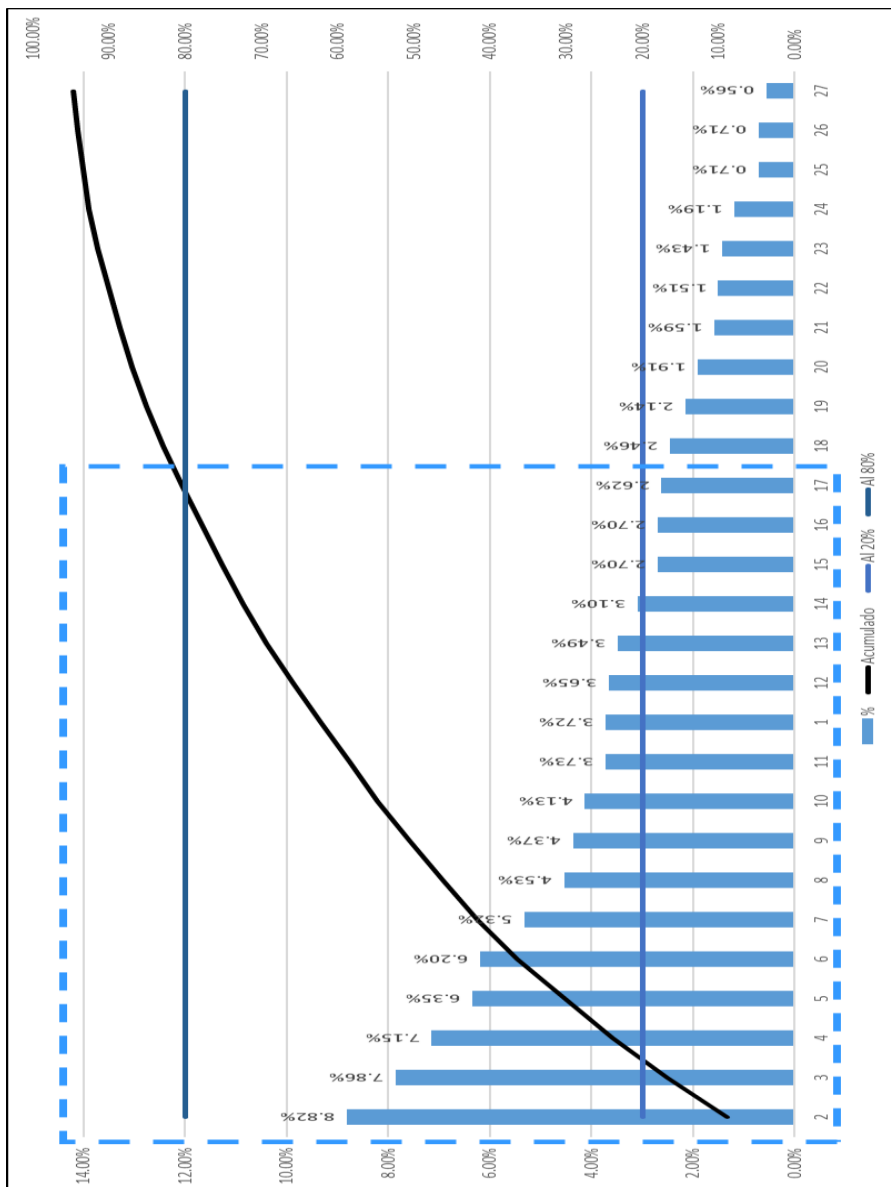


Figura 7. Aplicación de la Ley de Pareto respecto a la prestación de servicios según los usuarios de la empresa 11 de noviembre

En la tabla 13 y figura 8 se identificó 13 puntos en observación reflejado en la menor valoración de las preguntas respondidas por los 40 segundos colaboradores. De lo indicado, los puntos críticos más constantes se encuentran al igual como el caso anterior, en la sub categoría Gestión y normativa.

Entre ellas tenemos que la empresa no cumple con los plazos para adecuarse a la norma legal y que no tiene una organización mínima que permita su funcionamiento y por todo ello no es correcta la prestación de servicio de pajareros, esto en la parte normativa y en lo que se refiere a la gestión de la

empresa que los vehículos no se encuentran en buen estado de funcionamiento, que no exista un buen trato ni seguridad a los pasajeros, menos que se tenga un programa de capacitación permanente a los trabajadores, los mismo que no cuentan con los beneficios sociales que le corresponde a los trabajadores, menos que se encuentren en planilla y tengan seguro de salud y de jubilación.

### **3.2. Análisis de la prestación del servicio de transporte público, Lima Metropolitana, 2016 -cualitativo: Triangulación**

#### **Según los colaboradores de la empresa 11 de Noviembre**

##### Normativa

Con respecto a las normas legales, casi nunca o a veces la empresa cuenta con una organización mínima que permite su funcionamiento, pocas veces o casi nunca cumple con el servicio en los términos y condiciones de autorización y no siempre o casi nunca cumple los plazos para adecuarse a las normas legales.

##### De gestión

Los conductores son pocos los que se encuentran registrados en la GTU. Asimismo, pocos son los vehículos se encuentran en buen estado de funcionamiento y técnico y pocos son originalmente de fábrica. Con respecto al usuario, no hay buen trato al pasajero y las instituciones gubernamentales hacen caso omiso a las quejas y reclamos. Más aún, cuando hay accidentes, las empresas de transporte pocas veces se hacen responsables de los daños y perjuicios.

##### De fiscalización

La empresa cumple con los términos legales e funcionamiento, sin embargo, no presta una buena calidad de servicio, no tiene acreditación y su personal no tiene calidad laboral.

La empresa para adecuarse a una regulación necesita cumplir con los objetivos de la Ley, con un primer paso que es planificar sus objetivos y metas, en base a la necesidad de una organización institucional efectiva, teniendo como base la parte social, que son sus trabajadores y el público usuario. Sin embargo, con respecto a las normas legales, la empresa trata de cumplir con los requisitos mínimos para su funcionamiento, pero casi nunca o a veces la empresa cuenta con una organización mínima que permite la efectividad del mismo, y a veces cumple con el servicio en los términos y condiciones de autorización y plazos para adecuarse a la norma legal. Los conductores son pocos los que se encuentran registrados en la Gerencia de Transporte Urbano (GTU). Asimismo, pocos son los vehículos se encuentran en buen estado de funcionamiento y técnico y pocos son originalmente de fábrica. Con respecto al usuario, no hay buen trato al pasajero y las instituciones gubernamentales hacen caso omiso a las quejas y reclamos. Más aún, cuando hay accidentes, las empresas de transporte pocas veces se hacen responsables de los daños y perjuicios.

La empresa no cumple con los requerimientos de seguridad mínimos. En Lima, el transporte público no cumple adecuadamente con las señales de tránsito y las normas y reglas de tránsito nacionales. Con respecto a la parte administrativa, la empresa de transporte de Lima Metropolitana, a veces cumple con las rutas establecidas, no están organizados administrativamente. Si comente infracciones porque solo algunos vehículos tienen SOAT, pólizas de seguros y revisiones técnicas actualizadas. Es necesario una reestructuración del sistema de operación informal a un esquema integrador. Un control de vehículos y del personal en planilla, con todos sus beneficios.

### **Según los usuarios de la empresa 11 de Noviembre**

Normativa

Con respecto a las normas legales, casi nunca o a veces la empresa cuenta con una organización mínima que permite su funcionamiento, pocas veces o casi nunca cumple con el servicio en los términos y condiciones de autorización y no siempre o casi nunca cumple los plazos para adecuarse a las normas legales.

Los conductores son pocos los que se encuentran registrados en la GTU. Asimismo, pocos son los vehículos se encuentran en buen estado de funcionamiento y técnico y pocos son originalmente de fábrica. Con respecto al usuario, no hay buen trato al pasajero y las instituciones gubernamentales hacen caso omiso a las quejas y reclamos. Más aún, cuando hay accidentes, las empresas de transporte pocas veces se hacen responsables de los daños y perjuicios.

#### De gestión

La empresa cumple con los términos legales e funcionamiento, sin embargo, no presta una buena calidad de servicio, no tiene acreditación y su personal no tiene calidad laboral.

#### De fiscalización

La empresa no cumple con los requerimientos de seguridad mínimos. No cumplen las señales de tránsito y las normas y reglas de tránsito nacionales. Con respecto a la parte administrativa, la empresa solo a veces cumple con las rutas establecidas, no están organizados administrativamente. Si comente infracciones porque solo algunos vehículos tienen SOAT, pólizas de seguros y revisiones técnicas actualizadas.

Con respecto a las normas legales, la empresa trata de cumplir con los requisitos mínimos para su funcionamiento, pero casi nunca o a veces la empresa cuenta con una organización mínima que permite la efectividad del mismo, y a veces cumple con el servicio en los términos y condiciones de autorización y plazos para adecuarse a las normas legales. Los conductores son pocos los que se encuentran registrados en la Gerencia de Transporte Urbano (GTU).

Asimismo, pocos son los vehículos se encuentran en buen estado de funcionamiento y técnico y pocos son originalmente de fábrica. Con respecto al usuario, no hay buen trato al pasajero y las instituciones gubernamentales hacen caso omiso a las quejas y reclamos. Más aún, cuando hay accidentes, las empresas de transporte pocas veces se hacen responsables de los daños y perjuicios.

La empresa no cumple con los requerimientos de seguridad mínimos. En Lima, el transporte público no cumple adecuadamente con las señales de tránsito y las normas y reglas de tránsito nacionales. Con respecto a la parte administrativa, la empresa de transporte de Lima Metropolitana, a veces cumple con las rutas establecidas, no están organizados administrativamente. Si comente infracciones porque solo algunos vehículos tienen SOAT, pólizas de seguros y revisiones técnicas actualizadas. Es necesario una reestructuración del sistema de operación informal a un esquema integrador. Un control de vehículos y del personal en planilla, con todos sus beneficios.

### **3.3 Hallazgos:**

1).- Que no existen implementaciones de políticas públicas nacionales y otras acciones de corto y mediano plazo direccionadas al transporte público urbano como una propuesta para la búsqueda de soluciones concretas ante la problemática social del transporte público urbano y que la ciudad de Lima no cuenta con una planificación del transporte público urbano que asegure un sistema operacional y económicamente eficiente que cubra las necesidades de los usuarios.

Vemos que a la fecha no existen normas precisas respecto al transporte público urbano, de parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, será que en un estricto cumplimiento de la autonomía que se le da a los Gobiernos Regionales y Municipales no quieren entrometerse pese que es un grave problema social, por su parte la Municipalidad de Lima trata inútilmente de controlar y regular este medio de transporte, pero que tampoco hay voluntad política de continuar con estas reformas de parte de los nuevos autoridades edilicias, por lo que estas medidas son casi ineficientes; lo más cercano y acertado podría ser la creación

de una Autoridad Única de Transporte para Lima y Callao, la misma que la Comisión de Transportes del Congreso en el presente año aprobó el dictamen que propone la creación de la Autoridad Única de Transportes, la iniciativa legislativa fue propuesta por el ejecutivo, busca resolver los graves problemas del transporte urbano en Lima y el Callao. La propuesta establece los lineamientos generales para el desarrollo de un sistema de transporte público integrado, sostenible y de calidad entre las ciudades mencionadas. La Autoridad Única de Transporte estará presidida por un funcionario designado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, este proyecto fue también aprobado por la Comisión de Descentralización y solo resta la votación final en el pleno del Congreso. Esta Autoridad Única de Transporte pretende también planificar, regular, fiscalizar y sancionar las malas prácticas con la finalidad de lograr una red integrada moderna y eficiente. Actualmente en Lima Metropolitana existe un caos ya que muchas líneas de transporte pasan por la ciudad sin embargo las licencias de circulación las dan la Municipalidad del Callao y la Municipalidad de Huarochirí, empresas que no se les puede sancionar; Pese a que existen normas precisas al respecto sobre las atribuciones de los Gobiernos Locales como es la Ley Orgánica de Municipalidades que indican que estos municipios pueden regular el transporte de su jurisdicción de acuerdo a su autonomía administrativa, económica y políticas, pero no precisan si estos permisos pueden superponerse en otros Gobiernos locales.

En este estudio nos apoyamos en la Teoría de enfoque estructuralista que desarrolla el método burocrático, ya que vemos que las empresas de transporte tendrán que valerse de los principios de la administración, para ello deberán tener las reglas claras, procedimientos indicativos y estructuras bien diseñadas, debiendo tener definidos a sus autoridades a fin de tener la unidad de mando necesarias para que cumplan las decisiones tomadas, no como en este caso que existen muchas autoridades que tiene poder de decisión en Lima Metropolitana respecto al transporte urbano no contando con la unidad de mando antes señalada y por ello cualquier intento de regular siempre será un fracaso, además debe ser racional en el sentido Weberiano, racionalidad implica adecuar los medios a los fines, en el contexto burocrático, eso significa eficiencia. Una

organización es racional si escoge los medios más eficientes para alcanzar las metas, además se toma en cuenta las metas colectivas de la organización.

2).- Que muchas empresas de transporte están camino a la formalidad, pero no cumplen los plazos, los trabajadores no se encuentran en planillas ni perciben los beneficios sociales, muchos vehículos no cumplen con las exigencias de la normatividad, Falta un mayor control de las unidades en el cumplimiento de la ruta, existe un mal trato a los usuarios y los conductores no respetan las señales de tránsito.

Es un extracto de los hallazgos después de la triangulación cuantitativa y cualitativa, de acuerdo a la Ordenanza 1599 MPL, las empresas prestadoras del servicio de transporte urbano de pasajeros, deben tener una formalización con personería jurídica y poseer una estructura que permita que sus operaciones sean de calidad para el usuario, sin embargo muchas empresa no cumplen estos requisitos, no se encuentran debidamente formalizados; de acuerdo al enfoque Neoclásico, las empresas deben tener en cuenta los principios de la administración, como son Organización, Dirección, Planificación y Control, y todos estos principios solo se hallan en empresas debidamente organizadas, que en su conjunto constituyen un proceso administrativo; la planificación determina anticipadamente los objetivos y lo que se debe hacer para alcanzarlos; la organización consiste en agrupar las actividades necesarias para realizar lo que ha sido planeado; La dirección orienta y guía el comportamiento de las personas en función a los objetivos que se debe alcanzar; el control busca asegurar que lo planeado, organizado y dirigido es para alcanzar los objetivos.

De igual manera no tienen hasta la fecha a sus trabajadores en planillas ni perciben los beneficio sociales correspondientes, lo que hace que estos trabajadores laboren hasta doce horas corridas con el simple animo de tener algún ingreso mas aunque para ello no deban cumplir con las reglas de transito menos con la norma de la municipalidad, creando en su familia inseguridad social pues de no trabajar no tendrá un ingreso, sin descanso alguno y con el consiguiente temor de que pasará cuando ya no pueda laborar no tendrá una pensión para vivir, en esta parte nos basamos en la Teoría de las Relaciones



Humanas, desarrollada por Hawthorne, que se funda en los valores humanistas de la administración, deja a un lado el interés por la tarea y la estructura para concentrarlo en las personas, que estudia el comportamiento social de los trabajadores, las necesidades psicológicas y sociales, le da importancia al individuo trabajador en relación al medio donde se desenvuelve como en el caso de la empresa 11 de Noviembre cuando los trabajadores trabajan muchas horas en exceso y no tiene beneficio sociales, bajan su moral aumentando el cansancio, por tanto reducen su productividad, con el consiguiente menoscabo en la producción.

Respecto al mal trato a los usuarios, se debe a que los conductores y cobradores no tienen conciencia de su labor con el público usuario, para ello se tienen que realizar talleres de sensibilización y concientización a fin de que los conductores y cobradores puedan cumplir con las normas de tránsito, mejorar la seguridad y la calidad del servicio de transporte público de pasajeros ya que la relación que existe en el transporte entre los trabajadores del transporte y los usuarios es muy estrecha, esta concientización reducirá en gran porcentaje los accidentes de tránsito, pero también debe darse las charlas al peatón quien tampoco cumple las reglas de tránsito y muchas veces son causante de los accidentes donde ellos mismo son las víctimas, tiene asidero en la teoría de la Atribución Causal, cuyo representante es Heider quien indica que las personas observan a otros para analizar su comportamiento, como en el presente estudio el investigador a través de las técnicas e instrumentos empleados hace este hallazgo del mal trato al usuario, para sacar propias conclusiones y explicar el sentido de las acciones que observan.

### **3.4 *Diagnostico final***

#### ***Normativa***

Las empresas de transporte público están en camino de la formalidad legal. Se adecuan a las leyes y ordenanzas, pero es un proceso todavía no consolidado. En estos casos los plazos son muy importantes para la regularización.

Las empresas de transporte público están preparadas con implementos de primeros auxilios. Busca una mayor formalidad inscribiendo a los choferes y cobradores de la empresa. Se motiva al respeto de las normas de tránsito.

La seguridad es un tema delicado. La empresa responde a la inmediatez de un accidente pero no cuenta con lo necesario. En cuanto al aspecto normativo, las empresas de transporte cuentan con la formalización legal de constitución y que se encuentran adecuándose a la norma del transporte público de pasajeros de acuerdo la Ordenanza y que tratan de que sus vehículos estén en condiciones para el buen servicio, pero que aún existen muchas empresas informales y que no tienen patrimonio que los respalde ante eventualidades, en cuanto a las seguridad de los pasajeros, se tiene los seguros de ley, pero que en el fondo no son solidarios ante los accidentes que suceden diariamente ya que el Soat solo cubre pequeños gastos ya que la cobertura es muy pequeña

### ***De gestión***

El trato al usuario debe ser cordial y amable.

Se debe considerar una persona jurídica para la formalidad de la empresa. Tener un estudio técnico de viabilidad de la ruta y una cultura de prevención y educación en cada uno de sus colaboradores.

Se debe realizar la formalidad laboral. El trabajador debe estar en planilla con todos sus beneficios. Hay exigencia en la empresa, pero no hay desprendimiento para la motivación, incentivo o apoyo al colaborador. La flota de vehículos está siendo renovada, puesto que se estropean rápidamente. En casi todas las empresas, se han cambiado con moderna flota de buses a gas en un 60%, por lo que se está dando un buen servicio a la población y por el hecho de que no nos dan la autorización definitiva no se pueden invertir en adquirir más vehículos por que no existe la seguridad de continuar con el servicio y no podría pagarse las adquisiciones. Existe una fiscalización continua de todos los detalles que competen al cumplimiento operativo de la flota.

Según los entrevistados las empresas prestadoras del servicio indican que cuentan con los permisos necesarios otorgados por la Municipalidad de Lima, previo un estudio técnico, que los trabajadores son reclutados previa evaluación, pero que no están en planilla por lo que no gozan de beneficios sociales ni seguro previsional por lo que se encuentran desprotegidos en caso de enfermedad y con una inseguridad para su núcleo familiar, en cuanto a la flota esta se está modernizando , pero que estos se estropean por la falta de manteniendo de las pistas, siendo obligación de las autoridades pertinentes.

Los vehículos se estropean rápidamente por la mala calidad de las pistas, falta de señalización y un abuso por parte de la policía y Municipalidad imponiendo papeletas que prácticamente confisca los vehículos. No existe decisión política para dar solución al transporte, cumplimiento de la norma, es decir es político y no técnico, por lo que actualmente no hay mayor exigencia en continuarse esta adecuación. Así mismo, el trabajador no se identifica con la empresa, porque no le otorgan beneficios,

### ***De fiscalización***

La empresa trata de no caer en la inobservancia de la norma, para ello existe un control de nuestra flota respecto si tienen el botiquín, extintores, guantes, llanta de repuesto y otros como las revisiones técnicas, pólizas de seguro, SOAT , etc.

Respecto a la fiscalización, se trata de cumplir con la norma, para ello se tiene un control de la flota, también cumpliendo con el recorrido total, cuentan así mismo con los documentos de seguro, pólizas y revisiones técnicas, pero que también existen muchos vehículos que circulan en calidad de informales y que no cuentan con dichos documentos Las empresas hacen todo el esfuerzo de brindar un buen servicio pero que no tiene apoyo de la Municipalidad para adecuarse a la norma, por el contrario solo tiene represión y maltrato, no hay mantenimiento de pistas, semáforos y autorizaciones de operatividad muy cortas; esto completándose a la falta de educación vial del ciudadano y del transportista.

Finalmente, la responsabilidad de los accidentes depende de los diversos agentes sociales. Con una cultura preventiva y formación en valores cívicos y de tránsito se puede hacer mucho.

La empresa cuenta con los documentos como son el SOAT, pólizas y revisiones técnicas etc. Las empresas de transporte hacemos el esfuerzo por adecuarnos a la norma Municipal, pero no tenemos el apoyo, sino más bien represión y maltrato. Es necesario una cultura preventiva y una formación en educación vial.

En cuanto al aspecto normativo, las empresas de transporte cuentan con la formalización legal de constitución y que se encuentran adecuándose a la norma del transporte público de pasajeros de acuerdo a la Ordenanza establecida. Las empresas tratan que sus vehículos estén en condiciones para el buen servicio, pero que aún existen muchas empresas informales que no tienen patrimonio que los respalde ante eventualidades.

Con respecto a la seguridad de los pasajeros, se tiene los seguros de ley, pero que en el fondo no son solidarios ante los accidentes que suceden diariamente ya que el SOAT solo cubre los gastos mínimos ya que la cobertura es muy reducida. El SOAT no cubre los daños al vehículo propio, al vehículo de terceros o a la propiedad de terceros.

Según los entrevistados las empresas que prestan servicio de transporte público manifiestan contar con los permisos necesarios otorgados por la Municipalidad de Lima, previo un estudio técnico, y que los trabajadores de la empresa son reclutados previa evaluación, pero que no están en planilla por lo que no gozan de beneficios sociales ni seguro previsional por lo que se encuentran desprotegidos en caso de enfermedad y con una inseguridad para su bienestar familiar, en cuanto a la flota esta se está modernizando, pero que estos se estropean por la falta de mantenimiento de las pistas, siendo obligación de las autoridades inmediatas, el Estado y la Municipalidad.

Respecto a la fiscalización, se trata de cumplir con la norma establecida, para ello se tiene un control de la flota vehicular, también un control del cumplimiento de su ruta establecida, cuentan así mismo con los documentos de seguro, pólizas y revisiones técnicas, pero que también existen muchos vehículos que circulan en calidad de informales y que no cuentan con dichos documentos. Las empresas hacen todo el esfuerzo de brindar un buen servicio pero que no tiene apoyo de la Municipalidad para adecuarse a la norma, por el contrario solo tiene represión y maltrato, no hay mantenimiento de pistas, semáforos y autorizaciones de operatividad muy cortas; esto completándose a la falta de educación vial del ciudadano y del transportista.

Con respecto a las normas legales, la empresa trata de cumplir con los requisitos mínimos para su funcionamiento, pero casi nunca o a veces la empresa cuenta con una organización mínima que permite la efectividad del mismo, y a veces cumple con el servicio en los términos y condiciones de autorización y plazos para adecuarse a las normas legales. En Lima las empresas de transporte cuentan con la formalización legal de constitución y que se encuentran adecuándose a la norma del transporte público de pasajeros de acuerdo a la Ordenanza establecida.

Los conductores son pocos los que se encuentran registrados en la Gerencia de Transporte Urbano (GTU). Asimismo, pocos son los vehículos que se encuentran en buen estado de funcionamiento y técnico y pocos son originalmente de fábrica. Con respecto al usuario, no hay buen trato al pasajero y las instituciones gubernamentales hacen caso omiso a las quejas y reclamos. Más aún, cuando hay accidentes, las empresas de transporte pocas veces se hacen responsables de los daños y perjuicios.

Las empresas tratan que sus vehículos estén en condiciones para el buen servicio, pero que aún existen muchas empresas informales que no tienen patrimonio que los respalde ante eventualidades. Así mismo, cumplen sólo con los requerimientos mínimos de seguridad. Se cuenta para la seguridad de los pasajeros, se tiene los seguros de ley, pero que en el fondo no son solidarios ante

los accidentes que suceden diariamente ya que el SOAT solo cubre los gastos mínimos ya que la cobertura es muy reducida. El SOAT no cubre los daños al vehículo propio, al vehículo de terceros o a la propiedad de terceros. En Lima, el transporte público no cumple adecuadamente con las señales de tránsito y las normas y reglas de tránsito nacionales. Con respecto a la parte administrativa, la empresa de transporte de Lima Metropolitana, a veces cumple con las rutas establecidas, no están organizados administrativamente. Las empresas que prestan servicio de transporte público manifiestan contar con los permisos necesarios otorgados por la Municipalidad de Lima, previo un estudio técnico, pero la atención y el servicio que prestan no es el más adecuado. Si el chofer de transporte público comete infracciones, se detectó que solo algunos vehículos tienen SOAT, pólizas de seguros y revisiones técnicas actualizadas. Es necesario una reestructuración del sistema de operación informal a un esquema integrador. Un control de vehículos y del personal en planilla, con todos sus beneficios. Según los entrevistados, los trabajadores de la empresa son reclutados previa evaluación, pero que no están en planilla por lo que no gozan de beneficios sociales ni seguro previsional por lo que se encuentran desprotegidos en caso de enfermedad y con una inseguridad para su bienestar familiar, es decir, la empresa no cumple totalmente con su personal, ellos no tienen beneficios, no son capacitados en su campo laboral en ningún rubro.

En cuanto a la flota esta se está modernizando, pero que estos se estropean por la falta de mantenimiento de las pistas, siendo obligación de las autoridades inmediatas, el Estado y la Municipalidad. Se indica que las empresas de transporte hacen todo el esfuerzo de brindar un buen servicio pero que no tiene apoyo de la Municipalidad para adecuarse a la norma, por el contrario, solo tiene represión y maltrato, no hay mantenimiento de pistas, semáforos y autorizaciones de operatividad muy cortas; esto completándose a la falta de educación vial del ciudadano y del transportista.

Respecto a la fiscalización, se trata de cumplir con la norma establecida, para ello se tiene un control de la flota vehicular, también un control del cumplimiento de su ruta establecida, cuentan así mismo con los documentos de

seguro, pólizas y revisiones técnicas, pero que también existen muchos vehículos que circulan en calidad de informales y que no cuentan con dichos documentos.

## **IV. Discusión**



El transporte y el rostro urbano del país ha experimentado un acelerado proceso de cambios en los últimos años. Ciudades medianas se han convertido en metrópolis y urbes más grandes han pasado a ser megalópolis como Lima. Sin embargo los servicios públicos y los presupuestos para el mantenimiento de los mismos, así como el desarrollo de infraestructura no siempre han acompañado ese crecimiento, sino que han quedado rezagados en detrimento de la calidad de vida de los ciudadanos y su desplazamiento por las ciudades de nuestro país.

El transporte masivo y diario de personas entre puntos distantes de una ciudad requiere en la mayoría de los casos de un medio de transporte motorizado dinamizador que cubra la necesidad de desplazar la cantidad de ciudadanos para que realicen sus actividades cotidianas. Los sistemas de transporte son componentes básicos en la estructura social, económica y física de un área urbana. En las principales ciudades, los sistemas de transporte público juegan un rol fundamental en la movilidad dinámica de las personas, tanto en zonas urbanas como rurales. Uno de los mayores retos a tomar en cuenta en relación con la planificación del transporte público, consiste en asegurar un sistema operacional y económicamente eficiente, adecuadamente integrado al entorno que cubra las necesidades imperiosas de los usuarios viajeros.

La problemática del transporte urbano en las ciudades de nuestro país y en especial la capital, Lima, se ha caracterizado en los últimos años por un decrecimiento de la calidad del transporte público. Esta situación es de muy fácil entendimiento para los usuarios debido que son los protagonistas directos del drama diario de unidades de transporte público obsoletas y de pésimo funcionamiento que propician un verdadero caos en el atribulado tráfico público y privado, con efectos negativos en los ámbitos socio económico de las ciudades. Este es un tema recurrente, que lejos de solucionarse se ha venido agudizándose cada vez más con el paso de los años.

La implementación de pertinentes políticas públicas direccionadas al transporte urbano es la propuesta más acertada para la búsqueda de soluciones concretas ante semejante problemática social. Las autoridades competentes y los

ciudadanos son los responsables del ordenamiento del transporte público de lo contrario el caos vehicular y la incidencia de accidentes de tránsito serán el común denominador en las calles de las ciudades del Perú.

Con respecto a las normas legales, la empresa trata de cumplir con los requisitos mínimos para su funcionamiento, pero casi nunca o a veces la empresa cuenta con una organización mínima que permite la efectividad del mismo, y a veces cumple con el servicio en los términos y condiciones de autorización y plazos para adecuarse a las normas legales. En Lima las empresas de transporte cuentan con la formalización legal de constitución y que se encuentran adecuándose a la norma del transporte público de pasajeros de acuerdo a la Ordenanza establecida. El diagnóstico sobre las normas legales se ve ratificado con los estudios de Álvarez y Cerna (2013), quienes evalúan la informalidad de los micro empresarios del servicio público de transporte de pasajeros, asimismo, se pone énfasis en la importancia de la formalización del transporte urbano, puesto que su aplicación significa grandes beneficios laborales para sus trabajadores y mayor recaudación tributaria para la Región y el Estado. Concluyen que es indispensable la conformación de un marco legal que facilite un esquema de relación formal entre los propietarios de los microbuses, los conductores y cobradores, de no hacerlo persistiría la relación informal que se puede visualizar en algunas ciudades del Perú.

Los conductores son pocos los que se encuentran registrados en la Gerencia de Transporte Urbano (GTU). Asimismo, pocos son los vehículos se encuentran en buen estado de funcionamiento y técnico y pocos son originalmente de fábrica. Con respecto al usuario, no hay buen trato al pasajero y las instituciones gubernamentales hacen caso omiso a las quejas y reclamos. Más aún, cuando hay accidentes, las empresas de transporte pocas veces se hacen responsables de los daños y perjuicios. Estos resultados contrastan con los estudios de García (2010), quien describe con énfasis la gestión, la logística y el financiamiento. Asimismo, analizó la capacidad de integración del sistema en relación a zonas similares en densidad. Sus principales conclusiones se direccionan a la satisfacción de los usuarios con el servicio actual y la demanda

potencial de un servicio mejorado que evite congestión de personas en horas críticas que hagan inviable el desplazamiento de las líneas de transporte.

Las empresas tratan que sus vehículos estén en condiciones para el buen servicio, pero que aún existen muchas empresas informales que no tienen patrimonio que los respalde ante eventualidades. Así mismo, cumplen sólo con los requerimientos mínimos de seguridad. Se cuenta para la seguridad de los pasajeros, se tiene los seguros de ley, pero que en el fondo no son solidarios ante los accidentes que suceden diariamente ya que el SOAT solo cubre gastos mínimos ya que la cobertura es muy reducida. El SOAT no cubre los daños al vehículo propio, al vehículo de terceros o a la propiedad de terceros. En Lima, el transporte público no cumple adecuadamente con las señales de tránsito y las normas y reglas de tránsito nacionales. Con respecto a la parte administrativa, la empresa de transporte de Lima Metropolitana, a veces cumple con las rutas establecidas, no están organizados administrativamente. Se ratifica el enunciado anterior, por parte de Figueroa (2005) quien realizó el trabajo titulado Transporte urbano y globalización. Políticas y efectos en América Latina, donde se definen las políticas de transporte público, especialmente las que ponen un mayor acento en la liberalización; por otro lado, debe enfrentar una aguda competencia que se origina en un mayor uso del automóvil privado y de formas artesanales de transporte público. Concluye además que el proceso relativamente permanente de crisis en los sistemas de transporte urbano que se ha instalado durante los veinte últimos años en las ciudades latinoamericanas, se ha expresado en una inestabilidad de sus servicios de transporte público formal y legalmente establecidos; un aumento de costos y tarifas, con condiciones de congestión agravadas; y una abundancia de automóviles particulares y de nuevas formas precarias e inseguras de transporte colectivo.

Las empresas que prestan servicio de transporte público manifiestan contar con los permisos necesarios otorgados por la Municipalidad de Lima, previo un estudio técnico, pero la atención y el servicio que prestan no es el más adecuado. Si el chofer de transporte público comete infracciones, se detectó que solo algunos vehículos tienen SOAT, pólizas de seguros y revisiones técnicas

actualizadas. Estos resultados ratifican los estudios expuestos por Regoli (2009) que tuvo objetivo principal de este trabajo es describir las principales características positivas y negativas del sistema de transportes urbano público de pasajeros, en general, y del servicio en la ciudad de Santa Fe, en particular. Los principales indicadores son la demanda, la oferta y la regulación de las mismas; el sistema de transportes públicos de pasajeros, a nivel urbano, requiere de vehículos, conductores, infraestructura urbana y un conjunto de reglas y normas de operación, lo que posibilita el movimiento de las personas entre un lugar y otro de la ciudad.

Es necesaria una reestructuración del sistema de operación informal a un esquema integrador. Un control de vehículos y del personal en planilla, con todos sus beneficios. Según los entrevistados, los trabajadores de la empresa son reclutados previa evaluación, pero que no están en planilla por lo que no gozan de beneficios sociales ni seguro previsional por lo que se encuentran desprotegidos en caso de enfermedad y con una inseguridad para su bienestar familiar, es decir, la empresa no cumple totalmente con su personal, ellos no tienen beneficios, no son capacitados en su campo laboral en ningún rubro. Esta conclusión se consolida con los estudios de Escobar y García (2008) cuyo objetivo de estudio fue la aplicación de nuevos modelos e instrumentos de planificación de los sistemas de movilidad producidos en los últimos años en Europa desde una perspectiva de oferta infraestructural y gestión de la misma, siendo su metodología principal sobre la planificación del TPCU que tienen en cuenta como incrementar la cobertura de los espacios de la demanda sobre la base de la reestructuración de rutas, pero fundamentalmente sobre la base de frecuencias, regularidad, control de intercambios y políticas tarifarias.

En cuanto a la flota esta se está modernizando, pero que estos se estropean por la falta de mantenimiento de las pistas, siendo obligación de las autoridades inmediatas, el Estado y la Municipalidad. Se indica que las empresas de transporte hacen todo el esfuerzo de brindar un buen servicio pero que no tiene apoyo de la Municipalidad para adecuarse a la norma, por el contrario solo tiene represión y maltrato, no hay mantenimiento de pistas, semáforos y

autorizaciones de operatividad muy cortas; esto completándose a la falta de educación vial del ciudadano y del transportista.

Mi aporte en la presente investigación, es que la norma dada por la Municipalidad de Lima respecto a ordenar el caos del transporte público en esta ciudad, es una norma interesante, bien intencionada, pero que su cumplimiento no se da porque en la mayoría de los casos es inviable, porque no están basadas en un estudio técnico serio y real, solamente piden la información con carácter de declaración jurada, lo que debería solicitarse es un perfil técnico sustentado lo que si haría que cada empresa que solicita autorización para transportar pasajeros tendría la viabilidad y factibilidad de cumplir con la norma dada por la Municipalidad, ya que en dicho estudio se estaría viendo el mercado donde se desenvolvería cada empresa en la ruta asignada, un estudio respecto a los recursos humanos, que es de suma importancia ya que actualmente no están en planillas, ni reciben beneficios sociales trabajando por más de 12 horas seguidas, tener una organización mínima que permita a la empresa desarrollar sus actividades con holgura y técnica, contar con un plan financiero que le permita obtener rentabilidad y mejoras en la estructura de los vehículos nuevos y por último realizar talleres constantemente a los trabajadores de la empresa sobre todo a los conductores y cobradores para el fiel cumplimiento de las normas de transporte con lo que si funcionaria la Ordenanza 1599 MPL.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** La implementación pertinente de políticas públicas y otras acciones de corto y mediano plazo direccionadas al transporte urbano como una propuesta acertada para la búsqueda de soluciones concretas ante la semejante problemática social a que conlleva el transporte público, si nos damos cuenta la movilidad busca reivindicar el rol del ciudadano como actor principal de la ciudad, en ese sentido, las políticas públicas deben no solo adaptar la calle y los espacios públicos en beneficio de los usuarios, sino que deben incorporar claramente la prioridad de la movilidad en su aplicación, como vemos con la Ordenanza Municipal se trata de ordenar la ciudad pero el caos continua porque muchas instituciones se sobreponen para el mismo servicio de transporte de pasajeros, por lo que se considera como indispensable la creación de una Autoridad Unificada de Transportes para Lima y el Callao, que se encargue de organizar y regular técnicamente el transporte de pasajeros, lo que a la larga va a incidir en la calidad de vida de los usuarios, por ello el transporte público debe ser considerado como servicio público esencial, con unja real injerencia del gobierno central en la fiscalización y administración de los transportistas, a quienes se les debe exigir un servicio de calidad para los usuarios.

**Segunda:** En las principales ciudades como Lima, los sistemas de transporte público juegan un rol fundamental en la movilidad dinámica de las personas, tanto en zonas urbanas como rurales. Uno de los mayores retos a tomar en cuenta está relación con la planificación del transporte público, consiste en asegurar un sistema operacional y económicamente eficiente, adecuadamente integrado al entorno que cubra las necesidades imperiosas de los usuarios. Es necesaria una reestructuración del sistema de operación informal a un esquema integrador. Un control de vehículos y del personal en planilla, con todos sus beneficios. Las empresas de transporte tratan de cumplir con los mínimos requisitos pero falta mejorar muchos aspectos y además es necesario un mayor apoyo por parte de las entidades del Estado .Uno de los principales beneficios de los transportes masivos es la reducción del

tiempo de viaje, en el actual sistema se pierde muchas horas hombre solo en el transporte lo que es negativo en la mejora de la calidad de vida del usuario. Otro punto es que no existe un crecimiento ordenado de la ciudad de Lima Metropolitana y Callao, donde se debe tener en cuenta el crecimiento urbanístico de la ciudad, el aumento poblacional, el número de unidades de transporte masivo y particular, el medio ambiente y otros puntos que son extremadamente sensibles para un ordenamiento del transporte masivo en Lima Metropolitana.

**Tercera:** Se conceptualizó la categoría regulación de los servicios de transporte público, las subcategorías normativas, gestión y fiscalización y las categorías emergentes trato al usuario, agentes externos que afectan al transporte y educación vial. En lo que respecta a la subcategoría normativa, las empresas de transporte público están en camino hacia la formalidad, pero no es un proceso consolidado y que no se están cumpliendo los plazos. En la subcategoría de gestión, aun no se adecuan a la norma vigente, pese al tiempo transcurrido que es de casi cuatro años, entre ellos aun los trabajadores no están en planillas ni perciben ningún beneficio social, muchos vehículos no cumplen con las exigencias de la normatividad. Por ultimo en la subcategoría de fiscalización, tenemos que las empresas también tratan de tener los documentos con son las pólizas de seguros, SOAT, revisiones técnicas etc. Pero que aún no existe un control técnico y efectivo para el cumplimiento cabal en las operaciones del transporte, se puede ver en las pistas circulando vehículos antiguos, conductores que no respetan las señales de tránsito, un mal trato al usuario, policías e inspectores municipales coimeros, que no cumplen su rol de fiscalizadores..



## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Compartir, difundir y ejecutar la propuesta de implementación en base a políticas públicas y otras acciones de corto y mediano plazo direccionadas a la mejora del transporte urbano. La Municipalidad de Lima Metropolitana tiene que liderar este cambio no basta con emitir la norma que regule el transporte público sino se cumplen, tienen que emitir normas más viables de regulación y planificación suficientes y necesaria para la administración del transporte de pasajeros y de rutas, así como asignar los recursos necesarios para su ejecución, actualmente en Lima Metropolitana existe la ley del más audaz, porque existen reglas que no se cumplen, lo que generan un enorme desorden y muy elevados costos para la población, principalmente los ciudadanos más pobres y excluidos, lo cual afecta derechos fundamentales de las personas. Difundir a través del Ministerio de Educación programas de seguridad vial que difundan las acciones y mecanismos que garantizan el buen funcionamiento de la circulación del tránsito, a través de conocimientos (leyes, reglamento y disposiciones) y normas de conducta impartidas para el peatón, pasajero o conductor.

**Segunda:** Que las empresas de transporte de pasajeros son los principales ejecutores de las normas, por tanto son las que deben hacer suyo las recomendaciones que se dan en el presente trabajo a fin de contar con un transporte urbano seguro, ambientalmente limpio y de calidad, que este en función de la dignidad humana de las personas a fin de alcanzar una efectiva protección de sus derechos a la vida, la salud, la integridad personal, así como a un ambiente adecuado y a recibir un servicio de calidad en su condición de ejecutores del transporte urbano.

**Tercera:** La empresa y sus colaboradores, sobre todo conductores y cobradores deben tener y promover la conciencia vial, acerca del cumplimiento de sus deberes y facultades, así como la importancia de reclamar ante la

autoridades competentes por la afectación de sus derechos, sobre todo proteger los derechos de los usuarios, lograr mayor seguridad, mejor operación, confiabilidad, igualdad y mejor uso del transporte automotor de pasajeros asegurando un adecuado desenvolvimiento en todas sus modalidades.



## **VII. Propuesta**

## **I. Objetivo**

Diseñar un perfil técnico para el transporte urbano de calidad en Lima, en mérito a la Ordenanza 1599 de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

De acuerdo a la Ordenanza 1599-MPL, en el artículo 1 y 2 indica que tiene como:

Finalidad, garantizar las condiciones de calidad y seguridad de la prestación de servicios de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana, siendo su objetivo reglamentar las condiciones de acceso y permanencia que se deben cumplir para prestar, los procedimientos administrativos para el otorgamiento de los títulos habilitantes.

En el Artículo 14 se sostiene que deberán presentar mediante su representante legal una solicitud cuya información y contenido tendrá carácter de Declaración Jurada, entre los documentos de suma importancia se indica:

Poseer un patrimonio mínimo de 100 UIT, contar con un área de administración y operaciones, relación de conductores y cobradores registrados en la GTU, relación de vehículos con las que prestará el servicio, copias simples de tarjetas de propiedad, SOAT, Certificados de inspección técnica y un simple estudio técnico para el otorgamiento de ruta.

En tal sentido los datos no son confiables toda vez que solo son declaraciones juradas, no contando con un documento serio que las empresas prestadoras del transporte urbano como es un plan de negocios o perfil técnico que pueda garantizar la viabilidad y rentabilidad de la empresa.

Teniendo en cuenta que según la Ordenanza se debe llevar la adecuación de las empresas en un plazo de 10 años para lo cual se presentan objetivos progresivos.

Al primer año se debe de generar todas las condiciones necesarias para la adecuación de las empresas:

Que se declare y tenga como prioridad el transporte público urbano de pasajeros, declarándose al transporte público urbano de necesidad pública.

Que el Gobierno Central, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la Municipalidad de Lima y la Municipalidad del Callao, diseñen una autoridad única y competente en la gestión del transporte.

Que se concientice a los operadores del transporte para mejorar la calidad de vida de los usuarios.

Que se aplique los instrumentos de gestión en las empresas operadoras.

Al tercer año debe de haberse implementado las políticas complementarias de los operadores de las empresas para el éxito de la ordenanza:

Afianzar los niveles de coordinación que existen entre la Municipalidad y la empresa.

Diseñar un plan sostenible de adecuación a la norma de transporte.

Adquirir las unidades de transporte con más de 11 metros y con el uso de combustible que es el gas.

Al quinto año, las empresas deben de utilizar los siguientes instrumentos de gestión:

1. Reglamento de organizaciones y Funciones.
2. Plan Operativo anual
3. Reglamento interno de personal

Al décimo año, deberá de consolidarse el servicio de transporte público.

## **II. Perfil técnico**

### **Resumen Ejecutivo**

La Empresa "11 de Noviembre S.A", dedicado al servicio público de transporte urbano de pasajeros, con domicilio en el Callao, con RUC N° 20107884476, cuya ruta de operaciones es desde el Distrito de Carabaylo-Fundo Punchauca-Km 24 de la Av. Túpac Amaru, pasando por toda la Túpac Amaru, Av. Abancay, Av.

Nicolás Arriola hasta el Mercado de frutas y viceversa; siendo sus usuarios los pobladores de los distritos de La Victoria, Lima, Rímac, Independencia, Comas y Carabaylo, actualmente la empresa se encuentra en pleno proceso de cumplimiento de la norma Municipal Ordenanza 1599-MPL

### **Descripción de la empresa**

La Empresa “11 de Noviembre S.A.” cuyo nombre comercial es EMPTONSA, cuya fecha de inicio es el 01 de Enero de 1987, siendo su principal accionista y Gerente General el Sr. Víctor Jesús Valle Acevedo, se inició como una pequeña empresa informal, con vehículos llamados micros, haciendo un tramo muy corto por la Av. Túpac Amaru, a la fecha es una empresa en crecimiento siendo los factores políticos que más inciden en su crecimiento toda vez que las autorizaciones que se le dan para prestar los servicios de transporte urbano de pasajeros son de tiempos muy cortos como 3 años, lo que no le permite planificar a un largo plazo porque corre el riesgo de que una vez cumplido el plazo ya no se le vuelva a conceder; durante estos últimos cinco años la empresa ha adquirido muchos vehículos nuevos con la que ha mejorado el servicio pero aún puede mejorar mucho más si tuviera un manejo técnico y profesional.

### **Análisis del entorno**

Es necesario hacer un análisis del entorno toda vez que permite ver las amenazas que existen en el mercado, en caso de la Empresa “11 de Noviembre”, siendo estos factores, tecnológicos, legales, políticos, económicos y sociales; podrá ver esta amenazas como son la competencia, las tarifas en los pasajes, las vías donde se desplazan los vehículos, las nuevas normas de funcionamiento de las rutas, todo ello servirá para hacer un análisis y cambiar el rumbo por uno que se adapte a la realidad.

*Factores económicos y sociales:* La empresa “11 de Noviembre S.A.”, tiene sus operaciones en los sectores populares, cuya población tiene un ingreso per cápita bajo, cubre la ruta por los Distritos de Carabaylo, Comas, Independencia, Rímac, La Victoria, por lo que se tiene que tener en consideración en el cobro de



pasajes, que normalmente se da por tramos cortos, medianos y lejanos, pero son sectores de gran crecimiento poblacional y de necesidades cada vez más imperiosas de transporte.

En cuanto a los factores económicos, se puede decir que existe en el Perú cierta estabilidad económica, por lo que las tasa de interés y el tipo de cambio no han variado mucho, lo que le permite a la empresa poder buscar financiamiento en términos favorables y viables a través de la banca comercial, sobre todo para la compra de buses nuevos en cumplimiento de la Ordenanza 1599 MPL

*Factores legales y políticos:* Estos factores que pueden ser los casos de nuevas regulaciones o normas que afecten a la empresa, la inmensa corrupción que campea en este sector y la burocracia de la Municipalidad de Lima.

*Factores tecnológicos:* Los cambios tecnológicos se dan con mayor frecuencia, actualmente a fin de proteger la ecología se está discutiendo que el único combustible a utilizarse en el transporte debe el gas natural vehicular, para ello se debe tener conciencia que los nuevos vehículos a adquirir deben usar este combustible, esta cambio es muy costoso y debe tener un calendario de sustitución de vehículos, de igual manera el control administración, personal y fiscalización necesita de nueva tecnología para ser más eficientes. Estos cambios en la tecnología necesitan una inversión grande pero con la esperanza de recuperarlo en un mediano plazo.

Factores ambientales.- En estos tiempos este factor es muy importante debido al calentamiento global debido a la emanación de gases, por lo que es casi una necesidad obligatoria el cambio de tipo de combustible, ya que actualmente un 70% de las unidades son petroleras, debiendo modificarlo por el uso del GNV, así como también tener en buenas condiciones los motores de los vehículos caso contrario estas emitirán humo negro que contaminara el medio ambiente.

## Estudio de mercado

Por lo general las empresas de transporte de servicio urbano no hacen este tipo de estudios, se han ido adaptando al mercado en forma empírica, por ello que muchas de ellas han fracasado o simplemente dan un mal servicio porque no pueden renovar sus unidades o mantener estas unidades en buenas condiciones de uso, perdiendo clientela, cuando se necesita de estos datos lo más lógico es contratar los servicios de empresa especialistas al rubro, quienes aplicando diversa técnicas llegaran a un resultado, siendo las encuestas las más útiles cuando se quiere obtener información sobre todo cuantitativa.

Este estudio de mercado debe hacerse a los usuarios del transporte, a los competidores y los proveedores.

### 1. A los usuarios:

Geográficamente: Se ha delimitado al mercado potencial, como la población por los Distritos donde se da el servicio de transportes, teniendo en consideración los cuadros estadísticos publicados por el INE, se puede apreciar que el nivel económico es de las clases C y D.

Tabla 14

*Población y crecimiento poblacional*

DISTRITO	2015	2020	2030
Carabayllo	267,961	353,520	455,939
Comas	517,881	544,326	576,884
Independencia	216,503	220,608	225,398
El Rímac	171,921	155,885	135,257
Lima	286,849	299,370	304,312
La Victoria	182,552	193,044	215,838
TOTAL	1'643,667	1'766,753	1'913,628

Nivel de satisfacción.- Según el estudio sobre transporte urbano por la Municipalidad de Lima, el nivel de insatisfacción en Lima Metropolitana es del 64%, 30% ni satisfecho ni insatisfecho y solo el 6% satisfecho con el servicio.

El nivel de satisfacción que quiere llegar la empresa es del 50% de sus usuarios, se hará un estudio de mercado para llegar a una certeza final.

## 2. A los competidores.

Para una buena marcha de la Empresa, también se debe analizar a los competidores, para saber con quienes compite y con quienes no, ya que con la comparación de los características y atributos de otras empresas de transporte, se podrá saber cómo afrontar esta competencia.

Según las informaciones recibidas actualmente existe competencia; pues existen empresas que laboran en la misma ruta, por lo que es la diferenciación lo que lleva a la Empresa 11 de Noviembre a tener la preferencia de los usuarios. Estos son:

*Competidores directos.*- Existen 8 empresas que hacen casi el mismo recorrido, pero que sus unidades son más antiguas, pequeñas y no tienen la continuidad del servicio.

*Competidores indirectos.*- Estos son las otras empresas que tienen hasta un 50% del mismo recorrido en algunos puntos del itinerario, además del Metropolitano que también tiene una parte del recorrido, habiendo unas 10 empresas en este tipo de competencia.

*Competidores potenciales.*- Se debe tener en cuenta los competidores potenciales como es la ampliación del metropolitano hasta casi el Distrito de Carabaylo, además se tiene pensado en el tren ruta 4 que se piensa circular desde la Av. Universitaria en San Miguel hasta el distrito de Carabaylo, además de las empresas nuevas que están solicitando ingresar al mercado.

A fin de superar a los competidores, esta empresa contara con un servicio y supervisión más personalizada, el personal estará bien capacitado, con una supervisión efectiva que todo el trayecto se cumpla sin problemas, se les dará a los usuarios un buen trato amable y cortés, lo que a la larga los usuarios tendrán que preferir a la empresa “11 de Noviembre S.A.”

*A los proveedores.*- En este tipo de empresas es necesario saber sobre nuestros proveedores para poder negociar, teniendo en cuenta que los vendedores de buses, repuestos, combustibles y recursos financieros y otros servicios son variados; en caso de los proveedores financieros están la Banca comercial con quienes se puede negociar las facilidades de los créditos, las tasas, tiempo de pago y otras condiciones más favorables, caso contrario se podría llegar a depender de ellos hasta quizás llegar a la quiebra de la empresa. La Empresa "11 de Noviembre S.A.", tiene como socio estratégico a la Empresa MODASA, quien es su principal proveedor de vehículos y carrozados nuevos así como proveedor de los repuestos, sin embargo se tiene que buscar nuevos proveedores con el fin de buscar mejores condiciones de adquisición de unidades y repuestos.

### **Recursos Humanos**

El tema de recursos humanos en la empresa es quizás donde existe una falencia casi total, según las encuestas los trabajadores nos indican que no se encuentran en planillas y no tienen ningún tipo de beneficios sociales ni vacaciones lo que les trae inseguridad, además no se cumplen con las jornadas de trabajo establecidos por ley además de que existe muy poco control en el ingreso para laborar, siendo esto un común denominador en casi todas las empresas de transporte urbano de pasajeros. Según la norma Municipal, todos los trabajadores deben estar en planillas con sus beneficios sociales, normando de igual manera los requisitos para laborar en el sector, entonces se sugiere que la empresa debe tratar de cumplir en el tiempo que indica la norma de acuerdo a esta propuesta. Para ello se necesita obligatoriamente:

Un plan de reclutamiento, selección y contratación de personal.- Para el reclutamiento de personal, se debe tener en cuenta los requisitos de la norma municipal y para ello, primeramente se debe establecer la necesidad de un puesto determinado con los requisitos necesarios.

La selección del personal se he previa una evaluación de los candidatos, a través de la presentación de un currículo y una entrevista, eligiendo al que más se adecue al perfil solicitado.

El personal seleccionado tendrá una serie de capacitaciones para que desarrolle su labor con conocimiento causa de los objetivos de la empresa.

Política de remuneraciones, beneficios y compensaciones.- En cumplimiento de la norma municipal, también la empresa está en la obligación que todos sus trabajadores se encuentren en una planilla de remuneraciones, con sus beneficios sociales, para ello la empresa debe implementar un programa de pagos de remuneraciones y beneficios.

Para esta implementación se debe establecer criterios para asignar las remuneraciones, como los del mercado, esfuerzo, horario y de acuerdo a los resultados y jerarquía.

Otro punto son los beneficios sociales que de acuerdo a ley les corresponde, más otros beneficios por productividad que se les puede asignar. El cumplimiento del pago de los beneficios redundará en la tranquilidad de los trabajadores quienes harán que su labor sea más efectiva.

La Empresa tendrá el siguiente personal:

**Alta Dirección**

Gerente General

Secretaria de Gerencia

**Órganos de Asesoría Legal**

Asesor Legal

**Órganos de Apoyo**

Gerente Administrativo

Jefe de Contabilidad

Jefe de Personal

Jefe de Logística

## Órganos de Línea

Gerente de Operaciones

Supervisor de Flota

Jefe de Infraestructura y mecánica

El detalle del perfil del personal, así como las obligaciones y deberes se encuentran en el anexo correspondiente al Reglamento de Organización y Funciones ROF (ver anexo).

## 8. Plan Financiero.

Este punto es de suma importancia, ya que con este plan financiero se podrá demostrar que la empresa es económica y financieramente viable. Luego de un análisis financiera actual de la empresa para saber en qué situación se encuentra y tomar las medidas posibles y para el cumplimiento de la norma municipal se deben tomar las siguientes acciones:

*Análisis de costos.*- A fin de proyectar los estados financieros y evaluar la rentabilidad del negocio se deben analizar los componentes de todos los ingresos, costos y gastos.

Los costos se determinan de la siguiente manera:

Costo total = Total de costos variables + Total de costos variables.

*Punto de Equilibrio.*- A fin de saber cuál es el número de vueltas que debe dar un vehículo de la empresa en su ruta señalada, para que los costos fijos y variables sean cubiertos y no haya pérdidas; desde ese punto recién se podrá calcular las ganancias. Para hallar el punto de equilibrio, se debe definir el margen de contribución, que es la diferencia entre el producto o ingreso por las cobranzas de pasajes de cada vuelta de ruta y los costos unitarios variables gastados.

**Punto de equilibrio del periodo = Total de costos fijos del periodo**  
**Margen de contribución unitaria**

*Fuentes de financiamiento.*- A fin de dar cumplimiento a la Ordenanza, se debe determinar las fuentes de financiamiento para el crecimiento de la empresa sobre todo en la adquisición de vehículos nuevos y modernos, para ello es necesario contar con el apoyo de la Banca comercial, ya que las garantías solicitadas casi



E1= Egresos totales del periodo 1	600,000
Gf1=Gastos financieros del periodo 1	100,000
D1= Depreciación del periodo	100,000
T1= Tasa de impuesto a la renta periodo 1	15%

Formula del flujo de fondos

$$FF1 = (Y1 - E1 - Gf1 - D1) (1 - T1) + GF1 + D1$$

$$FF1 = (1'000,000 - 600,000 - 100,000 - 100,000) (1 - 0.15) + 100,000 + 100,000 = 370,000$$

El Flujo de fondos el primer año equivale a 370,000

La inversión inicial del proyecto fue de 2'000,000

El horizonte del proyecto es de 10 años

La tasa de descuento anula es  $k_0 = 12\%$  en el año 1

Tabla 15

*Flujo de fondos se encuentra en el anexo*

Periodo	Valor	$(i - k_0)^n$	Resultado
Inicio	S/ 2'000,000	S/ 1.00	S/ 2'000,000
Fin de año 1	370,000	0.8800	325,600
Fin de año 2	400,000	0.7744	309,760
Fin de año 3	450,000	0.5997	269,850
Fin de año 4	510,000	0.5277	269,140
Fin de año 5	570,000	0.4644	264,710
Fin de año 6	590,000	0.4087	241,120
Fin de año 7	600,000	0.3596	215,780
Fin de año 8	620,000	0.3165	196,220
Fin de año 9	640,000	0.2785	178,240
Fin de año 10	640,000	0.2451	156,850

Flujo de caja proyectado

S/ 427,270

Lo que significa que el valor actual de los beneficios de la inversión de S/ 2'000,000 es de:



$2'000,000 + 427,270 = 2'427,270$ , en un periodo de 10 años

Valor actual neto VAN es de S/ 427,270

Siendo el VAN mayor a cero, este plan de negocios es rentable

### Estados de Pérdidas y Ganancias de la Empresa

Estos documentos llamados también como Estado de Resultados, porque en un periodo determinado nos muestra las ganancias (utilidades) o pérdidas, determinando la rentabilidad de la empresa. En este documento se trabaja sin considerar el IGV, solo con los ingresos y costos netos.

El Estado de pérdidas y ganancias o Resultado se encuentra en los anexos

Tabla 16

#### Estados de pérdidas y ganancias

<b>Estado de Resultados</b>		
<b>Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018</b>		
Ingresos por recaudación	Por aportes a S/ 30.00 por vehiculo	S/. 2,360,000.00
Costo de operacion	Inventario inicial + compras - inventario final	-S/. 800,000.00
<b>Utilidad bruta (a) - (b)</b>	<b>Ingresos por recaudacion - costo de recaudacion</b>	<b>S/. 1,560,000.00</b>
Sueldos("c")	8 empleados * S/ 3,500 * 14 sueldos	S/. 392,000.00
Alquiler, luz y teléfono ("d")	(2400 + 60 + 600)*12meses	S/. 36,720.00
Gastosde comercialización ("e")	S/. 5,000mensuales	S/. 60,000.00
Gastos generales ("f")	S/. 30,000mensuales	S/. 360,000.00
<i>Total de costos operativos</i>	<i>Sumatoria de ("c") ("d") ("e") ("f")</i>	<i>S/. 848,720.00</i>
<b>Resultado Operativo</b>	<b>UtilidadBruta - Total de costos operativos</b>	<b>S/. 711,280.00</b>
Depreciación	S/. 170,000 en activos/ tasa depreciación 20%	S/. 34,000.00
Amortización de deudas		S/. 13,000.00
Intereses recibidos		S/. 2,250.00
Cargos por intereses		S/. 16,000.00
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>Resultado operativo- costos/ingresos financieros</b>	<b>S/. 650,530.00</b>
Impuestos	Tasa de 30%de impuesto a la renta	S/. 195,159.00
<b>Resultados después de impuestos</b>	<b>Resultado antes de impuestos - impuestos</b>	<b>S/. 455,371.00</b>
Pago de dividendos	Tasa de 70%de repartición de dividendos	S/. 318,759.70
<b>Ganancàs retenidas para el año</b>	<b>Resultado después de impuestos- dividendos</b>	<b>S/. 136,611.30</b>

Es importante señalar que en el Estado de Ganancias y Pérdidas, **la información se trabaja sin IGV**. Se tratan de ingresos y costos netos.

### **Balance General de la empresa**

El Balance General muestra la situación financiera en un momento determinado, normalmente el del año fiscal, en la que aparecen los activos, los pasivos y el patrimonio de la empresa.

Si las empresas de transporte cumplieran con la elaboración de todos os documentos indicados tendrían una viabilidad social, operativa económica y ambiental. Es lo que debería pedir la Municipalidad de Lima como mínimo para asegurar que las empresas cumplirán con la adecuación a la norma de transportes, y no pedirles todos lo documentos solo bajo una declaración jurada y que no tiene sustento técnico.

### **Instrumentos de gestión para las empresas de transporte público urbano**

En las empresas de transporte público urbano, la gran mayoría carecen de instrumentos de gestión que les permita cumplir su labor con eficiencia, por lo que se sugiere los siguientes instrumentos obligatorios:

#### ***Reglamento de organizaciones y Funciones.***

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) tiene como fin, establecer una interrelación entre las diferentes áreas y cargos considerados, respetando los niveles jerárquicos y líneas de dependencias; con ello, se deslindan: Funciones, Responsabilidades y Deberes, lo que a su vez conlleva sanciones en caso de incumplimiento.

Detalle del ROF se encuentra en el anexo

### ***Reglamento interno de personal***

Que siendo necesario contar con un documento de gestión que regule las labores que desarrollen los trabajadores de la Empresa, sujetos a la actividad privada, corresponde aprobar el Reglamento Interno de los Trabajadores de la Empresa “11 de Noviembre S.A”.

Disponiendo que la Gerencia Administrativa e Jefe de Personal difunda el presente Reglamento y así como su ejecución.

El Reglamento interno se encuentra en el anexo.

### **Plan de operaciones**

Este plan de operaciones para este tipo de empresa es de suma importancia, ya que es la columna vertebral de los servicios que se da. Para que se pueda tener un plan de operaciones primeramente se debe tener un organigrama sencillo pero eficiente que permita que el funcionamiento de las empresas sea óptimo para cumplir sus objetivos.

Se deben tener un plan de operaciones dentro de ella se establecerán las disposiciones de su cumplimiento que permitan programar las operaciones de la empresa de transportes y los objetivos de la misma.

*Patio de maniobras.*- En cumplimiento a la norma Municipal, todas las empresas de servicio urbano de pasajeros deben contar con un patio de maniobras, esta debe estar ordenada físicamente de tal manera que funcione de manera eficiente; esta buena distribución bajaran los costos de maniobrabilidad de los vehículos a la salida y llegada de los mismos. Este patio de maniobras es una exigencia de la norma municipal debiendo implementarse casi de inmediato antes del inicio de sus operaciones.

*Orden y supervisión.*- El patio de maniobras debe estar ordenado eficientemente para que las actividades de maniobrabilidad fluyan libremente así como controlarse los tiempos de maniobrabilidad de vehículos. La supervisión no

solo debe estar presente en el patio de maniobras, sino en toda la ruta del servicio dado, vigilando y controlando el cumplimiento de las normas de ordenanza y normas internas, para ello se tendrá supervisores a la salida y en trayecto.

Seguridad e higiene.- Los servicios administrativos, operacionales y el mismo patio de maniobras deben tener las comodidades para el personal donde se sientan a gusto y seguros, así no sufrir accidentes en bienestar el personal.

*Descripción de las operaciones.*- La parte operativa debe estar descrita debidamente comprende tres etapas importantes:

La salida de las unidades del patio de maniobras, para el inicio de la ruta, el vehículo debe estar debidamente equipada de acuerdo a normas, con los documentos legales, vehículo limpio y conductor debidamente uniformado, la salida será de acuerdo a un cronograma pres-establecido con una frecuencia de 10 minutos.

El viaje por la ruta que será debidamente supervisada por los cuatro controladores que existen en el trayecto, para el fiel cumplimiento de la ruta y se respeten las frecuencias y las normas al respecto, toda irregularidad será informada al Jefe de Operaciones, quien tomara las acciones correctivas del caso.

La tercera etapa es con la llegada al patio de maniobras del vehículo, verificando por el último controlador el cumplimiento del vehículo, pasando a un breve control del vehículo para la próxima salida.

*Acciones operativas a realizar.*- Para alcanzar los objetivos operativos a continuación las acciones más importantes:

La adquisición de vehículos nuevos y equipos auxiliares de patio; estimación de los costos y tarifas operativos, volumen y cliente; adquisición e instalación de equipos de oficina y desarrollo de los sistemas de comunicación y data; gestión de la constitución de la empresa, la obtención de permisos, seguros, establecimientos de políticas de calidad y responsabilidad social y desarrollo de manuales y los procedimientos operativos; por último el reclutamiento y entrenamiento específico del personal operativo como son los conductores.

## **TALLERES DE CONCIENTIZACION PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE TRANSITO**

### **Fundamentación**

En vista que dentro del caos del transporte urbano de transporte de pasajeros, se encuentran inmersos los conductores y cobradores, por no cumplir con las normas de tránsito, por lo que es necesario que se lleven a cabo los talleres de sensibilización y concientización a fin de que los conductores y cobradores puedan cumplir con las normas de tránsito y mejorar la seguridad y la calidad del servicio de transporte público de pasajeros. La relación que existe en el transporte entre los trabajadores del transporte y los usuarios es muy estrecha y ante el no cumplimiento de las normas de tránsito por parte de los conductores constituyen un porcentaje alto de accidentes de tránsito, según las estadísticas las principales causas son:

Maltrato a los usuarios o pasajeros

Una velocidad no adecuada es decir exceso de velocidad

No conservar la distancia debida entre vehículos

No respetar las señales de tránsito sobre todo los semáforos

Adelantamiento indebido de vehículos o ganar pasajeros

Dejar y recoger pasajeros en lugares no permitido

Todas estas faltas bien pueden evitarse si los conductores y cobradores tuvieran conciencia de sus hechos es por ello que es necesario los talleres de concientización. Para que esto funciones la Municipalidad e Lima a través de la Dirección General de Transito debía elaborar un programa diseñándose un modelo de capacitación y concientización para los conductores y cobradores.

### **Objetivos de la concientización:**

Se debe concientizar a los conductores y cobradores a fin de prevenir los accidentes de transito

Se debe tratar con educación y cortesía a los usuarios sobre todo a los niños y mayores de edad.

Se debe conducir con seriedad y profesionalismo

Se debe capacitar a los conductores y cobradores sobre las normas de la Municipalidad Provincia de Lima sobre todo la Ordenanza 1599 MPL

Se debe promover la educación vial a los conductores y cobradores.

Se debe identificar a los conductores y cobradores, otorgándole un carnet que los identifique.

Tener en consideración todas las normas que regulan el transporte urbano de pasajeros.

### **Resultados esperados**

Cuando se dan estas charlas también se esperan los resultados teniendo en consideración que la Empresa Eptonsa viene trabajando unos 100 vehículos, por lo que tiene 200 trabajadores entre conductores y cobradores y los resultados serian:

Se espera que dentro de 2 años todos los trabajadores es excepción hayan sido capacitados y tengan conocimiento de las normas de transito siendo un acto preventiva

Se espera que se reduzcan drásticamente los accidentes de tránsito que se comete en las empresas a por lo menos del 50%

Cuando los trabajadores cumplan con las bromas habrá una mayor seguridad y calidad de vida para los usuarios del transporte urbano de pasajeros.

Se espera que también los directivos tomen conciencia del cumplimiento de las normas de parte de sus trabajadores y también cumplan con las normas que implican a los directivos de la empresa.

Se debe tener un control de los conductores y cobradores que no hayan cumplido con las normas de tránsito.

## **VIII. Referencias**

Alegre, M. y Alarcón, G. (2016). *Transporte urbano: ¿Cómo resolver la movilidad en Lima y Callao?*, Lima: Universidad del Pacífico, PUCP. Recuperado de [http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/dp\\_transporte\\_urbano\\_sep.pdf](http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/dp_transporte_urbano_sep.pdf)

Álvarez, J. y Cerna, M. (2013). *La formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la provincia de Trujillo*. Tesis para optar el grado de Magister en Ciencias Contables. Universidad Antenor Orrego. Trujillo.

Apaolaza, R; Blanco, J; Lerena, N; López-Morales, E; Lukas, M; y Rivera, M. (2016). Transporte, desigualdad social y capital espacial: análisis comparativo entre Buenos Aires y Santiago de Chile, *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, 56, 19-41. Recuperado de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/9440/1/RFLACSO-Ic56-02-Apaolaza.pdf>

Alegre, M.; y Alarcón, G. (2016). *Transporte urbano: ¿Cómo resolver la movilidad en Lima y Callao?* Lima: Consorcio de investigación económica y social

Álvarez, J.; y Cerna, M. (2013). *La formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la provincia de Trujillo*. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.

Arbaiza, L. (2011). *La Formalización*. Universidad ESAN

Borjas, G. (2013). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para la administración de horarios y rutas en empresas de transporte público*. Tesis para optar el grado de Magister en Comunicaciones. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Barbero, J. (2005). *Transporte Urbano*. Lima.

Bielich, C. (2009). La guerra del centavo. Una mirada actual al transporte público en Lima Metropolitana. En *Documento de trabajo, 155. Serie Economía, 49*. Lima: CIES, IEP.



- Bonilla, H. (2006). *Análisis del sistema de transporte público en la ciudad de Huancayo*. Tesis para optar el título de Ingeniero Civil. Pontificia Universidad Católica. Lima.
- Borjas, G. (2013). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para la administración de horarios y rutas en empresas de transporte público*. Tesis para optar el grado de Magister en Urbanismo y Desarrollo Territorial Sostenible. Pontificia Universidad Católica. Lima.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2011). *Organización y administración. La dinámica del éxito en las Organizaciones*. México: Thompson.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría Genral de la Administración*. México: Thompson.
- Dall'Orto, A. (1984) *Transporte, Vialidad y Tránsito*. Lima: PUCP.
- Dessler, G. (1993). *Organización y administración. Enfoque situacional*. México: Trillas.
- Dextre, J. y Avellaneda, P. (2014). *Movilidad en zonas urbanas*. Lima: Fondo Editorial de la PUCP
- Díaz, R; Lugo, R; Páez, F; Mojica, C y Corbacho, I. (2015). *Oportunidades de financiamiento a operadores privados de transporte público en Latinoamérica*. México: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Figuroa, D. (2005). Transporte urbano y globalización, políticas y efectos en America Latina. *Eure. Volu. XXXI*, 41-53.
- García, O. (2010). *La gestión del transporte público en los tejidos residenciales de baja densidad*. Tesis para optar el Master Universitario en gestión y valoración urbana. Universidad de Cataluña. Barcelona.
- Genescá, E. (1997). *Motivación y enriquecimiento del trabajo*. Barcelona: Hispano Europea.

- García, J. (2013). *La gestión del transporte público en los tejidos residenciales de baja densidad*. Tesis para optar el Máster Universitario en Gestión y Valoración Urbana. Universidad de Cataluña. Barcelona.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Hernández, D. (2013). Activos y estructuras de oportunidades de movilidad. Una propuesta analítica para el estudio de la accesibilidad por transporte público, el bienestar y la equidad, *EURE (Santiago)* 38 (115), 117-135. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?Doi:71612012000300006&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?Doi:71612012000300006&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Hidalgo, N; y Jiménez, C. (2000). *Los tranvías de Lima, 1878-1965*. Lima: Copecopi.
- Hurtado, J. (2000). *Investigación holística*. Bogotá: Fundación Sydal-Magisterio.
- Jayanti, R. y Jackson, A. (1991). Service satisfaction: An exploratory investigation of three models. En M.E. Goldberg, G. Gorn y R.W. Pollay (Ed.), *Advances in Consumer Research*, 18, 603-609. New Orleans: Association for Consumer Research.
- Latham, G.P. (2007). *Work Motivation: History, Theory, Research, and Practice*. Thousand Oaks. California: Sage Publications.
- Marzo, J., Martínez-Tur, V., Ramos, J., y Peiró, J. (2002). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes, *Psicothema*, 14, (4), 765-770. Recuperado de <http://www.psicothema.es/pdf/796.pdf>
- Myers, G. (2000). *Psicología Social, 6ª Ed*. Bogotá: McGraw Hill
- Oliver, R. (1982). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Pico, M; Gonzales, R; Noreña, O (2011). Seguridad vial y peatonal: una aproximación teórica desde la política pública. *En Hacia la promoción de la*

*Salud*, Vol.16, N° 2, p. 190-204, Colombia: Universidad de Caldas-Manizales. Recuperado de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=22&sid=ff5f1559-d6bf-4e67-8f44-8099f8788dee%40sessionmgr113&hid=116>

Quijano, A. (1998). *La economía popular y sus caminos en América Latina*. Lima: Mosca Azul CEIS.

Quintero, J; y Quintero, L. (2015). El transporte sostenible y su papel en el desarrollo del medio ambiente urbano, *Revista Ingeniería y Región*, 14, (2), 87-97, Recuperado de <https://www.journalusco.edu.co/index.php/iregion/article/view/696/1330>

Regoli, S. (2009). *La regulación del transporte urbano de pasajeros*. Santa Fe.

Riaño, A. (2003). El enfoque de la educación vial en la enseñanza básica española. *Revista de Innovaciones Pedagógicas*, 2 (2), 44-56.

Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión universitaria.

Tamayo, M. y Tamayo, T. (1997). *El proceso de Investigación Científica*. México D.F.: Limusa.

Tse, D. y Wilton, P. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 25, 204-212

Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. Nueva York: John Wiley.

## **Anexos**

## **Anexo 1: Artículo científico**

### **HACIA UN TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE CALIDAD EN LIMA-PERU**

Cesar V. Torres Ruiz

Mag. En Gestión Publica

Cevitorres@hotmail.com

Irma Carhuancho

Ph...

Irma carhuancho @

#### **RESUMEN:**

El presente artículo analiza la problemática del transporte urbano en la ciudad de Lima-Perú, habiendo el transporte publico experimentado un acelerado proceso de cambios, los servicios públicos y los presupuestos para el mantenimiento de los mismos así como el desarrollo de la infraestructura no siempre han acompañado ese crecimiento, sino que se han quedado rezagados en detrimento de la calidad de vida de los ciudadanos. Se plantea el nivel de formalización de los operadores del transporte urbano a las normas pertinentes. La metodología empleada para la investigación fue el método mixto, cuya parte cuantitativa se realizó a través de encuestas y la parte cualitativa a través de entrevistas, llegándose a la conclusión de que los transportistas no pueden adecuarse a las normas del transporte urbano porque no cuentan con un estudio técnico serio que haga viable este proceso; recomendándose, que para que exista un documento fiable que garantice este reordenamiento se haga un perfil técnico por cada operador adaptados como medio de referencia a las norma de transporte, donde se pueda dilucidar su viabilidad y factibilidad,

para luego recién tentar una organización seria con costos y tiempos así como documentos de gestión que permitan el desarrollo efectivo de las normas.

Clasificación JEL. R41, 018

Palabras claves: Transporte urbano, normas legales, gestión, fiscalización.

## **SUMMARY**

This article analyzes the problem of urban transport in the city of Lima-Peru, public transport having undergone an accelerated process of changes, public services and budgets for the maintenance of these as well as the development of infrastructure have not always accompanied that growth, but they have been left behind to the detriment of the quality of life of citizens. The level of formalization of urban transport operators is raised to the relevant standards. The methodology used for the investigation was the mixed method, whose quantitative part was carried out through surveys and the qualitative part through interviews, reaching the conclusion that transporters can not adapt to urban transport regulations because they do not have a serious technical study that makes this process viable; It is recommended that for a reliable document to guarantee this reordering, a technical profile be made for each operator adapted as a means of reference to the transport norm, where its viability and feasibility can be elucidated, and then a serious organization with costs and times as well as management documents that allow the effective development of the standards.

## **I. -- INTRODUCCION.-**

En las grandes ciudades de Latinoamérica y de los países en desarrollo en general enfrentan el “circulo vicioso” del transporte, en el que la creciente motorización fomenta el deterioro del transporte público de pasajeros y acrecienta la congestión. El proceso de

motorización se intensifica en los ciclos de crecimiento económico, pero incide negativamente sobre el transporte público porque induce una degradación del servicio y un aumento de las tarifas además de existir una fuerte competencia que muchas veces hace que existan diferentes tarifas.

En vista a lo anterior se afirma que el transporte público se vuelve menos atractivo además de ofrecer menos comodidad y precios excesivos, por otra parte se estimula la tendencia al uso del transporte individual y a la motorización, que si bien en primera instancia es la solución a posterior resulta más complicado porque las pistas no abastecen el transporte de varios tipos de vehículos.

En consecuencia para quebrar este círculo vicioso en varias capitales de ciudad están haciendo una reestructuración integral del transporte público porque es una necesidad, además es considerada como la primera prioridad entre políticas de movilidad urbana, por otra parte en varios países se ha optado por la restricción vehicular que en primera instancia fue la alternativa de solución sin embargo a la vez ha ocasionado que la demanda por otro vehículo motorizado se incremente, lo cual lleva a replantear las políticas vehiculares.

En América Latina se han realizado numerosos casos de reorganización que han tenido éxito para lo cual han utilizado diferentes modos y esquemas de organización, entre ellos puede citarse el caso pionero de Curitiba hasta los recientes sistemas de buses de alta capacidad, al estilo de TransMilenio de Bogotá, o los sistemas de trole bus y Buses de Quito, o el reciente intento de organizar el sistema de transportes público en Santiago de Chile denominado TranSantiago.

Una transformación realizada en Bogotá fue el TransMilenio porque en el tiempo ha permitido integrar organizar el transporte público por medio de troncales de alta capacidad, con vía exclusiva y paraderos, en un esquema mixto de operación público –privada. En la

década de los 90 en Bogotá se tenía una oferta de transporte atomizada porque numerosos vehículos pequeños competían por los pasajeros en las calles, generado fuertes externalidades negativas, congestión, accidentes y contaminación ambiental. Tiempo después se descartó la construcción de un Metro optándose por reestructurar el sistema de buses e implementando un sistema de vehículos de alta capacidad en corredores troncales, líneas alimentadoras y un sistema integrado de ventas, validación y recaudación de boletos. Quintero y Quintero (2015), realiza un análisis acerca de la problemática actual de la movilidad urbana representada en dificultades puntuales como la congestión, falta de accesibilidad al servicio de transporte, ocupación de espacio público e impactos en el medio ambiente, problemas que son originados por algunos sistemas de transporte más utilizados en las grandes ciudades.

Cabe señalar que el sector público se hizo cargo de la construcción de la infraestructura (vías exclusivas, estaciones, terminales, patios), con una alta participación del gobierno central; también se hizo cargo de la programación de los servicios y el control de las operaciones.

El sector privado se encargó de la adquisición, operación y mantenimiento de los buses y del sistema de ticketing previendo recuperar lo invertido a través de la gestión de las tarifas. Un cuidadoso marco regulatorio estableció las relaciones entre las partes, asegurando la sostenibilidad financiera del sistema así también tras varios años de servicio TransMilenio ha demostrado que los sistemas de buses de alta capacidad pueden atender corredores de alta densidad, disminuir sensiblemente los tiempos de viaje y reducir los accidentes y las emisiones contaminantes. García (2013) nos indica respecto a los costos y al medio de financiamiento de transporte, en dicha investigación se pone énfasis en la gestión, la logística y el financiamiento



Santiago de Chile es particularmente ilustrativo, pues a principios de la década de los 90 presentaba un escenario sumamente crítico en materia de transporte público.

En cuanto a la ciudad de Lima, materia de la presente investigación, se desarrolla dentro de ese contexto. La desregulación del decenio de 1980 resultó una sobre oferta de transporte público, en el periodo 1978-1985 la flota de buses y taxis aumentó en 50 por ciento y 75 por ciento respectivamente, mientras las tasas de ocupación decrecieron en más de 50 por ciento. Este desbalance entre las demanda de viajes y la oferta de transporte publico trajo como resultado problemas de congestión, degradación ambiental, aumentos exorbitantes en las tarifas, envejecimiento de la flota y deterioro de la calidad de los servicio, a principios de los 90, ante un panorama crítico e insostenible, se lanzó una nueva política de transporte urbano dirigida a la modernización y mejora del transporte público. Esta reestructuración tuvo como meta la transición hacia un sistema más regulado a partir de la licitación de las rutas y apoyado por una organización empresarial. Esta primera reestructuración tuvo claros impactos positivos que incluyen: Reducción y modernización del parque automotor, mejoras en la calidad de servicio, estabilización de las tarifas, reducción en el nivel de emisiones, modernización de los operadores.

Al continuar los años la tendencia es hacia una masificación progresiva de vehículos de transporte público de muy baja capacidad y calidad, que compiten con los operadores de transporte masivo, reduciendo la calidad y eficiencia del transporte público y generando externalidad negativas que deben ser tomadas en cuenta, se caracterizan, en su mayoría por: una serie de deficiencias en la oferta del transporte público (vehículos obsoletos, de baja capacidad y comodidad), la virtual ausencia de sistemas de transporte urbano masivo y de esquemas de prioridad para el transporte público, una organización compleja en la cual las responsabilidades relativas al transporte urbano no están claramente definidos o se sobreponen y una red vial frecuentemente mal diseñada o mal mantenidas, a ello deben

añadirse las notables consecuencias de la aplicación de políticas de desregulación y la libre importación de vehículos usados, que ha resultado en un empeoramiento general del servicio de transporte urbano masivo debido al aumento de la congestión vehicular, la falta de racionalización de los servicios y el incremento de las tasas de motorización, que traen consigo altos niveles de contaminación y de accidentes, además no existe una cultura de observancia de reglas de tránsito, lo que genera accidentes, los conductores invaden los cruces peatonales, permiten que la subida y bajada de pasajeros se realice en cualquier lugar y muchas veces en media avenida, no se respetan las rutas autorizadas, lo que provoca el desorden y el maltrato al pasajero. Hernández (2013) sustenta que uno de los desafíos actuales para los estudios sobre movilidad y transporte en Latinoamérica es adoptar y direccionar un enfoque multidimensional de la movilidad que trasciende la lentitud del desplazamiento o viaje y que a la vez permita integrar una temática más general como el efecto de la movilidad sobre la pobreza y la exclusión social.

En el Perú durante la gestión de la Alcaldesa de la ciudad de Lima, Susana Villarán se emitió la Ordenanza N° 1599, dando inicio a una reforma del sistema de transportes en, dicha norma actualmente está llevando a cabo su ejecución la que debe ser en forma gradual, siendo sus fines mejorar la calidad de vida de los usuarios, fomentando el desarrollo de servicios de transporte público masivo, con esquemas de prioridad que permitan mejorar sensiblemente los tiempos de desplazamiento. El desarrollo de sistemas de transporte masivo, con tecnologías y esquemas operativos adecuados, según el tamaño de la ciudad, requiere racionalizar la oferta y modernizar la flota de acuerdo con criterios de calidad, eficiencia y rentabilidad económica, garantizando los niveles de cobertura espacial y reduciendo la contaminación y el ruido. Este cambio precisa la participación y capacitación de los operadores actuales del servicio de transporte urbano y el fortalecimiento de las instituciones que tienen que ver con el sector.

## **II.- UBICACIÓN DEL ESTUDIO**

Para el presente estudio se tomó como modelo a la Empresa de Transportes “11 de Noviembre”, la misma que se encuentra incurso en el cumplimiento de la Ordenanza 1599 MLM, esta empresa está tratando de cumplir esta norma en los aspectos de normatividad, de gestión y fiscalización, pero se encuentra con muchas trabas en la realidad, siendo el motivo de estudio, el grado de cumplimiento de la norma y que las otras empresas de transporte urbano se encuentran casi en la misma situación, lo que permitirá tener un diagnóstico actual del cumplimiento de la Ordenanza 1599.

El problema de transporte en Lima es de naturaleza metropolitana ya que la zona urbana excede una jurisdicción municipal; su gestión abarca diversas agencias de políticas, regulación y fiscalización. La coordinación entre las jurisdicciones de las provincias de Lima y Callao ha sido tradicionalmente escasa. La Municipalidad Metropolitana de Lima, principal responsable del transporte, cuenta con diversos organismos para atender el sector siendo: La Gerencia de Transporte Urbano (GTU) es el organismo rector del sector, sus atribuciones incluyen funciones como otorgar licencias de transporte público, ordenar la circulación vehicular y ordenar los terminales de pasajeros interurbanos. La Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima (EMAPE) es la agencia responsable por las obras viales y los accesos. El nuevo sistema de transporte masivo en ejecución es gerenciado por pro transporte; otra agencia administra el tren eléctrico, y existen diversos organismos menores. El Comité de Transporte Metropolitano de Lima (TRANSMET) es un ente de coordinación que congrega a distintas agencias con responsabilidad sobre el transporte urbano de Lima Metropolitana, con el objeto de coordinar la gestión de estas diversas agencias, no obstante tales esfuerzos esta multiplicidad de agencias con

jurisdicción sobre el transporte urbano continua generando una serie de superposiciones de responsabilidades y duplicidades que no hacen más que complicar la situación.

### **III.- Metodología.-**

El enfoque de la investigación es mixta, habiéndose combinado los enfoques cuantitativos y cualitativos, lo que nos permite recopilar información, interpretarla y analizarla a través de instrumentos tanto cuantitativos y cualitativos, logrando un mayor entendimiento del fenómeno en estudio (Hernández y Mendoza, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El diseño de la investigación es no experimental de tipo proyectiva, ya que tuvo como objetivo diseñar o crear propuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones (Hurtado, 2000), para ello se encuestó a 120 trabajadores de la Empresa de Transportes “11 de Noviembre” y a 60 usuarios además de entrevistas a los Directivos, habiéndose tomado estos datos cuantitativos y cualitativos directamente de las personas que actualmente se encuentran operando el transporte y que conocen la problemática del mismo, con una realidad y en tiempo real, lo que permite hacer un diagnóstico del problema y tener un conocimiento nuevo de la realidad del transporte urbano en Lima. La metodología de análisis de datos cuantitativos, tiene un enfoque basada en la cuantificación de los resultados obtenidos a través de la encuesta tipo Likert, se hizo el análisis mediante la utilización de estadísticas descriptivas y de relación utilizando el SSPS 23.0, para cuya validez de fiabilidad se utilizó el valor de alfa de Cronbach, el análisis de componentes principales y el análisis de correlaciones con corrección de atenuación. Para el diseño descriptivo, se utilizó estadísticas de frecuencias, tablas y gráficos de paretos. Finalmente la información cuantitativa se trianguló con la información cualitativa, obteniéndose un diagnóstico real y concreto.

#### **IV.- RESULTADOS**

Los resultados del estudio se dan en tres rubros que son: Normativa, De gestión y Fiscalización,

**a).- Normativa.-** las empresas de transporte público urbano se encuentran en camino a la formalidad legal se tratan de adecuar a las leyes y Ordenanzas Municipales, pero lo hacen a paso lento es un proceso no consolidado, siendo imposible cumplir con los plazos, son empresas que no tienen respaldo patrimonial, tampoco tienen una organización técnica, que les permita una operabilidad efectiva, viven solo del alquiler de la ruta a transportistas individuales que trabajan en esa ruta

**b).- De gestión.-** La empresa trata de cumplir con los términos legales de funcionamiento, sin embargo no presta una buena calidad de servicio, no tiene acreditación y su personal no tiene calidad laboral no se encuentran en planilla por lo que no gozan de beneficios sociales ni seguro previsional por lo que se encuentran desprotegidos en caso de enfermedad y con una inseguridad para su núcleo familiar, en cuanto a los vehículos estos se están tratando de renovar, muchos de ellos son demasiados antiguos, no hay una política coherente de renovación ni de financiamiento, con la agravante que las pistas son de mala calidad, en general no existe una decisión política para dar solución al transporte en Lima.

**C).- Fiscalización.-** La empresa no cumple con los requerimientos de seguridad mínimos, no cumplen con las señales de tránsito y las reglas y normas de tránsito nacional y dentro de las las empresas no están organizadas administrativamente lo que no les permite cumplir con las rutas establecidas en su totalidad, existen vehículos informales. Se tienen los seguros de ley pero son insuficientes en caso de accidentes de tránsito, donde la empresa se hace el desentendido y no son solidarios con los propietarios de cada unidad de transporte

## V.- CONCLUSIONES

El transporte y el rostro urbano del país han experimentado un acelerado proceso de cambios en los últimos años. Ciudades medianas se han convertido en metrópolis y urbes más grandes han pasado a ser megalópolis como Lima. Sin embargo los servicios públicos y los presupuestos para el mantenimiento de los mismos, así como el desarrollo de infraestructura no siempre han acompañado ese crecimiento, sino que han quedado rezagados en detrimento de la calidad de vida de los ciudadanos y su desplazamiento por las ciudades de nuestro país.

El transporte masivo y diario de personas entre puntos distantes de una ciudad requiere en la mayoría de los casos de un medio de transporte motorizado dinamizador que cubra la necesidad de desplazar la cantidad de ciudadanos para que realicen sus actividades cotidianas. Los sistemas de transporte son componentes básicos en la estructura social, económica y física de un área urbana. En las principales ciudades, los sistemas de transporte público juegan un rol fundamental en la movilidad dinámica de las personas, tanto en zonas urbanas como rurales. Uno de los mayores retos a tomar en cuenta en relación con la planificación del transporte público, consiste en asegurar un sistema operacional y económicamente eficiente, adecuadamente integrado al entorno que cubra las necesidades imperiosas de los usuarios viajeros.

La problemática del transporte urbano en la ciudad de Lima, se ha caracterizado en los últimos años por un decrecimiento de la calidad del transporte público. Esta situación es de muy fácil entendimiento para los usuarios debido que son los protagonistas directos del drama diario de unidades de transporte público obsoletas y de pésimo funcionamiento que propician un verdadero caos en el atribulado tráfico público y privado, con efectos negativos en los ámbitos socio económico de las ciudades. Este es un tema recurrente, que lejos de solucionarse se ha venido agudizándose cada vez más con el paso de los años.

La implementación de pertinentes políticas públicas direccionadas al transporte urbano es la propuesta más acertada para la búsqueda de soluciones concretas ante semejante problemática social. Las autoridades competentes y los ciudadanos son los responsables del ordenamiento del transporte público de lo contrario el caos vehicular y la incidencia de accidentes de tránsito serán el común denominador en las calles de las ciudades del Perú.

a).- Con respecto a las normatividad legal, la empresa trata de cumplir con los requisitos mínimos para su funcionamiento, pero la empresa no cuenta con una organización mínima que permite la efectividad del mismo, y a veces cumple con el servicio en los términos y condiciones de autorización y plazos para adecuarse a las normas legales. En Lima las empresas de transporte cuentan con la formalización legal de constitución y que se encuentran adecuándose a la norma del transporte público de pasajeros de acuerdo a la Ordenanza establecida. El diagnóstico sobre las normas legales se ve ratificado con los estudios de Álvarez y Cerna (2013), quienes evalúan la informalidad de los micro empresarios del servicio público de transporte de pasajeros, asimismo, se pone énfasis en la importancia de la formalización del transporte urbano, puesto que su aplicación significa grandes beneficios laborales para sus trabajadores y mayor recaudación tributaria para la Región y el Estado. Concluyen que es indispensable la conformación de un marco legal que facilite un esquema de relación formal entre los propietarios de los microbuses, los conductores y cobradores, de no hacerlo persistiría la relación informal que se puede visualizar en algunas ciudades del Perú.

B).- Con respecto a la gestión.- Respecto a los conductores son pocos los que se encuentran registrados en la Gerencia de Transporte Urbano (GTU) lo que o permite un control efectivo como operadores del transporte; Asimismo, pocos son los vehículos que se encuentran en buen estado técnico y de funcionamiento; muchos no son originales de fábrica para el servicio urbano de pasajeros.

Respecto al usuario, no hay buen trato al pasajero y las instituciones gubernamentales hacen caso omiso a las quejas y reclamos. Más aún, cuando hay accidentes, las empresas de transporte pocas veces se hacen responsables de los daños y perjuicios. Estos resultados contrastan con los estudios de García (2010), quien describe con énfasis la gestión, la logística y el financiamiento. Asimismo, analizó la capacidad de integración del sistema en relación a zonas similares en densidad. Sus principales conclusiones se direccionan a la satisfacción de los usuarios con el servicio actual y la demanda potencial de un servicio mejorado que evite congestionamiento de personas en horas críticas que hagan inviable el desplazamiento de las líneas de transporte.

Las empresas tratan que sus vehículos estén en condiciones para el buen servicio, pero que aún existen muchas empresas informales que no tienen patrimonio que los respalde ante eventualidades.

C).- Con respecto a la fiscalización.-Cumplen sólo con los requerimientos mínimos de seguridad. Se tiene los seguros de ley, pero que en el fondo no son solidarios ante los accidentes que suceden diariamente ya que el SOAT solo cubre gastos mínimos pues la cobertura es muy reducida. El SOAT no cubre los daños al vehículo propio, al vehículo de terceros o a la propiedad de terceros.

En Lima, el transporte público no cumple adecuadamente con la señalización de tránsito, las normas y reglas de tránsito nacionales. Con respecto a la parte administrativa, a veces cumple con las rutas establecidas, no están organizados administrativamente. Se ratifica el enunciado anterior, por parte de Figueroa (2005) quien realizó el trabajo titulado Transporte urbano y globalización. Políticas y efectos en América Latina, donde se definen las políticas de transporte público, especialmente las que ponen un mayor acento en la liberalización; por otro lado, debe enfrentar una aguda competencia que se origina en un mayor uso del automóvil privado y de formas artesanales de transporte público.



Concluye además que el proceso relativamente permanente de crisis en los sistemas de transporte urbano que se ha instalado durante los veinte últimos años en las ciudades latinoamericanas, se ha expresado en una inestabilidad de sus servicios de transporte público formal y legalmente establecidos; un aumento de costos y tarifas, con condiciones de congestión agravadas; y una abundancia de automóviles particulares y de nuevas formas precarias e inseguras de transporte colectivo.

Las empresas que prestan servicio de transporte público manifiestan contar con los permisos necesarios otorgados por la Municipalidad de Lima, previo un estudio técnico, pero la atención y el servicio que prestan no es el más adecuado. Si el chofer de transporte público comete infracciones, estas no son sancionadas ya que el que paga la infracción es el propietario del vehículo, mientras los choferes continúan conduciendo vehículos de transporte en cualquiera de los operadores del transportes. Asimismo se detectó que muchos vehículos tienen el SOAT, pólizas de seguros y revisiones técnicas desactualizadas. Estos resultados ratifican los estudios expuestos por Regoli (2009) que tuvo objetivo principal de este trabajo es describir las principales características positivas y negativas del sistema de transportes urbano público de pasajeros, en general, y del servicio en la ciudad de Santa Fe, en particular.

Siendo los principales indicadores la demanda, la oferta y la regulación de las mismas; el sistema de transportes públicos de pasajeros, a nivel urbano, requiere de vehículos, conductores, infraestructura urbana y un conjunto de reglas y normas de operación, lo que posibilita el movimiento de las personas entre un lugar y otro de la ciudad.

Es necesaria una reestructuración del sistema de operación informal a un esquema integrador. Un control de vehículos y del personal en planilla, con todos sus beneficios. Según los entrevistados, los trabajadores de la empresa son reclutados previa evaluación, pero que no están en planilla por lo que no gozan de beneficios sociales ni seguro

previsional por lo que se encuentran desprotegidos en caso de enfermedad y con una inseguridad para su bienestar familiar, es decir, la empresa no cumple totalmente con su personal, ellos no tienen beneficios, no son capacitados en su campo laboral en ningún rubro. Esta conclusión se consolida con los estudios de Escobar y García (2008) cuyo objetivo de estudio fue la aplicación de nuevos modelos e instrumentos de planificación de los sistemas de movilidad producidos en los últimos años en Europa desde una perspectiva de oferta infraestructural y gestión de la misma, siendo su metodología principal sobre la planificación del TPCU que tienen en cuenta como incrementar la cobertura de los espacios de la demanda sobre la base de la reestructuración de rutas, pero fundamentalmente sobre la base de frecuencias, regularidad, control de intercambios y políticas tarifarias.

## **VI.- RECOMENDACIONES.-**

Primera.- El Estado a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en coordinación con la Municipalidad Provincial de Lima y las Instituciones que manejan el servicio de transporte público urbano deben establecer y seguir un sistema operacional y económicamente eficiente, para ello debe iniciarse con políticas claras, ya que actualmente existen por lo menos doce entidades públicas que se reparten las funciones y proyectos relacionados al transporte urbano de pasajeros de Lima y Callao, siendo una de las consecuencias el retraso en la ejecución de las obras viales, la otra es la congestión vehicular, producto del trabajo desarticulado entre Municipios para fiscalizar los medios de transporte y por último el tiempo que se pierde en trasladarse de un lugar a otro ya que según estudios 6 de cada 10 limeños tarda entre 30 a 60 minutos en llegar a su centro de trabajo; con esto se tendría una mejor calidad de vida del usuario. Para que exista un cambio sustancial en las políticas del transporte se propone que el transporte público sea

integrado, esta integración contara con integración física, operacional y tarifaria así como en los medios de pago, será una gestión que se encargara de la venta, recarga, distribución y validación de los medios de acceso al sistema de transporte integrado y será la responsable de su equipamiento e interconexión de flota.

Segunda.- Compartir, difundir y ejecutar las políticas y normas actuales de implementación, sobre todo de la Ordenanza 1599 MPL, dándose facilidades a los operadores así como también fiscalizando su adecuación a dicha norma, para que en un corto y mediano plazo se pueda contener la informalidad y el desorden que han dado paso a una superpoblación de servicios de transporte con un menoscabo en la calidad de vida de los usuarios, pero para que esta norma Municipal se pueda cumplir exitosamente, todos los operadores que soliciten el permiso para transitar por la ciudad deben presentar un perfil que demuestre que su actividad será viable y confiable, ya que dentro de este estudio podrá fácilmente ver su factibilidad económica y social, con lo que puede apalancar financieramente para la compra de nuevos buses

Tercera.- Deben implementarse políticas de seguridad que priorice y proteja la vida humana de los ciudadanos, esta política de seguridad vial debe involucrar a todos los niveles de gobierno, comprende un amplio abanico de iniciativas necesarias, que van desde la aprobación de medidas de seguridad física hasta una cultura de seguridad vial, en esta implementación debe considerarse al peatón, ya que el caos que reina en nuestras pistas no es fruto solamente de los transportistas, sino también del peatón, estas normas tienen que tener la capacidad de regular, fiscalizar y sancionar las malas prácticas de los transportistas y peatones, se debe incidir significativamente en la capacitación y sensibilización a los operadores, conductores y peatones en su diario comportamiento en las diferentes vías, lo que lamentablemente sigue ocasionando graves congestiones viales,

contaminación ambiental, pérdidas de horas hombre en la economía productiva y social, como incremento de accidentes de tránsito.

## **BIBLIOGRAFIA**

Álvarez, J y Cerna, M. (2013). La formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la provincia de Trujillo. Tesis para optar el grado de Magister en Ciencias Contables. Universidad Antenor Orrego. Trujillo.

Figuerola (2005). Transporte urbano y globalización, políticas y efectos en América Latina. *Eure*. Volu. XXXI

García, J. (2013). *La gestión del transporte público en los tejidos residenciales de baja densidad*. Tesis para optar el Máster Universitario en Gestión y Valoración Urbana. Universidad de Cataluña. Barcelona.

Hernández, D. (2013). Activos y estructuras de oportunidades de movilidad. Una propuesta analítica para el estudio de la accesibilidad por transporte público, el bienestar y la equidad, *EURE (Santiago)* 38 (115), 117-135. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0250-71612012000300006&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0250-71612012000300006&script=sci_arttext&tlng=pt)

Hurtado, j. (2000). Investigación holística. Bogotá: Fundación Sypal-Magisterio

Quintero, J; y Quintero, L. (2015). El transporte sostenible y su papel en el desarrollo del medio ambiente urbano, *Revista Ingeniería y Región*, 14, (2), 87-97, Recuperado de <https://www.journalusco.edu.co/index.php/iregion/article/view/696/1330>

Regoli (2009). La regulación del transporte urbano de pasajeros. Santa Fe

**Articulo enviado para su publicación**

9/8/2018

Señores Revista Innovar, Publicación de artículo

Responder | Eliminar Correo no deseado | ...

### Señores Revista Innovar, Publicación de artículo

**Cesar Vidal Torres Ruiz**  
Hoy, 10:27 p.m.  
revinnova\_bog@unal.edu.co

Responder |

Elementos enviados



ARTICULO PARA PUBLI...  
36 KB

Mostrar todos 3 archivos adjuntos (2 MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive - Personal

Cumpliendo con los requisitos de vuestra representada les remito el formulario debidamente llenado así como el artículo la que pretendo que se publique de acuerdo a vuestras normas, agradeciéndole de antemano esta fina atención. Gracias

## Anexo 2: Matriz de categorización

Problema	Problema de investigación	Objetivos de investigación		Categoría	Sub categoría	Fuente (informante)	Técnica	Instrumentos
<p>En el Perú la tendencia es hacia una masificación progresiva de vehículos de transporte público de muy baja capacidad y calidad, que compiten con los operadores de transporte masivo, reduciendo la calidad y eficiencia del transporte público y generando externalidad negativas que deben ser tomadas en cuenta. Los sistemas de transporte urbano de las ciudades intermedias del Perú se caracterizan, en su mayoría por: una serie de deficiencias en la oferta del transporte público (vehículos obsoletos, de baja capacidad y comodidad), la virtual ausencia de sistemas de transporte urbano masivo y de esquemas de prioridad para el transporte público, una organización compleja en la cual las responsabilidades relativas al transporte urbano no están claramente definidos o se sobreponen y una red vial frecuentemente mal diseñada o mal mantenidas, a ello deben añadirse las notables consecuencias de la aplicación de políticas de</p>	<p>El problema principal se basa en la interrogante ¿Cómo mejorar la regulación de prestación de servicios de transporte público Lima Metropolitana?</p>	<p>Proponer la regulación de prestación de servicios del transporte público en Lima Metropolitana 2016</p>	<p>Analizar la prestación de servicio de transporte público en Lima Metropolitana 2016</p>		Normativa	Trabajadores del transporte público	Encuesta	Cuestionario
						Especialistas del tema		
			<p>Identificar los problemas álgidos relacionados a la prestación de transporte público de Lima Metropolitana 2016.</p>		De Gestión	Gerente administrativo y jefe de operaciones	Entrevista	Guía de entrevista
					Fiscalización	Personal que labora en la empresa (choferes)	Encuesta	Cuestionario

<p>desregulación y la libre importación de vehículos usados, que ha resultado en un empeoramiento general del servicio de transporte urbano masivo debido al aumento de la congestión vehicular, la falta de racionalización de los servicios y el incremento de las tasas de motorización, que traen consigo altos niveles de contaminación y de accidentes.</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--



### Anexo 3: Instrumento de medición de la prestación de servicio

#### CUESTIONARIO SOBRE REGULACION DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PUBLICO EN LIMA METROPOLITANA

A continuación Usted encontrará una serie de ITEMS, dirigidos a conocer el ámbito laboral y operativo de la Empresa "11 de Noviembre"; agradecería que conteste el presente cuestionario de una manera objetiva, dado que su opinión es de suma importancia y tiene carácter de anónimo, en tal sentido escriba una (X) debajo de la alternativa que considere conveniente y/o marque de acuerdo a las instrucciones que se le vayan presentando.

Datos generales (marque con una X la alternativa pertinente)

SEXO ( M ) ( F ) , ESTADO CIVIL (SOLTERO) (CASADO) (CONVIVIENTE)

NIVEL DE ENSEÑANZA: PRIMARIA.....SECUNDARIA..... TECNICO.....SUPERIOR.....

EDAD:DE 18 A 23.....DE 24 A 29.....DE 30 A 35.....DE 36 A MAS.....

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo

Nº	ÍTEMS	Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	Si Ud. tiene conocimiento que la empresa cuenta con una organización mínima que permita su funcionamiento.					
2	Si Ud. tiene conocimiento la empresa cumple el servicio en los términos y condiciones de la autorización.					
3	Si la empresa cumple los plazos para adecuarse a la norma legal.					
4	Si la empresa tiene registrado a los conductores y cobradores en la GTU de acuerdo a normas.					

5	Si los vehículos se encuentran en buen estado de funcionamiento y técnico.					
6	Si los vehículos están diseñadas originalmente de fábrica para el transporte de personas					
7	Se da seguridad y buen trato a los pasajeros.					
8	Los usuarios tienen protección de INDECOPI, frente a abusos de los transportistas.					
9	La empresa es el responsable solidario frente a accidentes de tránsito junto al propietario.					
10	Cuenta la empresa con la autorización de prestación de servicios de personas					
11	Cumple la empresa con la formalización legal como persona jurídica.					
12	Si la empresa cumplió con presentar el estudio técnico para el otorgamiento de ruta					
13	Existe un programa de capacitación permanente de los trabajadores.					
14	Cumple la empresa en el pago de los beneficios sociales de los trabajadores					
15	Se tiene un procedimiento de reclutamiento de personal de acuerdo a normas.					
16	La empresa cuenta con la relación de vehículos acreditados dentro de su flota					
17	Si la empresa cuenta con la disponibilidad de vehículos para la correcta prestación del servicio					
18	Si los vehículos de la empresa cumplen con la antigüedad requerida para prestar					

	servicios.					
19	Las unidades cuentan con extintores contra el fuego.					
20	Si los conductores recogen y bajan pasajeros en los paraderos solo autorizados.					
21	Si las unidades cuentan con botiquín de emergencia.					
22	Si cumplen las empresas con el total del recorrido autorizado.					
23	Si las empresas cuentan con el patio de maniobras establecido por norma.					
24	Si la empresa garantiza las operaciones tanto operativa como administrativa.					
25	Si las unidades cuentan con SOAT vigente.					
26	Si los vehículos cuentan con pólizas de accidente frente a terceros.					
27	Si las unidades cuentan con las revisiones técnicas actualizadas.					

## Anexo 4: Entrevistas

	Cuantitativo		Gerente general	Jefe de operaciones	EI Investigador
SC1	Normativa	Legal - Seguridad - Protección del pasajero	<p>-En su opinión, la empresa cumple con la organización mínima, con los términos y plazos de adecuación para la prestación de servicios público de pasajeros. ¿Por qué?</p> <p>-Para que manifieste, si la empresa cumple con el registro de conductores y cobradores, cual es el estado de las unidades y si son diseñados de fábrica para este servicio. ¿Por qué?</p> <p>- Que nos manifiesta sobre la seguridad y trato a los pasajeros y si son solidarios frente a un accidente de tránsito. ¿Por qué?</p>	<p>-En su opinión, ¿la empresa cumple con la organización mínima, con los términos y plazos de adecuación para la prestación de servicios público de pasajeros. ¿Por qué?</p> <p>-Para que manifieste, si la empresa cumple con el registro de conductores y cobradores, cual es el estado de las unidades y si son diseñados de fábrica para este servicio. ¿Por qué?</p> <p>- Que nos manifiesta sobre la seguridad y trato a los pasajeros y si son solidarios frente a un accidente de tránsito. ¿Por qué?</p>	<p>- En su opinión, ¿las empresas cumplen con la organización mínima, con los términos y plazos de adecuación para la prestación de servicios público de pasajeros. ¿Por qué?</p> <p>-Para que manifieste, si las empresas cumple con el registro de conductores y cobradores, si las unidades son diseñados de fábrica para este servicio de pasajeros. ¿Por qué?</p> <p>- Que nos manifiesta sobre la seguridad y trato a los pasajeros y si son solidarios frente a un accidente de tránsito las empresas de transporte urbano de pasajeros. ¿Por qué?</p>
SC2	Gestión	Autorización - Personal - Registro y habilitación de flota	<p>-Para que nos indique si tiene personería jurídica legal, si cuenta con un estudio técnico para el otorgamiento de ruta y autorización para transportar pasajeros. ¿Por qué?</p> <p>-Para que manifieste si cuentan con procedimientos de reclutamiento de trabajadores, si tiene capacitación permanente y reciben beneficios sociales. ¿Por qué?</p> <p>-Para que indique si la flota de vehículos se encuentra registrada y habilitada, se encuentran disponibles y la antigüedad de acuerdo a Ley. ¿Por qué?</p>	<p>-Para que nos indique si tiene personería jurídica legal, si cuenta con un estudio técnico para el otorgamiento de ruta y autorización para transportar pasajeros. ¿Por qué?</p> <p>-Para que manifieste si cuentan con procedimientos de reclutamiento de trabajadores, si tiene capacitación permanente y reciben beneficios sociales. ¿Por qué?</p> <p>-Para que indique si la flota de vehículos se encuentra registrada y habilitada, se encuentran disponibles y la antigüedad de acuerdo a Ley. ¿Por qué?</p>	<p>-Para que nos indique si las empresas de transporte tiene personería jurídica legal, si cuenta con un estudio técnico para el otorgamiento de ruta y autorización para transportar pasajeros. ¿Por qué?</p> <p>-Para que manifieste si estas empresas cuentan con procedimientos de reclutamiento de trabajadores, si tiene capacitación permanente y reciben beneficios sociales. ¿Por qué?</p> <p>-Para que indique si la flota de vehículos de servicio público urbano se encuentra registrada y habilitada, se encuentran disponibles y la antigüedad de acuerdo a Ley. ¿Por qué?</p>

SC3	Fiscalización	Infracción por inobservancia de normas - A los operadores - Vehículos	<p>-Para que no explique, si los vehículos cuentan con extintores, botiquín y cumplen con los paraderos autorizados.</p> <p>-para que no diga si los operadores cumplen con el recorrido, si cuentan con patio de maniobras y garantizan la operatividad de la empresa.</p> <p>-Para que nos indique si los vehículos cuentan con SOAT, pólizas y revisiones técnicas y como son fiscalizadas</p>	<p>-Para que no explique, si los vehículos cuentan con extintores, botiquín y cumplen con los paraderos autorizados.</p> <p>-para que no diga si los operadores cumplen con el recorrido, si cuentan con patio de maniobras y garantizan la operatividad de la empresa.</p> <p>-Para que nos indique si los vehículos cuentan con SOAT, pólizas y revisiones técnicas y como son fiscalizadas</p>	<p>Para que no explique, si los vehículos cuentan con extintores, botiquín y cumplen con los paraderos autorizados.</p> <p>-para que no diga si los operadores cumplen con el recorrido, si cuentan con patio de maniobras y garantizan la operatividad de la empresa.</p> <p>-Para que nos indique si los vehículos cuentan con SOAT, pólizas y revisiones técnicas y como son fiscalizadas</p>
C	Prestación de servicio		En su opinión la prestación de servicios de la Empresa cumple las normas de transporte de Lima.	En su opinión la prestación de servicios de la Empresa cumple las normas de transporte de Lima.	En su opinión la prestación de servicios de la Empresa cumple las normas de transporte de Lima.

### Anexo 5: Base de Datos

Nro.	Grupo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	1	4	4	3	3	4	5	3	3	3	5	3	4	1	2	2	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5
2	1	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5
3	1	4	4	3	4	3	2	2	2	3	4	4	5	3	1	2	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5
4	1	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	3	4	5	1	2	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5
5	1	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	5	4	1	2	2	4	3	3	3	4	5	4	2	3	4	4	5
6	1	5	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	2	1	1	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	5	4
7	1	5	5	5	4	4	5	5	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
8	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
9	1	5	5	4	4	4	3	3	1	5	5	5	4	3	2	1	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5
10	1	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5
11	1	3	3	4	4	3	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
12	1	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	4	1	1	1	4	4	3	4	2	4	2	3	3	5	5	5
13	1	2	2	3	3	2	3	2	3	1	4	4	4	1	1	1	4	5	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4
14	1	3	4	3	2	3	3	3	1	1	3	4	4	3	1	2	4	4	3	4	2	5	2	5	4	5	5	5
15	1	5	5	5	4	4	5	3	1	3	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4
16	1	3	4	5	5	5	4	4	2	1	4	3	4	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
17	1	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	1	2	3	4	4	5	4	5	1	4	3	4	5	5
18	1	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	1	1	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5
19	1	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
20	1	.	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
21	1	2	2	2	4	3	4	3	2	4	5	5	5	4	1	2	4	2	3	4	1	3	4	2	2	3	4	5
22	1	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3
23	1	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
24	1	3	4	4	4	5	5	5	4	1	1	1	3	1	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
25	1	4	5	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	2	1	1	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4
26	1	2	3	3	4	4	5	4	3	3	2	3	4	3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5
27	1	5	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	1	3	4	4	3	4	2	4	2	3	3	4	4	5
28	1	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	3	1	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5
29	1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4
30	1	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	1	3	4	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5
31	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4
32	1	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	5	5
33	1	4	3	3	2	4	4	4	4	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3	4	3	4	1	3	4	4	4	4
34	1	3	4	4	5	2	3	4	2	3	4	4	3	1	1	2	4	4	3	5	3	5	2	4	5	4	4	4
35	1	5	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5
36	1	1	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	1	2	4	4	3	5	2	4	3	5	4	5	5	5
37	1	5	1	2	4	3	3	2	2	3	4	4	4	2	1	1	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4
38	1	2	3	3	2	4	3	4	1	3	5	4	4	2	2	2	4	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4
39	1	3	2	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	1	1	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4
40	1	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	2	1	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
41	1	4	4	3	3	4	5	3	3	3	5	3	4	1	2	2	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5
42	1	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5
43	1	4	4	3	4	3	2	2	2	3	4	4	5	3	1	2	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5
44	1	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	3	4	5	1	2	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5

45	1	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	5	4	1	2	2	4	3	3	3	4	5	4	2	3	4	4	5
46	1	5	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	2	1	1	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	5	4
47	1	5	5	5	4	4	5	5	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5
48	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
49	1	5	5	4	4	4	3	3	1	5	5	5	4	3	2	1	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5
50	1	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5
51	1	3	3	4	4	3	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
52	1	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	4	1	1	1	4	4	3	4	2	4	2	3	3	5	5	5
53	1	2	2	3	3	2	3	2	3	1	4	4	4	1	1	1	4	5	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4
54	1	3	4	3	2	3	3	3	1	1	3	4	4	3	1	2	4	4	3	4	2	5	2	5	4	5	5	5
55	1	5	5	5	4	4	5	3	1	3	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4
56	1	3	4	5	5	5	4	4	2	1	4	3	4	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
57	1	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	1	2	3	4	4	5	4	5	1	4	3	4	5	5
58	1	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	1	1	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5
59	1	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
60	1	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
61	2	2	2	2	4	3	4	3	2	4	5	5	5	4	1	2	4	2	3	4	1	3	4	2	2	3	4	5
62	2	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3
63	2	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
64	2	3	4	4	4	5	5	5	4	1	1	1	3	1	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
65	2	4	5	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	2	1	1	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4
66	2	2	3	3	4	4	5	4	3	3	2	3	4	3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5
67	2	5	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	1	3	4	4	3	4	2	4	2	3	3	4	4	5
68	2	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	3	1	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5
69	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4
70	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	1	3	4	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5
71	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4
72	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	5	5
73	2	4	3	3	2	4	4	4	4	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3	4	3	4	1	3	4	4	4	4
74	2	3	4	4	5	2	3	4	2	3	4	4	3	1	1	2	4	4	3	5	3	5	2	4	5	4	4	4
75	2	5	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5
76	2	1	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	1	2	4	4	3	5	2	4	3	5	4	5	5	5
77	2	5	1	2	4	3	3	2	2	3	4	4	4	2	1	1	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4
78	2	2	3	3	2	4	3	4	1	3	5	4	4	2	2	2	4	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4
79	2	3	2	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	1	1	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4
80	2	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
81	2	4	4	3	3	4	5	3	3	3	5	3	4	1	2	2	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5
82	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5
83	2	4	4	3	4	3	2	2	2	3	4	4	5	3	1	2	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5
84	2	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	3	4	5	1	2	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5
86	2	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	5	4	1	2	2	4	3	3	3	4	5	4	2	3	4	4	5
87	2	5	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	2	1	1	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	5	4
88	2	5	5	5	4	4	5	5	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5
89	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
90	2	5	5	4	4	4	3	3	1	5	5	5	4	3	2	1	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5
91	2	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5
92	2	3	3	4	4	3	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5

93	2	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	4	1	1	1	4	4	3	4	2	4	2	3	3	5	5	5
94	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	4	4	4	1	1	1	4	5	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4
95	2	3	4	3	2	3	3	3	1	1	3	4	4	3	1	2	4	4	3	4	2	5	2	5	4	5	5	5
96	2	5	5	5	4	4	5	3	1	3	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4
97	2	3	4	5	5	5	4	4	2	1	4	3	4	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
98	2	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	1	2	3	4	4	5	4	5	1	4	3	4	5	5
99	2	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	1	1	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5
100	2	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
101	2	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
102	2	2	2	2	4	3	4	3	2	4	5	5	5	4	1	2	4	2	3	4	1	3	4	2	2	3	4	5
103	2	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3
104	2	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
105	2	3	4	4	4	5	5	5	4	1	1	1	3	1	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
106	2	4	5	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	2	1	1	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4
107	2	2	3	3	4	4	5	4	3	3	2	3	4	3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5
108	2	5	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	1	3	4	4	3	4	2	4	2	3	3	4	4	5
109	2	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	3	1	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5
110	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4
111	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	1	3	4	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5
112	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4
113	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	5	5
114	2	4	3	3	2	4	4	4	4	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3	4	3	4	1	3	4	4	4	4
115	2	3	4	4	5	2	3	4	2	3	4	4	3	1	1	2	4	4	3	5	3	5	2	4	5	4	4	4
116	2	5	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5
117	2	1	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	1	2	4	4	3	5	2	4	3	5	4	5	5	5
118	2	5	1	2	4	3	3	2	2	3	4	4	4	2	1	1	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4
119	2	2	3	3	2	4	3	4	1	3	5	4	4	2	2	2	4	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4
120	2	3	2	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	1	1	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4
121	2	5	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	2	1	1	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	5	4
122	2	5	5	5	4	4	5	5	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5
123	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
124	2	5	5	4	4	4	3	3	1	5	5	5	4	3	2	1	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5
125	2	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5
126	2	3	3	4	4	3	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
127	2	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	4	1	1	1	4	4	3	4	2	4	2	3	3	5	5	5
128	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	4	4	4	1	1	1	4	5	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4
129	2	3	4	3	2	3	3	3	1	1	3	4	4	3	1	2	4	4	3	4	2	5	2	5	4	5	5	5
130	2	5	5	5	4	4	5	3	1	3	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4
131	2	3	4	5	5	5	4	4	2	1	4	3	4	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
132	2	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	1	2	3	4	4	5	4	5	1	4	3	4	5	5
133	2	4	3	3	2	4	4	4	4	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3	4	3	4	1	3	4	4	4	4
134	2	3	4	4	5	2	3	4	2	3	4	4	3	1	1	2	4	4	3	5	3	5	2	4	5	4	4	4
135	2	5	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5
136	2	1	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	1	2	4	4	3	5	2	4	3	5	4	5	5	5
137	2	5	1	2	4	3	3	2	2	3	4	4	4	2	1	1	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4
138	2	2	3	3	2	4	3	4	1	3	5	4	4	2	2	2	4	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4
139	2	3	2	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	1	1	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4



140	2	5	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	2	1	1	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	5	4	
141	2	5	5	5	4	4	5	5	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5
142	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	
143	2	5	5	4	4	4	3	3	1	5	5	5	4	3	2	1	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5
144	2	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	
145	2	3	3	4	4	3	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
146	2	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	4	1	1	1	4	4	3	4	2	4	2	3	3	5	5	5	
147	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	4	4	4	1	1	1	4	5	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4	
148	2	3	4	3	2	3	3	3	1	1	3	4	4	3	1	2	4	4	3	4	2	5	2	5	4	5	5	5	
149	2	5	5	5	4	4	5	3	1	3	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	
150	2	3	4	5	5	5	4	4	2	1	4	3	4	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
151	2	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	1	2	3	4	4	5	4	5	1	4	3	4	5	5	
152	2	5	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	2	1	1	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	5	4	
153	2	5	5	5	4	4	5	5	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	
154	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	
155	2	5	5	4	4	4	3	3	1	5	5	5	4	3	2	1	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	
156	2	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	
157	2	3	3	4	4	3	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
158	2	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	4	1	1	1	4	4	3	4	2	4	2	3	3	5	5	5	
159	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	4	4	4	1	1	1	4	5	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4	
160	2	3	4	3	2	3	3	3	1	1	3	4	4	3	1	2	4	4	3	4	2	5	2	5	4	5	5	5	

### Anexo 6: Transcripción de los entrevistados

	Cuantitativo		Gerente general	Jefe de operaciones	El Investigador
SC1	Normativa	Legal Seguridad Protección del pasajero	<p>-En su opinión, la empresa cumple con la organización mínima, con los términos y plazos de adecuación para la prestación de servicios público de pasajeros. ¿Por qué?</p> <p>-Para que manifieste, si la empresa cumple con el registro de conductores y cobradores, cual es el estado de las unidades y si son diseñados de fábrica para este servicio. ¿Por qué?</p> <p>- Que nos manifiesta sobre la seguridad y trato a los pasajeros y si son solidarios frente a un accidente de tránsito. ¿Por qué?</p>	<p>-En su opinión, ¿la empresa cumple con la organización mínima, con los términos y plazos de adecuación para la prestación de servicios público de pasajeros. ¿Por qué?</p> <p>-Para que manifieste, si la empresa cumple con el registro de conductores y cobradores, cual es el estado de las unidades y si son diseñados de fábrica para este servicio. ¿Por qué?</p> <p>- Que nos manifiesta sobre la seguridad y trato a los pasajeros y si son solidarios frente a un accidente de tránsito. ¿Por qué?</p>	<p>- En su opinión, ¿las empresas cumplen con la organización mínima, con los términos y plazos de adecuación para la prestación de servicios público de pasajeros. ¿Por qué?</p> <p>-Para que manifieste, si las empresas cumple con el registro de conductores y cobradores, si las unidades son diseñados de fábrica para este servicio de pasajeros. ¿Por qué?</p> <p>- Que nos manifiesta sobre la seguridad y trato a los pasajeros y si son solidarios frente a un accidente de tránsito las empresas de transporte urbano de pasajeros. ¿Por qué?</p>
SC2	Gestión	Autorización Personal Registro y habilitación de flota	<p>-Para que nos indique si tiene personería jurídica legal, si cuenta con un estudio técnico para el otorgamiento de ruta y autorización para transportar pasajeros. ¿Por qué?</p> <p>-Para que manifieste si cuentan con procedimientos de reclutamiento de trabajadores, si tiene capacitación permanente y reciben beneficios sociales. ¿Por qué?</p> <p>-Para que indique si la flota de vehículos se encuentra registrada y habilitada, se encuentran disponibles y la antigüedad de acuerdo a Ley. ¿Por qué?</p>	<p>-Para que nos indique si tiene personería jurídica legal, si cuenta con un estudio técnico para el otorgamiento de ruta y autorización para transportar pasajeros. ¿Por qué?</p> <p>-Para que manifieste si cuentan con procedimientos de reclutamiento de trabajadores, si tiene capacitación permanente y reciben beneficios sociales. ¿Por qué?</p> <p>-Para que indique si la flota de vehículos se encuentra registrada y habilitada, se encuentran disponibles y la antigüedad de</p>	<p>-Para que nos indique si las empresas de transporte tiene personería jurídica legal, si cuenta con un estudio técnico para el otorgamiento de ruta y autorización para transportar pasajeros.</p> <p>-Para que manifieste si estas empresas cuentan con procedimientos de reclutamiento de trabajadores, si tiene capacitación permanente y reciben beneficios sociales. ¿Por qué?</p> <p>-Para que indique si la flota de vehículos de servicio público</p>

			acuerdo a Ley. ¿Por qué?	urbano se encuentra registrada y habilitada, se encuentran disponibles y la antigüedad de acuerdo a Ley. ¿Por qué?
SC3	Fiscalización	Infracción por inobservancia de normas - A los operadores - Vehículos	<p>-Para que no explique, si los vehículos cuentan con extintores, botiquín y cumplen con los paraderos autorizados.</p> <p>-para que no diga si los operadores cumplen con el recorrido, si cuentan con patio de maniobras y garantizan la operatividad de la empresa.</p> <p>-Para que nos indique si los vehículos cuentan con SOAT, pólizas y revisiones técnicas y como son fiscalizadas</p>	<p>-Para que no explique, si los vehículos cuentan con extintores, botiquín y cumplen con los paraderos autorizados.</p> <p>-para que no diga si los operadores cumplen con el recorrido, si cuentan con patio de maniobras y garantizan la operatividad de la empresa.</p> <p>-Para que nos indique si los vehículos cuentan con SOAT, pólizas y revisiones técnicas y como son fiscalizadas</p>
C	Prestación de servicio		En su opinión la prestación de servicios de la Empresa cumple las normas de transporte de Lima.	En su opinión la prestación de servicios de la Empresa cumple las normas de transporte de Lima.

## Anexo 7: Constancia de permiso de la empresa para realizar el estudio

### CONSTANCIA DE PERMISO DE ESTUDIO

Conste por el presente documento, que en mi calidad de Gerente de la Empresa de Transportes 11 de Noviembre, dejo constancia que el Sr. Cesar Vidal Torres Ruiz queda autorizado a fin de hacer un estudio en la empresa que dirijo sobre un estudio de investigación del transporte de servicio público, para optar el grado de Doctorado.

Se expide la presente constancia de autorización a solicitud del interesado para los fines antes indicado.

Lima, 10 de Diciembre del 2016

  
-----  
Walter Arturo Salas Poma  
Gerente  
EPTONSA



<p>tiene que ver con la modernización del parque automotor, pero no solo depende de los transportistas, ya que en esta norma no está considerada el arreglo de pistas, semaforización solo nos reprimen con papeletas con montos exorbitantes que a la larga son impagables, además que nos tienen con una inseguridad, ya que el permiso de circulación se nos da por un tiempo corto este último de tres años, lo que no nos permite endeudarnos para cambiar con una mejor flota, etc. Tener programas</p>	<p>Metropolitano, que tienen una rentabilidad asegurada así como una vía exclusiva y una pista en condiciones óptimas. Todos nuestros trabajadores están debidamente inscritos, dentro de nuestros padrones cumpliendo los requisitos para estos trabajos, esta relación tiene el área de transportistas de la Municipalidad de Lima, contamos con vehículos nuevos y en plena renovación, todos vienen de fábrica para este servicio. Mi jefatura monitorea</p>	<p>las municipalidades por razones de precariedad institucional, socavada por la normativa profusa y contradictoria aunada a la superposición de funciones que anula la toma de decisiones. Precisamente todo esto hace que no exista seguridad del usuario ni del peatón, porque el transporte en general es un caos, empresas si bien es cierto tienen personería jurídica y aparentemente legal, esta no son más que empresas cascarones que no tienen un patrimonio que los respalde ni vehículos de su</p>	<p>urbano cumple con la formalización legal, pero que existen todavía empresas informales e irregulares con vehículos viejos y técnicamente inseguros". "desorden que crea las municipalidades por razones de precariedad institucional, socavada por la normativa profusa y contradictoria aunada a la superposición de funciones que anula la toma de decisiones".</p> <p>GA. "que nos tienen con una inseguridad, ya que el permiso de circulación se nos da</p>
---	--	---	---

---

<p>de control de flota, pese a ello la empresa hace el esfuerzo por adecuarse, en cuanto a la seguridad de los pasajeros es controlada constantemente teniendo nuestros vehículos en una buena capacidad operativa, respetando los paraderos y teniendo un trato cordial con los usuarios, en caso de accidente tenemos los seguros que la ley nos obliga como son el SOAT, seguros contra terceros, por ultimo de acuerdo a ley la Empresa cumple como tercero civil en favor de que haya accidentado</p>	<p>en el campo el servicio que se da, los vehículos deben estar en perfectas condiciones para salir, limpios, con operadores debidamente uniformados, si hay un accidente somos inmediatamente informados para darle solución al caso en caso de lesionados nos preocupamos que sean debidamente asistidos en un centro hospitalario y nos comunicamos con el seguro.</p>	<p>propiedad, siendo que en la mayoría de las empresas el 90% de los vehículos pertenecen a particulares, quienes utilizan la línea por un pago diario, sin mayor derecho.</p> <p>Que a la fecha se habrá llegado a un 30% de la adecuación de las empresas de transporte urbano respecto a la Ordenanza que así lo dispone, respecto a la seguridad y trato del pasajero, se continua aun con choferes y cobradores que no tienen un buen trato al parecer por su educación,</p>	<p>por un tiempo corto”</p> <p>“en cuanto a la seguridad de los pasajeros es controlada constantemente teniendo nuestros vehículos en una buena capacidad operativa, respetando los paraderos y teniendo un trato cordial con los usuarios”.</p> <p>“por ultimo de acuerdo a ley la Empresa cumple como tercero civil en favor de que haya accidentados</p> <p>JO. “Todos nuestros trabajadores están debidamente inscritos, dentro de nuestros padrones cumpliendo los requisitos</p>
--	---	---	--

---

s. Para un mejor control, los conductores y cobradores, están inscritos en la Municipalidad de acuerdo a ley, son ellos los que controlan en base a operativos sino cumplimos somos sancionados drásticamente, las unidades se han renovado en un 70%, tenemos vehículos nuevos y de gran tamaño, siendo todos de fábrica para el servicio de pasajeros.

porque bien de familias muy pobres y que ese es su medio donde viven, los vehículos sucios, los operadores con uniforme sucios y raídos, Las empresas de transporte no son solidarios en caso de accidente toda vez que dejan al propietario del vehículo que solucionen el problema, salvo que sea judicial y a la fuerza los ingresan en el proceso.

para estos trabajos”. “si hay un accidente somos inmediatamente informados para darle solución al caso en caso de lesionados nos preocupamos que sean debidamente asistidos en un centro hospitalario y nos comunicamos con el seguro”.

EP. “que no exista seguridad del usuario ni del peatón, porque el transporte en general es un caos, empresas si bien es cierto tiene personería jurídica y aparentemente legal, esta no son más que empresas cascarones que no tienen un patrimonio que los



						respalde	
						“Las empresas de transporte no son solidarios en caso de accidente toda vez que dejan al propietario del vehículo que solucionen el problema, salvo que sea judicial y a la fuerza los ingresan en el proceso”	
0 2	En su opinión ¿Las empresas de transporte cumplen con las autorizaciones de operación personal y el registro y habilitación de flota? ¿Por qué	Para poder operar en el servicio de transporte público urbano es necesario tener personería jurídica y con ello tramitar los permisos obligatorios y necesarios, con la actual norma para acceder a estos permisos previamente se deben	Las autorizaciones la Municipalidad de Lima, previo un estudio técnico, acuerdo a la Ordenanza, para dar el servicio de transporte urbano todas las empresas deben tener un estudio	Las empresas de transporte urbano cuentan la gran mayoría con los permisos provisionales, en la gestión edilicia que no es exigente en el cumplimiento de la norma, es	C2. 1	Autorización	GA. “Para poder operar en el servicio de transporte público urbano es necesario tener personería jurídica y con ello tramitar los permisos obligatorios y necesarios, con la actual norma para acceder a estos permisos

<p>hacer una estudio técnico de viabilidad de la ruta (patio de operaciones , personal calificado, flota moderna), calificado por el área de transportes de la Municipalidad de Lima, por ello se deben tener un patio de maniobras según formato de la Municipalidad, lugar donde los vehículos salen y llegan, de un tamaño de acuerdo a la flota, con una maestría mecánica, donde se controlara a los vehículos y a su reparación si lo necesitara, para ello se tiene que contar y la empresa de Noviembre</p>	<p>técnico con las especificaciones que se dan en dicha norma, previo estudio y constatación se dieron los permisos por un tiempo es decir los permisos son provisionales, hasta cumplir con todo lo exigido en dicha norma, así como se ha previsto que la sanción sean mucho más drásticas hasta la cancelación de la ruta otorgada, se ha cumplido con una adecuación, algunas tienen un grado de dificultad como los beneficios</p>	<p>no técnico, por lo que actualmente no hay mayor exigencia en continuarse esta adecuación, por lo que se continuara en el caos, con congestión vehicular, producto del trabajo desarticulado entre autoridades, por lo que la informalidad y el desorden han dado paso a una sobrepoblación de los servicios tradicionales. En cuanto al personal, esta no se cumple aun ya que el personal conductores y cobradores siguen percibiendo un porcentaje de lo recaudado diariamente no se</p>	<p>C2.2</p> <p>Pésimo 09</p> <p>Regular 107</p> <p>Bueno 12</p>	<p>Del personal</p> <p>Registro y habilitación de flota</p>	<p>previamente se deben hacer un estudio técnico de viabilidad de la ruta".</p> <p>JO. "Las autorizaciones las da la Municipalidad de Lima, previo a un estudio técnico". "los permisos por un tiempo es decir los permisos son provisionales, hasta cumplir con todo lo exigido en dicha norma"</p> <p>EP. "cuentan la gran mayoría con los permisos provisionales, en mérito la actual gestión edilicia que no es exigente en el cumplimiento de la norma, es</p>
---	---	---	---	---	---

<p>lo tiene. El personal operativo, sobre todo los conductores y cobradores, que laboran tienen que cumplir con los requisitos, como tener licencia de la categoría, no estar suspendido s, a estos trabajadores se les capacita constantemente por lo que siempre se les está evaluando. En cuanto a sus beneficios sociales se estará implementando en los próximos meses para cumplir con la ley, la flota de vehículos está siendo renovada en casi todas las empresas, en la nuestra se han cambiado</p>	<p>sociales a los trabajador es que recién se está haciendo los estudios respectivos de como ingresarán a la planilla, el sueldo y el pago de sus beneficios sociales, ya que a la fecha trabajan en una especie de comisionados, este personal es reclutado bajo estricto control de su documentación como son la licencia de conducir, que tenga los puntos necesarios para estar en actividad y no este suspendido o inhabilitado. En</p>	<p>encuentran en planilla menos gozan de algún beneficio social como seguro social o seguro previsional, por lo que se encuentra desprotegidos en caso de enfermedad, accidente y con una vejez incierta sin remuneración alguna haciendo esta inseguridad a su núcleo familiar. En cuanto a la flota en el transporte urbano, estas si se encuentran registradas y habilitadas, pero tiene un 50% aproximadamente de vehículos que están llegando al límite de su vida útil es decir los 20</p>	<p>decir es político y no técnico”</p> <p>GA. “El personal operativo, sobre todo los conductores y cobradores, que laboran tienen que cumplir con los requisitos, como tener licencia de la categoría, no estar suspendido s, a estos trabajadores se les capacita constantemente por lo que siempre se les está evaluando. En cuanto a sus beneficios sociales se estará implementando en los próximos meses para cumplir con la ley”</p> <p>JO.”</p>
---	--	--	--

---

<p>con moderna flota de buses a gas en un 60%, por lo que se está dando un buen servicio a la población, y por el hecho de que no nos dan la autorización definitiva no se pueden invertir en adquirir mas vehículos por que no existe la seguridad de continuar con el servicio y no podría pagarse las adquisicion es.</p>	<p>cuanto a la flota de antigüedad en promedio es de 7 años, siendo la mayoría vehículos a gas, las mismas que están acreditado s ante la Municipalidad de Lima, estos vehículos se estropean rápidamente por la mala calidad de las pistas, falta de señalización y un abuso por parte de la policía y Municipalidad imponiendo papeletas que prácticam ente confisca los vehículos.</p>	<p>años de servicio, lo que de por sí ya no prestan un servicio cómodo ni eficiente, pero también existe un grupo de empresas que no pueden renovar sus flotas por no tener un aval financiero que les permita adquirir vehículos nuevos, sobre todo los que cubren rutas aledañas.</p>	<p>algunas tienen un grado de dificultad como los beneficios sociales a los trabajadores que recién se está haciendo los estudios respectivos de como ingresarán a la planilla, el sueldo y el pago de sus beneficios sociales, ya que a la fecha trabajan en una especie de comisiones ”</p> <p>EP. “En cuanto al personal, esta no se cumple aun ya que el personal conductores y cobradores siguen percibiendo un porcentaje de lo recaudado diariamente no se encuentran</p>
--	---	---	--

---

---

en planilla  
menos  
gozan de  
algún  
beneficio  
social  
como  
seguro  
social o  
seguro  
previsional”

GA.” , la  
flota de  
vehículos  
está siendo  
renovada  
en casi  
todas las  
empresas,  
en la  
nuestra se  
han  
cambiado  
con  
moderna  
flota de  
buses a  
gas en un  
60%, por lo  
que se está  
dando un  
buen  
servicio a  
la  
población”

JO.” En  
cuanto a la  
flota la  
antigüedad  
en  
promedio  
es de 7  
años,  
siendo la  
mayoría  
vehículos a  
gas, las  
mismas

---

---

que están acreditados ante la Municipalidad de Lima”

EP.” la flota en el transporte urbano, estas si se encuentran registradas y habilitadas, pero tiene un 50% aproximadamente de vehículos que están llegando al límite de su vida útil es decir los 20 años de servicio”. “existe un grupo de empresas que no pueden renovar sus flotas por no tener un aval financiero que les permita adquirir vehículos nuevos, sobre todo los que cubren rutas aledañas

E.- estos vehículos

---

---

						se estropean rápidamente e por la mala calidad de las pistas, falta de señalización y un abuso por parte de la policía y Municipalidad imponiendo papeletas que prácticamente confisca los vehículos.	
03	En su opinión ¿Las empresas de transporte cometen infracción por inobservancia de normas? ¿Por qué?	La empresa trata de no caer en la inobservancia de la norma, para ello tenemos un control de nuestra flota respecto si tienen el botiquín, extintores, guantes, llanta de repuesto y otros como las revisiones técnicas, pólizas de seguro, SOAT estas son verificadas por nuestro	Esta empresa se ciñe estrictamente a lo señalado por las normas, existe una fiscalización continua de todos los detalles que competen al cumplimiento operativo de la flota, estos vehículos tienen que tener sus papeles en regla,	Las inobservancia de las normas por parte de los transportistas se cometen continuamente, porque pocos son las empresas que tengan un control sobre las mismas, podemos ver en las pistas vehículos sin faros, chocados, con asientos quebrados, sucios, y	C3.1	Inobservancia de normas	GA. "La empresa trata de no caer en la inobservancia de la norma, para ello tenemos un control de nuestra flota respecto si tienen el botiquín, extintores, guantes, llanta de repuesto y otros como las revisiones técnicas, pólizas de seguro, SOAT estas son verificadas

---

<p>Jefe de Operaciones, a sabiendas que las sanciones son económicas muy altas, incluso con la suspensión de la ruta por parte de la Municipalidad de Lima, tenemos también preocupación de que se cumpla el recorrido en su totalidad y que los paraderos autorizados se respeten, las empresas tienen un patio de maniobras, por lo tanto las empresas de transporte garantizan la operacionbilidad y administrativa de manera eficiente, para ello se ha dispuesto</p>	<p>la revisión técnica y pólizas de seguro que son los más importantes, sin ellos no pueden salir, en caso de caso omiso serán sancionados drásticamente, los objetos secundarios pero necesarios y obligatorios como el botiquín quedan bajo la responsabilidad del propietario del vehículo, así como mantener un vehículo de buenas condiciones, además de que todos los operadores deben cumplir el recorrido en su totalidad y respetar los</p>	<p>cuando ocurren accidentes se dan cuenta que no cuentan con el SOAT, que tienen muchas papeletas impagas que superan el precio del vehículo que infringió el reglamento, en cuanto a las revisiones técnicas, existen falsificadores de estos documentos y que los vehículos no están en capacidad de dar seguridad al ciudadano, es porque también el ente fiscalizador de estas plantas de revisiones técnicas no son supervisadas adecuadamente y que los</p>	<p>Pésimo 0 Regular 35 Bueno 84</p>	<p>por nuestro Jefe de Operaciones". "las empresas de transporte garantizan la operacionbilidad y administrativa de manera eficiente, para ello se ha dispuesto que los vehículos y operadores que no cumplan la norma no podrán salir a laborar hasta que subsanen la falta, pudiendo incluso suspender o dar por terminado su relación con la empresa"</p> <p>JO. "Esta empresa se ciñe estrictamente a lo señalado por las normas, existe una fiscalización continua de todos los detalles</p>
---	--	--	---	---



---

<p>que los vehículos y operadores que no cumplan la norma no podrán salir a laborar hasta que subsanen la falta, pudiendo incluso suspender o dar por terminado su relación con la empresa.</p>	<p>paraderos ya señalados, se está cambiando en la conducta de los pasajeros toda vez que ya respetan los paraderos oficiales, pero aun les falta de educación vial, Lima es un caos vehicular y no se apoya a las empresas como debiera ser, solo les pone multas para satisfacer su necesidad de dinero es decir es una caja chica</p>	<p>s emitidos no tienen dispositivos de seguridad, como también vemos que casi no se respetan los paraderos oficiales y por recoger un pasajero paran en cualquier sitio, hacen sonar el claxon deliberadamente y abusivamente, todo esto porque no existe una política coherente de las instituciones encargadas de su cumplimiento, ya que cada alcalde de turno toma para si el transporte de acuerdo a sus intereses y a fin de no perder votantes no exigen el cumplimiento de la</p>	<p>que competen al cumplimiento operativo de la flota,</p> <p>“además de que todos los operadores deben cumplir el recorrido en su totalidad y respetar los paraderos ya señalados”</p> <p>EP. “Las inobservancia de las normas por parte de los transportistas se cometen continuamente, porque pocos son las empresas que tengan un control sobre las mismas,</p> <p>“en cuanto a las revisiones técnicas, existen falsificadores de estos documentos y que los vehículos</p>
---	--	--	---

---

---

ordenanza que regula el tránsito, así como que no existe una organización autónoma que regule todo el transporte ya que actualmente cada provincia maneja el transporte en su jurisdicción, a su manera. Por lo que corresponde al gobierno nacional mejorar su política y normativa para hacerlo más eficiente y provechoso tanto para el emprendedor como para el país.

no están en capacidad de dar seguridad al ciudadano, es porque también el ente fiscalizador de estas plantas de revisiones técnicas no son supervisadas adecuadamente y que los documentos emitidos no tienen dispositivos de seguridad, como también vemos que casi no se respetan los paraderos oficiales y que por recoger un pasajero paran en cualquier sitio, hacen sonar el claxon deliberadamente y abusivamente, todo esto porque no existe una política

---

---

					coherente de las instituciones encargadas de su cumplimiento”
					“corresponde al gobierno nacional mejorar su política y normativa para hacerlo más eficiente y provechoso tanto para el emprendedor como para el país”
					E.- que cada alcalde de turno toma para si el transporte de acuerdo a sus intereses
04	En su opinión la prestación de servicios de la Empresa cumple las normas de transporte de	En términos generales se cumple en un 50% ya que la prestación de servicios no solo depende de los transportistas, sino también del ente rector	Las empresas de transporte estamos preocupados de que no se pueda cumplir a carta Cabal con la prestación	Es muy difícil que las empresas puedan cumplir con eficiencia la prestación de servicios, porque los operadores que son las	GA.- las empresas de transporte hacemos el esfuerzo por adecuarnos a la norma Municipal, pero no tenemos el apoyo, sino

---

Lima.	es decir la Municipalidad, del crecimiento ordenado de la ciudad,, es decir son varias autoridades que tienen injerencia directa en la prestación, las empresas de transporte hacemos el esfuerzo por adecuarnos a la norma Municipal, pero no tenemos el apoyo, sino más bien represión y maltrato	de servicios urbano, pese a que nos esforzamos en adquirir vehículos nuevos, tener patio de maniobras etc. No se nos apoya como debería ser y solo se nos exige, cuando como operadores deberíamos tener no solo apoyo legal sino también financiamiento y que las autoridades que manejan el transporte coordinen para tener una sola idea y tener un solo fin.	empresas están prácticamente abandonadas, no tienen financiamiento, no les arreglan las pistas, semáforos, autorizaciones de uso de rutas por tiempos muy cortos que cambian constantemente, lo que les crea inseguridad, de igual manera el peatón no tiene educación vial, es dueño de las pistas, la policía y inspectores municipales cuya preocupación es poner papeletas como medio de recaudación o para solicitar coimas, no existe una unidad de control para todos	más bien represión y maltrato  JO.- Las empresas de transporte estamos preocupados de que no se pueda cumplir a carta Cabal con la prestación de servicios urbano, pese a que nos esforzamos en adquirir vehículos nuevos, tener patio de maniobras etc  EP.- . Es muy difícil que las empresas puedan cumplir con eficiencia la prestación de servicios, porque los operadores que son las empresas están prácticamente abandonadas, no tienen
-------	---	--	--	---

---

los medios de transporte en Lima, se tiene diversas autoridades para el mismo servicio.

financiamiento, no les arreglan las pistas, semáforos, autorizaciones de uso de rutas por tiempos muy cortos que cambian.

E.- que la prestación de servicios no solo depende de los transportistas, sino también del ente rector es decir la Municipalidad, del crecimiento ordenado de la ciudad,, es decir son varias las autoridades que tienen injerencia directa en la prestación,

---

## **Anexo 9: Ordenanza N° 1599 MLM que regula la prestación del servicio de transporte público regular de personas en Lima metropolitana.**

**Artículo 1.- Finalidad:** La presente Ordenanza tiene como finalidad, garantizar las condiciones de calidad y seguridad de la prestación de servicios de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana, fomentando la mejora de la movilidad en la ciudad y la calidad de vida de los usuarios del servicio de transporte de personas, coadyuvando a la implementación del sistema integrado de Transportes- SIT.

**Artículo 2.- Objeto.-** La presente Ordenanza tiene por objeto reglamentar las condiciones de acceso y permanencia que se deben cumplir para prestar el servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana, los procedimientos administrativos para el otorgamiento de los títulos habilitantes y establecer las sanciones correspondientes por la comisión de infracciones e inobservancias de las disposiciones y obligaciones del servicio de transporte regular de personas.

### **Artículo 3.- Alcance o Ámbito de aplicación**

La presente Ordenanza es de aplicación en todo el territorio de Lima Metropolitana y es de cumplimiento obligatorio para todas las empresas, conductores y cobradores que prestan servicios de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana, así como para los órganos de línea y gestión de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

### **DE LOS ÓRGANOS Y COMPETENCIAS**

#### **Artículo 6.- De la autoridad competente**

6.1 La Municipalidad Metropolitana de Lima es la autoridad competente para regular y reglamentar el servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana mediante:

- a. El Concejo Metropolitano.
- b. La Alcaldía Metropolitana.

c. La Gerencia de Transporte Urbano.

d. El Instituto Metropolitano Pro transporte de Lima-PROTRANSPORTE.

## **DE LA AUTORIZACIÓN Y LA CONCESION ADMINISTRATIVA**

### **DE LA CONCESIÓN**

#### **Artículo 9.-Del Otorgamiento de Concesiones**

10.3 El servicio de transporte público regular de personas en las áreas o vías declaradas como saturadas será prestado exclusivamente por las empresas de transporte que hayan obtenido la respectiva concesión, siendo considerado como servicio no autorizado aquel o aquellos que son prestados sin contar con dicha concesión.

## **DE LA AUTORIZACIÓN Y LAS CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO DE TRANSPORTE**

#### **Artículo 12.-De los Sujetos Obligados**

12.1 Están obligados a contar con la Autorización de Servicio otorgada por la GTU todas aquellas personas jurídicas que presten el servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana en áreas o vías no saturadas.

12.2 Las personas jurídicas que prestan el servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana en rutas de interconexión deberán contar con autorización otorgada conforme a los Acuerdos de Régimen de Gestión Común del Transporte.

#### **Artículo 13.-Del Plazo de Vigencia**

La Autorización de Servicio otorgada tendrá una vigencia de hasta diez (10) años y está condicionada al cumplimiento de los términos y condiciones de acceso y permanencia establecidos en la presente Ordenanza y las obligaciones dispuestas por la GTU.

#### **Artículo 14.-Requisitos para solicitar la Autorización de Servicio**

La persona jurídica que desee obtener la autorización para la prestación del servicio de transporte público regular de personas, en una o más rutas, acordes con lo establecido en Plan Regulador de Rutas, el Sistema de Rutas y los estudios técnicos realizados por la GTU, deberán presentar mediante su representante legal una solicitud cuya información y contenido tendrá carácter de Declaración Jurada, adjuntando los requisitos siguientes:

14.1 Hoja Resumen de la Empresa, en la que se consigne:

- a. La razón o denominación social.
- b. El número del Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- c. El domicilio legal y la dirección electrónica de la empresa.
- d. Teléfono fijo de la empresa, el cual deberá ser acreditado con documento emitido por la entidad prestadora del servicio de telefonía.
- e. El nombre, documento de identidad, domicilio del representante legal y número de partida de inscripción registral de la empresa y de las facultades del representante legal.
- f. A la indicada Hoja de Resumen se deberá señalar el número de documento de pago de la tasa correspondiente y acompañar la documentación y/o prueba suficiente que acredite cada uno de los puntos contenidos en ella.

14.2 Copia simple del estatuto social y copia de la partida registral de la empresa donde se establezca como principal actividad de la sociedad la de prestación del servicio de transporte público regular de personas.

14.3 Declaraciones Juradas suscritas por el representante legal, directores y administradores de no encontrarse condenados por la comisión de los delitos de Tráfico Ilícito de Drogas, Lavado de Activos, Pérdida de Dominio o Delito Tributario.

14.4 Declaraciones Juradas suscritas por el representante legal, directores y administradores de no haber sido declarados en quiebra, estar incursos en un proceso concursal, o estar sometidos a medida judicial o administrativa que lo



prive o restrinja de la administración de sus bienes. Esta prohibición es aplicable a los directores y representantes legales de la persona jurídica que sea accionista o socia del solicitante o Empresa Autorizada.

14.5 Declaración Jurada de contar con el patrimonio mínimo de cien (100) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) en caso de rutas urbanas y cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) para rutas periféricas.

14.6 Declaración Jurada de contar como mínimo, dentro de su organización empresarial, con un área de administración y operaciones.

14.7 Relación de conductores y cobradores debidamente registrados en la GTU con los que prestará el servicio, adjuntado copia del record de conductor. De conformidad con las condiciones de permanencia exigidas en la presente Ordenanza, las personas jurídicas solicitantes, adicionalmente deberán presentar una carta de compromiso de contratación directa e inclusión a planilla de los conductores y cobradores conforme con lo establecido en la normativa laboral vigente, la cual deberá ser cumplida luego de otorgada la autorización.

14.8 La relación de los vehículos con los que prestará el servicio acreditando el 100% de la flota requerida para prestar el servicio en la ruta solicitada.

14.9 Copias simples de las tarjetas de identificación vehicular en las que conste la propiedad de los mismos.

14.10 Copias simples de los certificados del SOAT o CAT y copias simples de las pólizas de seguro por responsabilidad civil frente a terceros.

14.11 Copia simple de los certificados de inspección técnica vehicular complementaria de los vehículos que integran la flota que se presenta, cuando corresponda.

14.12 Declaración Jurada de no haber recibido sanción firme de cancelación o inhabilitación para prestar el servicio de transporte público de ámbito provincial, y de no encontrarse sometido a una medida de suspensión precautoria del servicio.

14.13 Presentar un estudio técnico para el otorgamiento de ruta en impreso y en digital.

14.14 Copia simple de la partida electrónica donde se demuestre la propiedad del inmueble

Comentario .- En estos primeros artículos de la norma que regula la prestación del servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana, se puede resaltar que esta norma busca garantizar las condiciones de calidad y seguridad de la prestación de servicios públicos en Lima Metropolitana a fin de tener una mejor calidad de vida, siendo su objetivo reglamentar las condiciones de acceso y permanencia para prestar el servicio de transporte de personas, siendo la competencia de Lima Metropolitana, Autorizar, otorgar y administrar concesiones, si como su fiscalización.

Para que puedan acceder a estas concesiones de ruta las empresas deberán cumplir con ciertos requisitos como ser empresas debidamente constituidas y formalizadas de acuerdo a ley, contar con vehículos propios modernos y tener al personal en planillas.

### **DEL REGISTRO Y HABILITACIÓN DE FLOTA**

Artículo 25.-Del Registro y años de antigüedad de los vehículos

25.2 La antigüedad máxima de acceso de los vehículos del servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana será de tres (3) años, contados a partir del uno (1) de enero del año siguiente al de su fabricación.

25.3 La antigüedad máxima de permanencia de los vehículos del servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana será de veinte (20) años, contados a partir del uno (1) de enero del año siguiente al de su fabricación.

### **Artículo 32.-Del contenido mínimo del Contrato de Vinculación**

32.1 Para los casos en los que el vehículo no se encuentre a nombre de la empresa autorizada, ésta deberá presentar el Contrato de Vinculación con firma legalizada, suscrito entre el representante legal de la empresa y el propietario de la unidad vehicular.

### **DE LAS CONDICIONES TÉCNICAS**

### **Artículo 51.-De las condiciones técnicas básicas de los vehículos**

Los vehículos de las empresas autorizadas deben cumplir con las siguientes condiciones técnicas básicas:

51.1 Encontrarse en buen estado de funcionamiento y en óptimas condiciones técnicas y mecánicas.

51.2 Cumplir con las características y condiciones técnicas establecidas en el RNV y con los requisitos y condiciones técnicas del bus patrón, según corresponda.

### **DEL REGIMEN DE FISCALIZACIÓN**

Artículo 62.-Objetivos de la Fiscalización

62.1 La fiscalización del servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana tiene como objetivo proteger la vida, la salud, la integridad y seguridad de las personas; proteger los derechos e intereses de los usuarios y de las empresas prestadoras del servicio; y, sancionar las infracciones y contravenciones a la presente ordenanza.

Artículo 63.-Competencia de la fiscalización

63.1 La fiscalización del servicio de transporte público regular de personas será realizada por la GTU, mediante la SFT, órgano que podrá detectar infracciones y contravenciones a lo establecido en la presente Ordenanza.

Comentario.- Estos artículos son importantes, porque trata sobre la base operacional considerando entre ellos los vehículos, que no deberían tener una antigüedad mayor a 3 años de su fabricación, estos vehículos deben estar registrados en la Municipalidad, además que estos vehículos deben tener un máximo de permanencia en el mercado 20 años, con esto ya no se verán vehículos viejos, destartalados echando humo negro que va contra del medio ambiente, además que los trabajadores deberán estar capacitados en planilla y no tener un trabajo mayor a 5 horas efectivas. Las empresas deberán tener un patio de maniobras es decir paraderos iniciales y finales, ya no estarán

estacionados en la calle ni tomarán como paraderos la misma con las molestias que causan a los vecinos.

DECRETO N° 170-2001, del Ministerio de Transportes de Colombia “Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano, Distrital y Municipal de Pasajeros”

ARTÍCULO 1.- OBJETO Y PRINCIPIOS.- El presente Decreto tiene como objeto reglamentar la habilitación de las empresas de Transporte Público Colectivo Terrestre Automotor de Pasajeros del radio de acción Metropolitano, Distrital y/o Municipal y la prestación por parte de estas, de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte, como el de la libre competencia y el de la iniciativa privada, a las cuales solamente se aplicarán las restricciones establecidas por la Ley y los Convenios Internacionales.

CAPÍTULO II ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES DECRETO No. DE Hoja No. 2 de 31 “Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano, Distrital y Municipal de Pasajeros”

ARTÍCULO 2- ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las disposiciones contenidas en el presente Decreto se aplicarán integralmente a la modalidad de transporte público colectivo terrestre automotor de pasajeros del radio de acción Metropolitano, Distrital y Municipal de acuerdo con los lineamientos establecidos en las leyes 105 de 1993 y 336 de 1996.

ARTÍCULO 6.- SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR COLECTIVO DE PASAJEROS: Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, a través de un contrato celebrado entre la empresa y cada una de las personas que han de utilizar el vehículo de servicio público a esta vinculado, para recorrer total o parcialmente una o más rutas legalmente autorizadas.

CAPÍTULO III CLASIFICACIÓN

ARTÍCULO 9.- SERVICIO REGULADO.- La prestación del servicio de transporte metropolitano distrital y/o municipal será de carácter regulado. La autoridad

competente definirá previamente las condiciones de prestación del servicio conforme a las reglas señaladas en este Decreto. . CAPÍTULO IV AUTORIDADES COMPETENTES

ARTÍCULO 10.- AUTORIDADES DE TRANSPORTE.- Son autoridades de transporte competentes las siguientes: ? En la Jurisdicción Nacional: El Ministerio de Transporte. ? En la Jurisdicción Distrital y Municipal: Los Alcaldes Municipales y/o distritales o en los que estos deleguen tal atribución. ? En la Jurisdicción del Area Metropolitana constituida de conformidad con la ley: La autoridad única de transporte metropolitano o los alcaldes respectivos en forma conjunta, coordinada y concertada.

ARTÍCULO 11.- CONTROL Y VIGILANCIA. La inspección, vigilancia y control de la prestación del servicio estará a cargo de los alcaldes metropolitanos, distritales y/o municipales según el caso, o de las autoridades a las que se les haya encomendado la función. DECRETO No. DE Hoja No. 6 de 31 “Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano, Distrital y Municipal de Pasajeros”

## TÍTULO II HABILITACIÓN CAPÍTULO I PARTE GENERAL

ARTÍCULO 12.- HABILITACIÓN Las empresas legalmente constituidas, interesadas en prestar el Servicio Público de Transporte Terrestre Colectivo de Pasajeros en el radio de acción Metropolitano, Distrital y Municipal deberán solicitar y obtener habilitación para operar.

ARTÍCULO 15.- REQUISITOS. Para obtener habilitación en la modalidad del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de pasajeros Metropolitano, Distrital y Municipal, las empresas deberán acreditar los siguientes requisitos, que aseguren el cumplimiento del objetivo definido en el artículo 1º del presente Decreto: 1. Solicitud dirigida a la autoridad de transporte competente, suscrita por el representante legal. 2. Certificado de Existencia y Representación Legal expedido con una antelación máxima de treinta (30) días hábiles, en el que se determine que dentro de su objeto social desarrolla la industria del transporte. 3. Indicación del domicilio principal, señalando su dirección. 4. Descripción de la estructura organizacional de la empresa relacionando la preparación especializada y/o la experiencia laboral del personal administrativo, profesional, técnico y tecnólogo contratado por la empresa. 5. Certificación firmada por el

representante legal sobre la existencia de los contratos de vinculación del parque automotor que no sea propiedad de la empresa. De los vehículos propios, se indicará este hecho. 6. Relación del equipo de transporte propio, de socios o de terceros, con el cual prestará el servicio, con indicación del nombre y número de cédula del propietario, clase, marca, placa, modelo, número de chasis, capacidad y demás especificaciones que permitan su identificación de acuerdo con las normas vigentes. 7. Descripción y diseño de los colores y distintivos de la empresa. 8. Certificación suscrita por el representante legal sobre la existencia del programa y del fondo de reposición del parque automotor con que contará la empresa. 9. Certificación suscrita por el representante legal sobre la existencia de programas de revisión y mantenimiento preventivo que desarrollará la empresa para los equipos con los cuales prestará el servicio. 10. Estados financieros básicos certificados de los dos últimos años con sus respectivas notas. Las empresas nuevas solo requerirán el balance general inicial. DECRETO No. DE Hoja No. 8 de 31 “Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano, Distrital y Municipal de Pasajeros” 11. Declaración de renta de la empresa solicitante de la habilitación correspondiente a los dos (2) últimos años gravables anteriores a la presentación de la solicitud, si por ley se encuentra obligada a cumplirla. 12. Demostración de un capital pagado o patrimonio líquido de acuerdo al valor resultante del cálculo que se haga en función de la clase de vehículo y el número de unidades fijadas en la capacidad transportadora máxima para cada uno de ellos, el cual no será inferior a trescientos (300) S.M.M.L.V.

ARTÍCULO 17.- VIGENCIA. Sin perjuicio de las disposiciones legales contenidas en el régimen sancionatorio la habilitación será indefinida mientras subsistan las condiciones exigidas y acreditadas para su otorgamiento. Las autoridades metropolitanas, distritales o municipales competentes podrán en cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, verificar las condiciones que dieron origen a la habilitación.

ARTÍCULO 18.- SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.- Las empresas deberán tener permanentemente a disposición de la autoridad de transporte competente las estadísticas, libros y demás documentos que permitan verificar la información suministrada.

ARTÍCULO 19.- OBLIGATORIEDAD.- De conformidad con los artículos 994 y 1003 del Código de Comercio las empresas de Transporte Público Colectivo Terrestre Automotor de Pasajeros del radio de acción Metropolitano, Distrital y/o Municipal de transporte público deberán tomar con una compañía de seguros autorizada para operar en Colombia, las pólizas de seguros de responsabilidad civil contractual y extracontractual que las ampare de los riesgos inherentes a la actividad transportadora.

## CAPÍTULO II ACCESO A LA PRESTACION DEL SERVICIO

ARTÍCULO 24.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- La prestación de este servicio público de transporte estará sujeta a la expedición de un permiso o la celebración de un contrato de concesión o de operación suscrito por la autoridad competente, como resultado de un proceso licitatorio efectuado en las condiciones establecidas en el presente.

ARTÍCULO 25.- AUTORIZACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS. A partir de la vigencia del presente Decreto las rutas y frecuencias a servir se adjudicaran por un término no mayor de cinco (5) años. En los términos de referencia del concurso se establecerán objetivos de calidad y excelencia en el servicio,

ARTÍCULO 26.- LICITACIÓN PÚBLICA. La autorización para la prestación del servicio público de transporte colectivo de pasajeros del radio de acción metropolitano, distrital y municipal en una ruta o sistema de rutas será el resultado de una licitación pública, en la que se garantice la libre concurrencia y la iniciativa privada para la creación de nuevas empresas.

ARTÍCULO 34.- REESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO. La autoridad competente podrá en cualquier tiempo, cuando las necesidades de los usuarios lo exijan, reestructurar oficiosamente el servicio, el cual se sustentará con un estudio técnico en condiciones normales de demanda.

## ALTERNATIVAS EN LA OPERACIÓN Y EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ARTÍCULO 35.- RUTA DE INFLUENCIA.- Es aquella que comunica municipios contiguos sujetos a una influencia recíproca del orden poblacional, social y económica, que no hacen parte de un área metropolitana definida por la Ley, requiriendo que las características de prestación del servicio, los equipos y las tarifas sean semejantes a los del servicio urbano. DECRETO No. DE Hoja No. 20

de 31 “Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano, Distrital y Municipal de Pasajeros” Su determinación estará a cargo del Ministerio de Transporte, previa solicitud conjunta de las autoridades locales en materia de transporte de los municipios involucrados, quienes propondrán una decisión integral de transporte en cuanto a las características de prestación del servicio, de los equipos y el esquema para la fijación de tarifas. . ARTÍCULO 37.- AUTORIZACIÓN A PROPIETARIOS.- La autoridad de transporte competente podrá autorizar hasta por el término de seis (6) meses a los propietarios de los vehículos vinculados a una empresa cuya habilitación haya sido cancelada o que con licencia de funcionamiento prorrogada no obtuvieron habilitación, para seguir prestando el servicio público de transporte en las rutas autorizadas a la empresa.

ARTÍCULO 38.- CORREDORES COMPLEMENTARIOS. Para satisfacer demandas de transporte entre las veintidós (22:00) horas y las 05:00 horas, la autoridad competente podrá diseñar y autorizar corredores complementarios de transporte y someterá su otorgamiento a la expedición de un permiso o a la celebración de un contrato de concesión según el caso.

ARTÍCULO 47.- VINCULACIÓN. La vinculación de un vehículo a una empresa de transporte público es la incorporación de este al parque automotor de dicha empresa. Se formaliza con la celebración del respectivo contrato entre el propietario del vehículo y la empresa y se oficializa con la expedición de la tarjeta de operación por parte de la autoridad de transporte competente.

#### TARJETAS DE OPERACIÓN

ARTÍCULO 55.- DEFINICIÓN.- La tarjeta de operación es el documento único que autoriza a un vehículo automotor para prestar el servicio público de transporte de pasajeros bajo la responsabilidad de una empresa de transporte, de acuerdo con los servicios autorizados. ARTÍCULO 56.- EXPEDICIÓN. La autoridad de transporte competente expedirá la tarjeta de operación únicamente a los vehículos legalmente vinculados a las DECRETO No. DE Hoja No. 28 de 31 “Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano, Distrital y Municipal de Pasajeros” empresas de transporte público debidamente habilitadas, de acuerdo con la capacidad transportadora fijada a cada una de ellas.



ARTÍCULO 57.- VIGENCIA. La tarjeta de operación se expedirá por el término de dos (2) años y podrá modificarse o cancelarse si cambian las condiciones exigidas a la empresa para el otorgamiento de la habilitación. ARTÍCULO 58.- CONTENIDO. La tarjeta de operación contendrá, al menos, los siguientes datos: 1. De la empresa: Razón social o denominación, sede y radio de acción. 2. Del vehículo: Clase, marca, modelo, número de la placa, capacidad y tipo de combustible. 3. Otros: Nivel de servicio, fecha de vencimiento, numeración consecutiva y firma de la autoridad que la expide. PARÁGRAFO.- La tarjeta de operación deberá ajustarse como mínimo a la ficha técnica que para el efecto establezca el Ministerio de Transporte.

ARTÍCULO 59.- REQUISITOS PARA SU OBTENCIÓN O RENOVACIÓN. Para obtener o renovar la tarjeta de operación, la empresa acreditará ante la autoridad de transporte competente los siguientes documentos: 1. Solicitud suscrita por el representante legal, adjuntando la relación de los vehículos, discriminándolos por clase y por nivel de servicio, indicando los datos establecidos en el numeral 2 del artículo anterior, para cada uno de ellos, como el número de las tarjetas de operación anterior. En caso de renovación, duplicado por pérdida, o cambio de empresa deberá indicar el número de la tarjeta de operación anterior 2. Certificación suscrita por el representante legal de la empresa sobre la existencia de los contratos de vinculación vigentes de los vehículos. 3. Fotocopia la licencia de tránsito de los vehículos. 4. Fotocopia de las pólizas vigentes del seguro obligatorio de accidentes de tránsito – SOAT- de cada uno de los vehículos. DECRETO No. DE Hoja No. 29 de 31 “Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano, Distrital y Municipal de Pasajeros” 5. Constancias de la revisión técnico-mecánica vigente, a excepción de los vehículos último modelo. 6. Certificación expedida por la compañía de seguros en la que conste que el vehículo está amparado en las pólizas de responsabilidad civil contractual y extracontractual de la nueva empresa. 7. Duplicado al carbón de la consignación a favor de la autoridad de transporte competente por pago de los derechos que se causen, debidamente registrado por la entidad recaudadora. PARÁGRAFO.- En caso de duplicado por pérdida, la tarjeta de operación que se expida no podrá tener una vigencia superior a la de la tarjeta originalmente autorizada.

ARTÍCULO 63.- OBLIGATORIEDAD DE LOS SEGUROS.- A partir de la publicación del presente Decreto, las Pólizas de Seguros en este señaladas se exigirán a todas las empresas, con licencia de funcionamiento vigente o que se encuentren habilitadas y serán en todo caso requisito y condición necesaria para la prestación del servicio de transporte por parte de sus vehículos vinculados o propios.

ARTÍCULO 67.- VIGENCIA El presente Decreto rige a partir de su publicación y deroga en su totalidad el Decreto 1558 de 1998 y demás disposiciones que sean contrarias. PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE DECRETO

## Anexo 10: Validación de instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Normativo</b>							
1	Si la empresa cuenta con una organización mínima que permita su funcionamiento	/		/		/		
2	Si la empresa cumple el servicio en los términos y condiciones de la autorización	/		/		/		
3	Si la empresa cumple los plazos para adecuarse a la norma legal.	/		/		/		
4	Si la empresa tiene registrado a los conductores y cobradores en la GTU de acuerdo a normas.	/		/		/		
5	Si los vehículos se encuentran en buen estado de funcionamiento y técnico.	/		/		/		
6	Si los vehículos están diseñadas originalmente de fábrica para el transporte de personas	/		/		/		
7	Se da seguridad y buen trato a los pasajeros	/		/		/		
8	Los usuarios tienen protección de INDECOPI, frente a abusos de los transportistas	/		/		/		
9	La empresa es el responsable solidario frente a accidentes de tránsito junto al propietario	/		/		/		
	<b>DIMENSION 2: De Gestión</b>	/		/		/		
10	Cuenta la empresa con la autorización de prestación de servicios de personas	/		/		/		
11	Cumple la empresa con la formalización legal como persona jurídica	/		/		/		

12	Si la empresa cumplió con presentar el estudio técnico para el otorgamiento de ruta	/	/	/		
13	Existe un programa de capacitación permanente de los trabajadores	/	/	/		
14	Cumple la empresa en el pago de los beneficios sociales de los trabajadores	/	/	/		
15	Se tiene un procedimiento de reclutamiento de personal de acuerdo a normas	/	/	/		
16	La empresa cuenta con la relación de vehículos acreditados dentro de su flota	/	/	/		
17	Si la empresa cuenta con la disponibilidad de vehículos para la correcta prestación del servicio	/	/	/		
18	Si los vehículos de la empresa cumplen con la antigüedad requerida para prestar servicios	/	/	/		
	<b>DIMENSION 3: FISCALIZACION</b>	/	/	/		
19	Las unidades cuentan con extintores contra el fuego	/	/	/		
20	Si los conductores recogen y bajan pasajeros en los paraderos solo autorizados	/	/	/		
21	Si las unidades cuentan con botiquín de emergencia	/	/	/		
22	Si cumplen las empresas con el total del recorrido autorizado.	/	/	/		
23	Si las empresas cuentan con el patio de maniobras establecido por norma.	/	/	/		
24	Si la empresa garantiza las operaciones tanto operativa como administrativa	/	/	/		
25	Si las unidades cuentan con SOAT vigente	/	/	/		
26	Si los vehículos cuentan con pólizas de accidente frente a terceros.	/	/	/		

27	Si las unidades cuentan con las revisiones técnicas actualizadas	/		/		/	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr:

BENITES SAPAWANAY RODOLFO

DNI: 06819013

Especialidad del validador:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

Lima, 08 de Diciembre del 2016

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**
  
 .....

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Normativo</b>							
1	Si la empresa cuenta con una organización mínima que permita su funcionamiento	/		/		/		
2	Si la empresa cumple el servicio en los términos y condiciones de la autorización	/		/		/		
3	Si la empresa cumple los plazos para adecuarse a la norma legal.	/		/		/		
4	Si la empresa tiene registrado a los conductores y cobradores en la GTU de acuerdo a normas.	/		/		/		
5	Si los vehículos se encuentran en buen estado de funcionamiento y técnico.	/		/		/		
6	Si los vehículos están diseñadas originalmente de fábrica para el transporte de personas	/		/		/		
7	Se da seguridad y buen trato a los pasajeros	/		/		/		
8	Los usuarios tienen protección de INDECOPI, frente a abusos de los transportistas	/		/		/		
9	La empresa es el responsable solidario frente a accidentes de tránsito junto al propietario	/		/		/		
	<b>DIMENSION 2: De Gestion</b>	/		/		/		
10	Cuenta la empresa con la autorización de prestación de servicios de personas	/		/		/		
11	Cumple la empresa con la formalización legal como persona jurídica	/		/		/		

12	Si la empresa cumplió con presentar el estudio técnico para el otorgamiento de ruta	/	/	/		
13	Existe un programa de capacitación permanente de los trabajadores	/	/	/		
14	Cumple la empresa en el pago de los beneficios sociales de los trabajadores	/	/	/		
15	Se tiene un procedimiento de reclutamiento de personal de acuerdo a normas	/	/	/		
16	La empresa cuenta con la relación de vehículos acreditados dentro de su flota	/	/	/		
17	Si la empresa cuenta con la disponibilidad de vehículos para la correcta prestación del servicio	/	/	/		
18	Si los vehículos de la empresa cumplen con la antigüedad requerida para prestar servicios	/	/	/		
	<b>DIMENSION 3: FISCALIZACION</b>	/	/	/		
19	Las unidades cuentan con extintores contra el fuego	/	/	/		
20	Si los conductores recogen y bajan pasajeros en los paraderos solo autorizados	/	/	/		
21	Si las unidades cuentan con botiquín de emergencia	/	/	/		
22	Si cumplen las empresas con el total del recorrido autorizado.	/	/	/		
23	Si las empresas cuentan con el patio de maniobras establecido por norma.	/	/	/		
24	Si la empresa garantiza las operaciones tanto operativa como administrativa	/	/	/		
25	Si las unidades cuentan con SOAT vigente	/	/	/		
26	Si los vehículos cuentan con pólizas de accidente frente a terceros.	/	/	/		



27	Si las unidades cuentan con las revisiones técnicas actualizadas	✓		✓		✓	
----	--	---	--	---	--	---	--

**Observaciones (precisar si hay**

**suficiencia):** Sí hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr:**

Monte de Oca Serpa Jesús Hugo

**DNI:** 06601494

**Especialidad del**

**validador:** Psicólogo educativo y organizacional

Lima, 08 de Diciembre del 2016

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Hugo Serpa

**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

.....

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Normativo</b>							
1	Si la empresa cuenta con una organización mínima que permita su funcionamiento	/		/		/		
2	Si la empresa cumple el servicio en los términos y condiciones de la autorización	/		/		/		
3	Si la empresa cumple los plazos para adecuarse a la norma legal.	/		/		/		
4	Si la empresa tiene registrado a los conductores y cobradores en la GTU de acuerdo a normas.	/		/		/		
5	Si los vehículos se encuentran en buen estado de funcionamiento y técnico.	/		/		/		
6	Si los vehículos están diseñadas originalmente de fábrica para el transporte de personas	/		/		/		
7	Se da seguridad y buen trato a los pasajeros	/		/		/		
8	Los usuarios tienen protección de INDECOPI, frente a abusos de los transportistas	/		/		/		
9	La empresa es el responsable solidario frente a accidentes de tránsito junto al propietario	/		/		/		
	<b>DIMENSION 2: De Gestion</b>	/		/		/		
10	Cuenta la empresa con la autorización de prestación de servicios de personas	/		/		/		
11	Cumple la empresa con la formalización legal como persona jurídica	/		/		/		

12	Si la empresa cumplió con presentar el estudio técnico para el otorgamiento de ruta	/	/	/		
13	Existe un programa de capacitación permanente de los trabajadores	/	/	/		
14	Cumple la empresa en el pago de los beneficios sociales de los trabajadores	/	/	/		
15	Se tiene un procedimiento de reclutamiento de personal de acuerdo a normas	/	/	/		
16	La empresa cuenta con la relación de vehículos acreditados dentro de su flota	/	/	/		
17	Si la empresa cuenta con la disponibilidad de vehículos para la correcta prestación del servicio	/	/	/		
18	Si los vehículos de la empresa cumplen con la antigüedad requerida para prestar servicios	/	/	/		
	<b>DIMENSION 3: FISCALIZACION</b>	/	/	/		
19	Las unidades cuentan con extintores contra el fuego	/	/	/		
20	Si los conductores recogen y bajan pasajeros en los paraderos solo autorizados	/	/	/		
21	Si las unidades cuentan con botiquín de emergencia	/	/	/		
22	Si cumplen las empresas con el total del recorrido autorizado.	/	/	/		
23	Si las empresas cuentan con el patio de maniobras establecido por norma.	/	/	/		
24	Si la empresa garantiza las operaciones tanto operativa como administrativa	/	/	/		
25	Si las unidades cuentan con SOAT vigente	/	/	/		
26	Si los vehículos cuentan con pólizas de accidente frente a terceros.	/	/	/		

27	Si las unidades cuentan con las revisiones técnicas actualizadas	✓		✓		✓				
----	--	---	--	---	--	---	--	--	--	--

**Observaciones (precisar si hay**

**suficiencia):** existe suficiencia porque los Items miden las dimensiones planteadas

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr:**  
BENITES SAPALLANAY URBANA

**DNI:** 09229573

**Especialidad del validador:** DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN

Lima, 08 de Diciembre del 2016

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**  
.....

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Normativo</b>							
1	Si la empresa cuenta con una organización mínima que permita su funcionamiento	/		/		/		
2	Si la empresa cumple el servicio en los términos y condiciones de la autorización	/		/		/		
3	Si la empresa cumple los plazos para adecuarse a la norma legal.	/		/		/		
4	Si la empresa tiene registrado a los conductores y cobradores en la GTU de acuerdo a normas.	/		/		/		
5	Si los vehículos se encuentran en buen estado de funcionamiento y técnico.	/		/		/		
6	Si los vehículos están diseñadas originalmente de fábrica para el transporte de personas	/		/		/		
7	Se da seguridad y buen trato a los pasajeros	/		/		/		
8	Los usuarios tienen protección de INDECOPI, frente a abusos de los transportistas	/		/		/		
9	La empresa es el responsable solidario frente a accidentes de tránsito junto al propietario	/		/		/		
	<b>DIMENSION 2: De Gestion</b>	/		/		/		
10	Cuenta la empresa con la autorización de prestación de servicios de personas	/		/		/		
11	Cumple la empresa con la formalización legal como persona jurídica	/		/		/		

12	Si la empresa cumplió con presentar el estudio técnico para el otorgamiento de ruta	/	/	/		
13	Existe un programa de capacitación permanente de los trabajadores	/	/	/		
14	Cumple la empresa en el pago de los beneficios sociales de los trabajadores	/	/	/		
15	Se tiene un procedimiento de reclutamiento de personal de acuerdo a normas	/	/	/		
16	La empresa cuenta con la relación de vehículos acreditados dentro de su flota	/	/	/		
17	Si la empresa cuenta con la disponibilidad de vehículos para la correcta prestación del servicio	/	/	/		
18	Si los vehículos de la empresa cumplen con la antigüedad requerida para prestar servicios	/	/	/		
	<b>DIMENSION 3: FISCALIZACION</b>	/	/	/		
19	Las unidades cuentan con extintores contra el fuego	/	/	/		
20	Si los conductores recogen y bajan pasajeros en los paraderos solo autorizados	/	/	/		
21	Si las unidades cuentan con botiquín de emergencia	/	/	/		
22	Si cumplen las empresas con el total del recorrido autorizado.	/	/	/		
23	Si las empresas cuentan con el patio de maniobras establecido por norma.	/	/	/		
24	Si la empresa garantiza las operaciones tanto operativa como administrativa	/	/	/		
25	Si las unidades cuentan con SOAT vigente	/	/	/		
26	Si los vehículos cuentan con pólizas de accidente frente a terceros.	/	/	/		



27	Si las unidades cuentan con las revisiones técnicas actualizadas							
----	--	--	--	--	--	--	--	--

**OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia). -**

Quede la suficiencia respectiva en la presente cartilla de preguntas

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  ) Aplicable después de corregir (  ) No aplicable (  )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr:

NAUPAY VEGA WEBER WELLINGTON

DNI ...09328232...

Especialidad del validador:

.....CONTABILIDAD.....

Lima 08 de Diciembre del 2016

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia.** El ítem es apropiado para representar al componente o

Dimensión específica del constructo.

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem

Conciso, exacto y directo.

**Nota.** Suficiencia, se dice cuando los ítems planteados

Son suficientes para medir la dimensión



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**
  
 .....

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Normativo</b>							
1	Si la empresa cuenta con una organización mínima que permita su funcionamiento	/		/		/		
2	Si la empresa cumple el servicio en los términos y condiciones de la autorización	/		/		/		
3	Si la empresa cumple los plazos para adecuarse a la norma legal.	/		/		/		
4	Si la empresa tiene registrado a los conductores y cobradores en la GTU de acuerdo a normas.	/		/		/		
5	Si los vehículos se encuentran en buen estado de funcionamiento y técnico.	/		/		/		
6	Si los vehículos están diseñadas originalmente de fábrica para el transporte de personas	/		/		/		
7	Se da seguridad y buen trato a los pasajeros	/		/		/		
8	Los usuarios tienen protección de INDECOPI, frente a abusos de los transportistas	/		/		/		
9	La empresa es el responsable solidario frente a accidentes de tránsito junto al propietario	/		/		/		
	<b>DIMENSION 2: De Gestión</b>	/		/		/		
10	Cuenta la empresa con la autorización de prestación de servicios de personas	/		/		/		
11	Cumple la empresa con la formalización legal como persona jurídica	/		/		/		

12	Si la empresa cumplió con presentar el estudio técnico para el otorgamiento de ruta	/	/	/		
13	Existe un programa de capacitación permanente de los trabajadores	/	/	/		
14	Cumple la empresa en el pago de los beneficios sociales de los trabajadores	/	/	/		
15	Se tiene un procedimiento de reclutamiento de personal de acuerdo a normas	/	/	/		
16	La empresa cuenta con la relación de vehículos acreditados dentro de su flota	/	/	/		
17	Si la empresa cuenta con la disponibilidad de vehículos para la correcta prestación del servicio	/	/	/		
18	Si los vehículos de la empresa cumplen con la antigüedad requerida para prestar servicios	/	/	/		
	<b>DIMENSION 3: FISCALIZACION</b>	/	/	/		
19	Las unidades cuentan con extintores contra el fuego	/	/	/		
20	Si los conductores recogen y bajan pasajeros en los paraderos solo autorizados	/	/	/		
21	Si las unidades cuentan con botiquín de emergencia	/	/	/		
22	Si cumplen las empresas con el total del recorrido autorizado.	/	/	/		
23	Si las empresas cuentan con el patio de maniobras establecido por norma.	/	/	/		
24	Si la empresa garantiza las operaciones tanto operativa como administrativa	/	/	/		
25	Si las unidades cuentan con SOAT vigente	/	/	/		
26	Si los vehículos cuentan con pólizas de accidente frente a terceros.	/	/	/		



27	Si las unidades cuentan con la revisiones técnicas actualizadas	/	/	/		
----	---	---	---	---	--	--

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia). -

*Suficiente*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.

*R. D. Juan P. Valverde Padilla*

DNI .....

*70460914*

Especialidad del validador:

*Abogado - Investigador*

Lima 08 de Diciembre del 2016

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia. El ítem es apropiado para representar al componente o

Dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem

Conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia, se dice cuando los ítems planteados

Son suficientes para medir la dimensión

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

*[Handwritten Signature]*

## **Anexo 11: Reglamento de Organización y Funciones**

### **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

#### **TITULO I**

##### **I.- GENERALIDADES**

###### **1.1. FINALIDAD**

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) tiene como fin, establecer una interrelación entre las diferentes áreas y cargos considerados, respetando los niveles jerárquicos y líneas de dependencias; con ello, se deslindan: Funciones, Responsabilidades y Deberes, lo que a su vez conlleva sanciones en caso de incumplimiento.

###### **1.2. COBERTURA**

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) debe ser de conocimiento y aplicación por parte de todos los trabajadores de la Empresa “ 11 de Noviembre S.A.”

###### **1.3. CONTENIDO**

El ROF contiene dos partes:

En primera parte se indica todo lo referente a las generalidades, la segunda parte comprende la Estructura Organizacional, y el Cuadro de Asignación de Cargos.

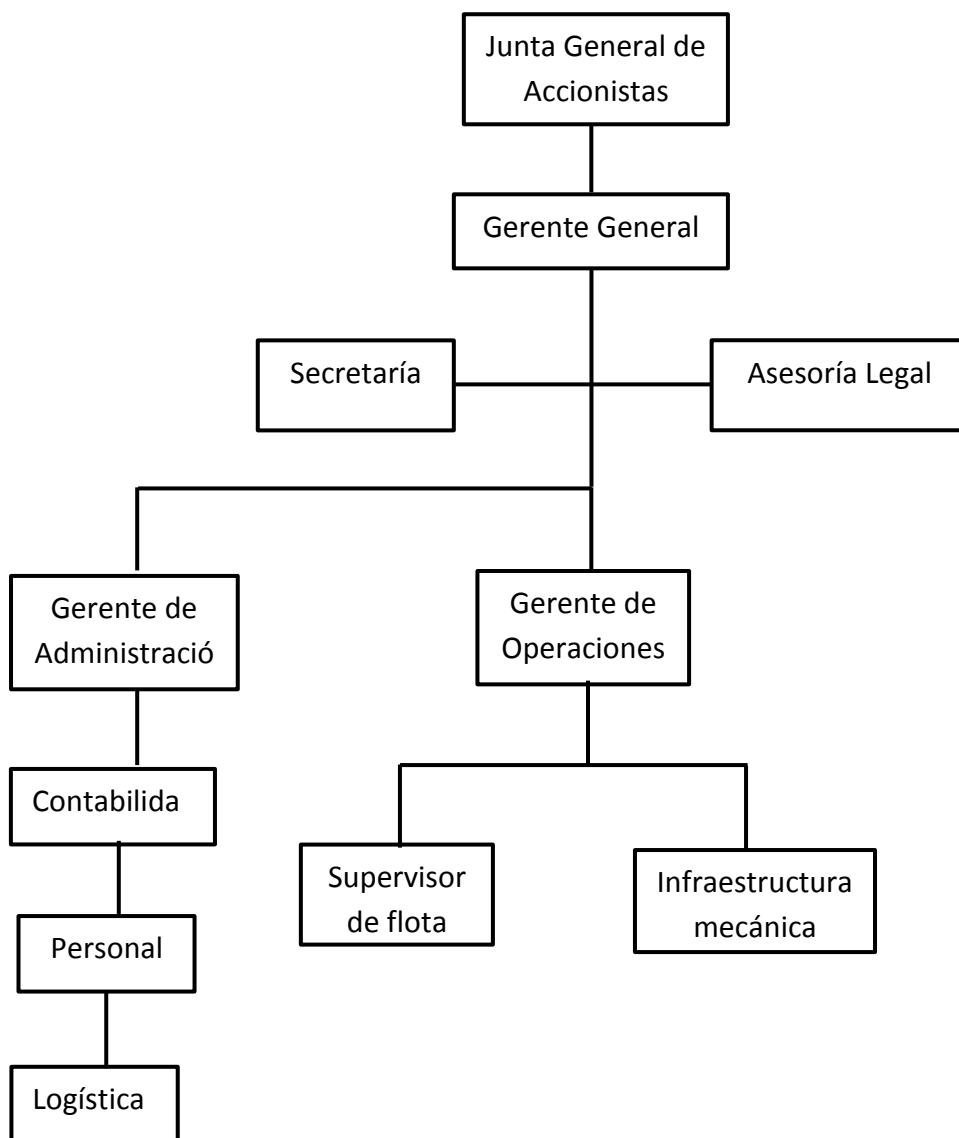
###### **1.4. BASE LEGAL**

 Ordenanza 1599-MPL

###### **1.5. OBJETIVOS**

Buscar la eficiencia en la Gestión Empresarial mediante la aplicación de instrumentos normativos, que garanticen su funcionamiento óptimo.

## ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



## TITULO II

### DEL DISEÑO ORGÁNICO DE LA EMPRESA “11 DE NOVIEMBRE S.A.”

#### 2.1. FUNCIONES GENERALES

La empresa ejerce las siguientes Funciones Generales:

1. Planificar la gestión en forma efectiva.
2. Aprobar e implementar los instrumentos de operaciones y de gestión institucionales.
3. Implementar la normatividad Municipal de Lima sobre transporte urbano de pasajeros que garantice la optimización de los servicios al usuario.
4. Promover la inversión privada en el sector del transporte de pasajeros urbanos.
5. Promover el desarrollo de las actividades empresariales.

#### 2.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA

##### 01. ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

- 01.1. Junta General de Accionistas  
JGA
- 01.2. Gerencia General  
GG

##### 03. ÓRGANOS DE ASESORIA LEGAL

- 03.1. Oficina de Asesoría Jurídica  
OAJ

##### 04. ÓRGANOS DE APOYO:

###### 04.01 Gerente de Administración

GA

- 05.01.1. Unidad de Contabilidad  
UCO
- 05.01.2. Unidad de Logística y Servicios Generales.  
ULOSEG
- 05.01.3. Unidad de Personal UPER

##### 06. ÓRGANOS DE LÍNEA:

###### 06.1. Gerente de Operaciones.

GO

- 06.1.1. Supervisor General SG
- 06.1.2. Infraestructura Mecánica  
UL

#### **ALTA DIRECCIÓN**

#### **1.3. GERENCIA GENERAL**

##### **A. GERENTE GENERAL**

<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1.1 IDENTIFICACIÓN</b>	
Nombre del puesto :	<b>GERENTE GENERAL</b>
Área a la que pertenece :	<b>Gerencia Municipal.</b>
Cargo del jefe directo :	<b>JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS</b>
<b>1.2 FUNCIÓN BÁSICA</b>	
Responsable de la administración de la Empresa	
<b>1.3 FUNCIONES GENERALES</b>	
<b>Actividades/Tareas</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Dirigir, planificar, programar, coordinar, supervisar y evaluar la gestión administrativa, financiera y económica de la entidad; el funcionamiento empresarial en la prestación de los servicios del transporte urbano de pasajeros y, en su caso, disponer y/o proponer las medidas correctivas.	
<input checked="" type="checkbox"/> Supervisar, coordinar y evaluar las acciones y actividades de las Gerencias y departamentos bajo su dependencia.	
<input checked="" type="checkbox"/> Cumplir y hacer cumplir, por delegación de la Junta General de Accionistas, los acuerdos	
<input checked="" type="checkbox"/> Cumplir y hacer cumplir, las recomendaciones de Asesoría Legal.	
<input checked="" type="checkbox"/> Supervisar las acciones de Control, permanencia y rotación de los trabajadores y, dictar las medidas pertinentes en coordinación con el área de personal.	
<input checked="" type="checkbox"/> Formular y proponer a la Junta General de Accionistas disposiciones normativas y administrativas sobre acciones de personal y otros asuntos administrativos y de administración institucional y de servicios.	
<input checked="" type="checkbox"/> Asistir y apoyar la realización de las sesiones de la Junta General de Accionistas cuando sea requerido	
<input checked="" type="checkbox"/> Supervisar la formulación de Presupuesto de la empresa y sus modificaciones y presentarlo a la Junta General de Accionistas, en coordinación con la Gerencia de Administración.	
<input checked="" type="checkbox"/> Supervisar la formulación de los Estados Financieros y Presupuestarios y la Memoria del ejercicio económico fenecido; y, presentarlos oportunamente a la Junta General de Accionistas, en coordinación con la Gerencia de Administración, para los fines que la Ley establece.	
<input checked="" type="checkbox"/> Resolver en segunda instancia los procedimientos sancionadores que propongan los órganos instructores que están bajo su dependencia.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Proponer y participar en la determinación de Políticas sobre el desarrollo de los Planes y Programas de la Empresa.	
<input checked="" type="checkbox"/> Presentar ante la Junta General de Accionistas, los planes y programas de trabajo de la Empresa, así como el Proyecto de Presupuesto.	
<input checked="" type="checkbox"/> Controlar y evaluar la Gestión Administrativa y de los servicios de la empresa.	
<input checked="" type="checkbox"/> Asesorar a la Junta General de Accionistas en asuntos de su competencia.	
<input checked="" type="checkbox"/> Representar a la Empresa en todo acto que por ley le corresponde	
<b>1.4 FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Cumplimiento cabal de sus funciones y competencias	
<input checked="" type="checkbox"/> Balance de gestión semestral y anual	
<b>1.5 COORDINACIÓN</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Junta General de Accionistas	
<input checked="" type="checkbox"/> Gerencia de Administración	
<input checked="" type="checkbox"/> Gerencias de apoyo y Oficinas.	
<b>1.6 SUPERVISIÓN</b>	
Supervisa a:	Supervisado por:
<input checked="" type="checkbox"/> Personal de su dependencia	<input checked="" type="checkbox"/> Junta General de Accionistas
<input checked="" type="checkbox"/> Órganos de Asesoramiento y Apoyo	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Órganos de Línea	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Todas las Unidades Orgánicas	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>1.7 CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Lugar Físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la oficina de Gerencia General ubicada en la sede de la Empresa.	

**Horario de trabajo:** El horario laboral es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 p.m., y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

<b>2.PERFIL DEL PUESTO</b>				
Estudios	: Título Profesional Universitario.			
Experiencia	: Idealmente tres a cuatro años en cargos similares.			
Otros estudios	: Gestión Empresarial.			
<b>2.1. COMPETENCIAS</b>				
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
		MEDIANO	ALTO	MUY ALTO
1. Probidad y buena conducta				X
2. Vocación de servicio				X
3. Sensibilidad social.				X
4. lealtad institucional.				X
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
		MEDIANO	ALTO	MUY ALTO
1. Manejo informático a nivel de usuario				X
2. Conocimiento de los servicios públicos.				X
<b>2.2. COMPETENCIAS ESPECIFICAS</b>				
<b>COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
		MEDIANO	ALTO	MUY ALTO
1. Gestión por resultados.				X
2. Identifica y propone indicadores de resultados				X
<b>COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
		MEDIANO	ALTO	MUY ALTO
1. Trabajo en equipo.				X
2. Motivación.				X
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
		MEDIANO	ALTO	MUY ALTO
1. Orientación al logro				X
2. Capacidad autocrítica.				X
3. Tolerancia al estrés.				X
4. Manejo de los errores personales.				X

## **B. SECRETARIA**

<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1.1 IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>Nombre del puesto</b>	: <b>SECRETARIA DE GERENCIA GENERAL</b>
<b>Área a la que pertenece</b>	: <b>Gerencia General</b>
<b>Cargo del jefe directo</b>	: <b>Gerente General</b>
<b>1.2 FUNCIÓN BÁSICA</b>	
Ejecución y coordinación de actividades completas de apoyo secretarial en la oficina de Gerencia General	
<b>1.3 FUNCIONES ESPECIFICAS</b>	
<b>Actividades/Tareas</b>	
<b>Ejecutar y coordinar las actividades relacionadas con la recepción, registro, clasificación, distribución de los documentarios de Gerencia General.</b>	
<b>Redactar documentos con criterio propio de acuerdo a las indicaciones generales del Gerente General.</b>	
<b>Tomar notas de asuntos confidenciales y/o reuniones de trabajo de Gerencia General</b>	
<b>Preparar y ordenar la documentación para las reuniones así como para la visación y firma del Gerente General</b>	
<b>Recepcionar, atender y efectuar llamadas telefónicas así como concretar citas de acuerdo a las necesidades de trabajo del Gerente General.</b>	
<b>Controlar los útiles y materiales de escritorio existente en Gerencia General y además de</b>	

efectuar los pedidos correspondientes.	
↗	Realizar la tramitación del despacho diario y la organización del ambiente que ocupa la oficina de Gerencia General.
↗	Supervisar el mantenimiento del local, muebles y equipos de oficina de Gerencia General
↗	Otras funciones que le asigne la Gerencia General.
<b>1.4 FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	
↗	Cumplimiento cabal de sus funciones.
<b>1.5 COORDINACIÓN</b>	
↗	Gerencia General
↗	Gerencia de Administración
<b>1.6 SUPERVISIÓN</b>	
<b>Supervisa a:</b>	<b>Supervisado por:</b>
↗ No realiza acción de supervisión	↗ Gerente General
<b>1.7 CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
↗	<b>Lugar Físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la oficina de Gerencia General ubicada en la sede de la empresa.
↗	<b>Horario de trabajo:</b> El horario laboral es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 p.m., con 60 minutos de refrigerio y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

<b>2. PERFIL DEL PUESTO</b>			
Estudios	: Técnico/estudios superiores		
Especialidad	: Secretariado Ejecutivo.		
Experiencia	: Idealmente uno o dos años en el área o cargos similares.		
Otros estudios	: Manejo completo de Office.		
<b>2.1. COMPETENCIAS</b>			
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Probidad y conducta		X	
2. Vocación de servicio Público.		X	
3. Sensibilidad social.	X		
4. lealtad institucional.			X
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Manejo informático a nivel de usuario		X	
2. Conocimiento de los servicios públicos.		X	
<b>2.2. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS</b>			
<b>COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Gestión por resultados.		X	
2. Identifica y propone indicadores de resultados	X		
<b>COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Trabajo en equipo.		X	
2. Motivación.		X	
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Orientación al logro		X	
2. Capacidad autocrítica.	X		
3. Tolerancia al estrés.			X
4. Manejo de los errores personales.		X	
5. Iniciativa.		X	
6. Auto organización.		X	

### 2.1. OFICINA DE ASESORÍA JURIDICA

## A. ASESOR JURÍDICO

<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1.1 IDENTIFICACIÓN</b>	
Nombre del puesto :	ASESOR JURÍDICO
Área a la que pertenece :	ASESORIA JURÍDICA.
Cargo del jefe directo :	GERENCIA GENERAL
<b>1.2 FUNCIÓN BÁSICA</b>	
Responsable del asesoramiento a todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la empresa	
<b>1.3 FUNCIONES GENERALES</b>	
<b>Actividades/Tareas</b>	
1. Dirigir, coordinar y ejecutar acciones de asesoramiento técnico legal a los diferentes órganos de la entidad.	
2. Absolver las consultas de carácter legal y administrativo que le formule La Junta General de Accionistas, el Gerente General, Gerente de Administración y demás órganos de la entidad.	
3. Emitir opinión en los expedientes administrativos puestos a su consideración.	
4. Emitir opinión y asesoramiento sobre la aplicación de Normas Legales emanada del Gobierno Nacional, Regional y Local relacionadas con la función Empresarial.	
5. Revisar ordenanzas, decretos, acuerdos y resoluciones Municipales que atañen al servicio público de pasajeros urbanos.	
6. Visar los contratos, convenios, proyectos de transporte, respecto de los cuales emita opinión.	
7. Otras que le asigne la Alta Dirección.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
8. Planificar, dirigir y coordinar la aplicación y conducción de las acciones de Asesoría Legal a Nivel de la Empresa	
9. Coordinar, controlar y evaluar las absoluciones de consulta efectuada.	
10. Emitir opinión técnica sobre Normas y Dispositivos Legales.	
11. Integrar Comisiones especiales que se le designe.	
12. Asesorar a la Gerencia General y demás órganos de la entidad de Asuntos Jurídicos.	
13. Asumir la Defensa Judicial de la Empresa, Gerente General y Servidores de la Entidad.	
14. Emitir opinión en los expedientes administrativos.	
15. Otras funciones que le asigne la superioridad.	
<b>1.4 FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	
16. Cumplimiento cabal de sus funciones y competencias	
17. Oportuna respuesta técnico legal a las consultas.	
<b>1.5 COORDINACIÓN</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Gerencia General	
<input checked="" type="checkbox"/> Gerencia de Administración	
<input checked="" type="checkbox"/> Gerencia de Operaciones	
<b>1.6 SUPERVISIÓN</b>	
Supervisa a:	Supervisado por:
<input checked="" type="checkbox"/> No ejerce función de supervisión	<input checked="" type="checkbox"/> Gerencia General
<b>1.7 CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Lugar Físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la oficina de Asesoría Jurídica ubicada en la sede de la Empresa	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Horario de trabajo:</b> El horario laboral es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 p.m., con 60 minutos de refrigerio y sábados de 8:00 am a 12:00 m.	

<b>2. PERFIL DEL PUESTO</b>			
Estudios	:	Título profesional Universitario.	
Especialidad	:	Abogado.	
Experiencia	:	Idealmente tres a cuatro años en cargos similares.	
Otros estudios	:	Administración de empresas.	
<b>2.1. COMPETENCIAS</b>			
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
		<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>
		<b>MUY ALTO</b>	



1. Probidad y conducta			X
2. Vocación de servicio		X	
3. Sensibilidad social.		X	
4. Lealtad institucional.			X
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Manejo informático a nivel de usuario		X	
2. Conocimiento de los servicios de transporte urbano.			X
<b>2.2. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS</b>			
<b>COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
2. Gestión por resultados.		X	
1. Identifica y propone indicadores de resultados		X	
<b>COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Trabajo en equipo.		X	
2. Motivación.		X	
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Orientación al logro		X	
2. Capacidad autocrítica.		X	
3. Tolerancia al estrés.		X	
4. Manejo de los errores personales.		X	
5. Iniciativa.		X	
6. Auto organización.		X	

## 5. ORGANOS DE APOYO

### 5.1. OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

#### A. ADMINISTRADOR

<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1.1 IDENTIFICACIÓN</b>	
Nombre del puesto :	ADMINISTRADOR
Área a la que pertenece :	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION.
Cargo del jefe directo :	GERENTE GENERAL
<b>1.2 FUNCIÓN BÁSICA</b>	
Responsable de la conducción del sistema administrativo de la Empresa	
<b>1.3 FUNCIONES GENERALES</b>	
<b>Actividades/Tareas</b>	
↻	Dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la Administración económica y Financiera de la Entidad.
↻	Dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la administración de los Sistemas Administrativos de Contabilidad, de Tesorería y de Logística.
↻	Dirigir, coordinar, supervisar y evaluar el abastecimiento de bienes y servicios.
↻	Dirigir, supervisar y evaluar el mantenimiento de los edificios y locales de la entidad, así como de la administración y mantenimiento del patrimonio mobiliario, de la maquinaria y equipo de la flota vehicular
↻	Proponer normas para regular complementariamente los sistemas administrativos y operativos a su cargo.
↻	Coordinar y remitir mensualmente la información financiera de ingresos y de gastos, así como de los compromisos de gasto (órdenes de compra, órdenes de servicio, valorizaciones, planillas y otros), a la Gerencia General.
↻	Otras funciones que le asigne la Gerencia General.
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	

<input checked="" type="checkbox"/>	Planificar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con la Administración de Recursos Económicos Financieros, materiales y de servicios interno de la Empresa
<input checked="" type="checkbox"/>	Emitir opinión técnica sobre Normas y Procedimientos Administrativos que regulen el grado de operatividad de las Áreas de Abastecimiento y lineamientos de políticas del Sistema Contable.
<input checked="" type="checkbox"/>	Coordinar, controlar y evaluar el desarrollo de los programas de las áreas a su cargo.
<input checked="" type="checkbox"/>	Resolver los asuntos administrativos de su competencia.
<input checked="" type="checkbox"/>	Proponer y/o integrar Comisiones para la formulación de Políticas orientados a mejorar la Gestión Administrativa de los Órganos que dirige.
<input checked="" type="checkbox"/>	Prestar asesoramiento a las diferentes áreas de la Empresa, en asuntos de su especialidad.
<input checked="" type="checkbox"/>	Otras funciones, atribuciones y obligaciones que asigne.
<b>1.4 FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Cumplimiento cabal de sus funciones.
<input checked="" type="checkbox"/>	Capacidad ejecutora de gastos programados
<input checked="" type="checkbox"/>	Situación financiera, contable y administrativa de la entidad
<b>1.5 COORDINACIÓN</b>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Gerencia General
<input checked="" type="checkbox"/>	Asesoría Jurídica
<input checked="" type="checkbox"/>	Unidades Orgánicas dependientes de GA
<b>1.6 SUPERVISIÓN</b>	
Supervisa a:	Supervisado por:
<input checked="" type="checkbox"/> Unidades Orgánicas a su Cargo	<input checked="" type="checkbox"/> Gerencia General
	<input checked="" type="checkbox"/> Junta General de Accionistas
<b>1.7 CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Lugar Físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la oficina de GA ubicada en la sede de la Empresa.
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Horario de trabajo:</b> El horario laboral es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 p.m., con 60 minutos de refrigerio y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

<b>2. PERFIL DEL PUESTO</b>			
Estudios	: Título profesional Universitario		
Especialidad	: Administrador, Contador.		
Experiencia	: Idealmente tres o cuatro años en el área o cargos similares.		
Otros estudios	: Gestión Empresarial.		
<b>2.1. COMPETENCIAS</b>			
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Probidad y conducta			X
2. Vocación de servicio			X
3. Sensibilidad social.		X	
4. lealtad institucional.			X
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Manejo informático a nivel de usuario		X	
2. Conocimiento de los servicios públicos.			X
<b>2.2. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS</b>			
<b>COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Gestión por resultados.			X
2. Identifica y propone indicadores de resultados			X
<b>COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Trabajo en equipo.		X	
2. Motivación.		X	
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>

1. Orientación al logro		X	
2. Capacidad autocrítica.		X	
3. Tolerancia al estrés.			X
4. Manejo de los errores personales.		X	
5. Iniciativa.		X	
6. Auto organización.		X	

### 5.1.1. UNIDAD DE CONTABILIDAD

#### ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO II

<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1.1 IDENTIFICACIÓN</b>	
Nombre del puesto :	CONTADOR
Área a la que pertenece :	CONTABILIDAD.
Cargo del jefe directo :	GERENTE ADMINISTRATIVO
<b>1.2 FUNCIÓN BÁSICA</b>	
Responsable del sistema de contabilidad	
<b>1.3 FUNCIONES GENERALES</b>	
<b>Actividades/Tareas</b>	
☞ Dirigir, programar y ejecutar la administración del sistema de contabilidad	
☞ Ejercer control previo y simultáneo de la ejecución presupuestal de acuerdo a Ley y al calendario de compromisos.	
☞ Registrar las operaciones contables y mantener los registros actualizados.	
☞ Efectuar el control y evaluación de la ejecución presupuestal en coordinación con la Gerencia de Administración.	
☞ Elaborar y presentar el Balance Anual y demás Estados Financieros y la Memoria Anual del ejercicio.	
☞ Elaborar y presentar los reportes y/o informes requeridos para las evaluaciones semestrales del presupuesto, a nivel de ejecución de ingresos, compromiso y ejecución del gasto.	
☞ Elaborar información financiera y presupuestaria, para su presentación ante los organismos competentes.	
☞ Formular y proponer proyectos de normas y directivas en relación a los asuntos de su competencia.	
☞ Otras que le encargue la Oficina General de Administración	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
☞ Coordinar actividades contables con otras áreas administrativas para determinar el cumplimiento de metas.	
☞ Controlar Gastos y/o Ingresos Presupuestales, verificando la correcta aplicación	
☞ Preparar Informes Técnicos sobre el movimiento contable y efectuar conciliaciones bancarias.	
☞ Formular Balances de Movimientos Contables.	
☞ Revisar y liquidar documentos contables tales como: Partes diarios de fondos, notas de contabilidad, liquidación de préstamos administrativos, recibos, cupones, asientos de ajustes y otros.	
☞ Realizar análisis de cuentas y establecer saldos y/o preparar ajustes.	
☞ Interpretar cuadros estadísticos del movimiento contable y cuadro de costos.	
☞ Otras funciones que se le asigne.	
<b>1.4 FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	
☞ Cumplimiento cabal de sus funciones.	
☞ Situación financiera, contable y administrativa de la entidad	
<b>1.5 COORDINACIÓN</b>	
☞ Gerencia de Administración	
☞ Asesoría Jurídica	
☞ Unidades Orgánicas dependientes de GA	
<b>1.6 SUPERVISIÓN</b>	
Supervisa a:	Supervisado por:

Personal a su Cargo	Gerencia General y Gerencia de Administración
<b>1.7 CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
<b>Lugar Físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la oficina de Finanzas ubicada en la sede de la Empresa.	
<b>Horario de trabajo:</b> El horario laboral es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 p.m., con 60 minutos de refrigerio y sábados de 8:00 am a 12:00 m.	

<b>2. PERFIL DEL PUESTO</b>			
Estudios	: Título Profesional Universitario.		
Especialidad	: CPC.		
Experiencia	: Idealmente uno o dos años en el área o cargos similares.		
Otros estudios	: Auditoria		
<b>2.1. COMPETENCIAS</b>			
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Probidad y conducta			X
2. Vocación de servicio .		X	
3. Sensibilidad social.	X		
4. lealtad institucional.			X
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Manejo informático a nivel de usuario			X
2. Conocimiento de los servicios públicos.			X
<b>2.2. COMPETENCIAS ESPECIFICAS</b>			
<b>COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Gestión por resultados.			X
2. Identifica y propone indicadores de resultados			X
<b>COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Trabajo en equipo.		X	
2. Motivación.		X	
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Orientación al logro			X
2. Capacidad autocrítica.			X
3. Tolerancia al estrés.			X
4. Manejo de los errores personales.			X

**5.1.2. UNIDAD DE LOGISTICA Y SERVICIOS GENERALES**  
**A. ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO**

<b>2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1.1 IDENTIFICACIÓN</b>	
Nombre del puesto :	JEFE DE ULOSEG
Área a la que pertenece :	ULOSEG.
Cargo del jefe directo :	GERENTE DE ADMINISTRACION
<b>1.2 FUNCIÓN BÁSICA</b>	
Responsable del sistema de adquisiciones y contrataciones, así como los servicios generales institucionales.	
<b>1.3 FUNCIONES GENERALES</b>	
<b>Actividades/Tareas</b>	
Dirigir, programar y ejecutar la Administración de Abastecimiento.	
Adquirir, almacenar y distribuir los bienes y servicios que requiera la Empresa.	
Elaborar anualmente el cuadro de necesidades de bienes y de servicios.	

↻	Formular y ejecutar el Plan Anual de Adquisiciones y proponer su aprobación, en coordinación con la Gerencia de Administración.
↻	Dirigir y supervisar las acciones de inventario, registro, uso y control de los bienes muebles.
↻	Supervisar las acciones de tasación, valuación, actualización o ajuste del valor monetario de los activos fijos y de las existencias en almacén.
↻	Mantener en custodia el archivo de los documentos fuentes que sustenta el ingreso, baja y transferencia de los bienes patrimoniales.
↻	Supervisar las acciones de mantenimiento de los bienes muebles, inmuebles e infraestructura municipal y la prestación de servicio para tal fin.
↻	Supervisar la ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria, equipo mecánico y flota vehicular.
↻	Otras que dentro de su competencia le asigne la GA o la Gerencia General.
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>	
↻	Programar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades del sistema de Abastecimiento de la Empresa.
↻	Participar en la formulación de lineamientos de Política del Sistema y establecer Normas y/o Disposiciones que permitan la obtención de mejores resultados.
↻	Evaluar actividades del área y determinar las medidas correctivas para el buen funcionamiento del mismo.
↻	Asesorar a las demás dependencias en asuntos relacionados con el Sistema que dirige.
↻	Emitir informes de acuerdo a las Normas de Abastecimiento.
↻	Otras funciones, actividades y obligaciones que conforme a ley le corresponda.
<b>1.4 FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	
	2. Cumplimiento cabal de sus funciones.
	3. Capacidad ejecutora de gastos programados
	4. Situación financiera, contable y administrativa de la entidad
<b>1.5 COORDINACIÓN</b>	
↻	Gerencia de Administración
↻	Asesoría Jurídica
↻	Unidades Orgánicas dependientes de GA
<b>1.6 SUPERVISIÓN</b>	
Supervisa a:	Supervisado por:
↻ Personal a su Cargo	↻ Gerencia General, Gerencia de Administración
<b>1.7 CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
↻	<b>Lugar Físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la oficina de ULOSEG ubicada en la sede de la Empresa.
↻	<b>Horario de trabajo:</b> El horario laboral es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 p.m., con 60 minutos de refrigerio y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

**1.1.3. UNIDAD DE PERSONAL  
ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO**

<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1.1 IDENTIFICACIÓN</b>	
Nombre del puesto :	<b>JEFE DE PERSONAL</b>
Área a la que pertenece :	<b>UNIDAD DE PERSONAL.</b>
Cargo del jefe directo :	<b>RENTE DE ADMINISTRACION</b>
<b>1.2 FUNCIÓN BÁSICA</b>	
Responsable de la Gestión de Recursos humanos de la municipalidad.	
<b>1.3 FUNCIONES GENERALES</b>	
<b>Actividades/Tareas</b>	
↻	Dirigir, programar y ejecutar la administración de los procedimientos técnicos del sistema de personal de acuerdo con los regímenes laborales del personal obrero o empleado.
↻	Emitir opinión técnica en todas las solicitudes que formulen los trabajadores empleados, obreros y cesantes; así como los demás procedimientos relacionados con los sistemas del

personal y de remuneraciones.	
<input checked="" type="checkbox"/>	Controlar y ejecutar las acciones de control de asistencia, permanencia, rotación y otras acciones de personal
<input checked="" type="checkbox"/>	Desarrollar y ejecutar sistemas de información estadística, de registro y control de personal; así como un registro actualizado de méritos, deméritos y calificaciones.
<input checked="" type="checkbox"/>	Desarrollar y proponer a la Gerencia General y a la Gerencia Administrativa, mecanismos de promoción, premios, incentivos y desarrollo personal de los trabajadores de acuerdo a sus méritos y calificaciones personales y funcionales.
<input checked="" type="checkbox"/>	Promover, desarrollar y ejecutar acciones de bienestar bio-psico-social de los trabajadores de la Empresa.
<input checked="" type="checkbox"/>	Mantener actualizados los registros curriculares, hojas de servicios y escalafón del personal.
<input checked="" type="checkbox"/>	Administrar el sistema y registro de remuneraciones y de pensiones a cargo de la entidad.
<input checked="" type="checkbox"/>	Formular el presupuesto analítico de personal y el cuadro normativo de personal en coordinación con la Gerencia de Administración.
<input checked="" type="checkbox"/>	Supervisar los programas de acciones de capacitación del trabajador.
<input checked="" type="checkbox"/>	Promover buenas relaciones personales entre los trabajadores y formular estrategias destinadas a la prevención de conflictos.
<input checked="" type="checkbox"/>	Coordinar y asesorar a las dependencias de la entidad los asuntos relacionados con la administración y desarrollo personal.
<input checked="" type="checkbox"/>	Emitir opinión y dar cuenta a la Gerencia General y a la Gerencia Administrativa en los casos relacionados con quejas o denuncias por faltas disciplinarias y proponer las acciones que correspondan.
<input checked="" type="checkbox"/>	Sancionar, por delegación del Gerente Administrativo.
<input checked="" type="checkbox"/>	Otras que le asigne la Gerencia de Administración.
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Programar, dirigir, coordinar y controlar las actividades técnicas –administrativas propias de la Oficina de Personal.
<input checked="" type="checkbox"/>	Supervisar y coordinar el cumplimiento de normas y/o dispositivos de carácter administrativo.
<input checked="" type="checkbox"/>	Elaborar, ejecutar y controlar el desarrollo de los Programas de Personal.
<input checked="" type="checkbox"/>	Participar en la revisión y aprobación de estudios, proyectos y/o trabajos de reclutamiento, selección, evaluación y capacitación del personal.
<input checked="" type="checkbox"/>	Controlar la aplicación de técnicas y procedimientos referentes a la rotación y destaque de personal.
<input checked="" type="checkbox"/>	Evaluar las actividades del área y determinar las medidas correctivas para su adecuado funcionamiento.
<input checked="" type="checkbox"/>	Asesorar a los diferentes Órganos en asuntos de su especialidad.
<input checked="" type="checkbox"/>	Integrar comisiones de trabajo para tratar asuntos relacionados con la Administración de Personal.
<input checked="" type="checkbox"/>	Otras funciones, atribuciones y obligaciones que conforme a ley le corresponde.
<b>1.4 FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	
5. Cumplimiento cabal de sus funciones.	
6. Eficiencia laboral de los servidores ediles	
7. Evaluación de desempeño en la gestión por resultados	
<b>1.5 COORDINACIÓN</b>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Gerencia General
<input checked="" type="checkbox"/>	Asesoría Jurídica
<input checked="" type="checkbox"/>	Gerencia de Administración
<b>1.6 SUPERVISIÓN</b>	
Supervisa a:	Supervisado por:
<input checked="" type="checkbox"/> Personal a su Cargo	<input checked="" type="checkbox"/> Gerencia General,
	<input checked="" type="checkbox"/> Gerencia de Administración
<b>1.7 CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Lugar Físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la oficina de Personal ubicada en la sede de la Empresa.
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Horario de trabajo:</b> El horario laboral es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 p.m., con 60 minutos de refrigerio y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

<b>2. PERFIL DEL PUESTO</b>			
Estudios	: Título Profesional Universitario/ Estudios Superiores		
Especialidad	: Administrador.		
Experiencia	: Idealmente uno o dos años en el área o cargos similares.		
Otros estudios	: Gestión de Recursos Humanos.		
<b>2.1. COMPETENCIAS</b>			
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Probidad y conducta			X
2. Vocación de servicio .		X	
3. Sensibilidad social.			X
4. lealtad institucional.			X
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Manejo informático a nivel de usuario			X
2. Conocimiento de los servicios públicos.			X
<b>2.2. COMPETENCIAS ESPECIFICAS</b>			
<b>COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Gestión por resultados.			X
2. Identifica y propone indicadores de resultados			X
<b>COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Trabajo en equipo.			X
2. Motivación.			X
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Orientación al logro		X	
2. Capacidad autocrítica.		X	
3. Tolerancia al estrés.			X
4. Manejo de los errores personales.		X	
5. Iniciativa.		X	
6. Auto organización.		X	

## 6. ÓRGANO DE LÍNEA

### 6.1. GERENCIA DE OPERACIONES

#### A. GERENTE

<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1.1 IDENTIFICACIÓN</b>	
Nombre del puesto	: GERENTE DE OP
Área a la que pertenece	: GO
Cargo del jefe directo	: GERENTE GENERAL
<b>1.2 FUNCIÓN BÁSICA</b>	
Responsable del planeamiento, diseño y administración de las operaciones de la empresa y su cumplimiento con la norma Municipal de transportes urbano de pasajeros.	
<b>1.3 FUNCIONES GENERALES</b>	
<b>Actividades/Tareas</b>	
☞ Planificar, dirigir, coordinar, ejecutar, controlar y evaluar las actividades técnico administrativas de la flota de unidades que dan el servicio de transporte urbano de pasajeros de la Empresa.	
☞ Supervisar la ejecución de los programas del área de infraestructura mecánica	
☞ Proponer alternativas de política de su actividad y los planes y programas para su desarrollo.	
☞ Coordinar las actividades del área con otras dependencias y sectores.	
☞ Estudiar y aprobar Normas y Directivas para la ejecución de los programas de su competencia.	
☞ Participar en el estudio y determinación de la Política General de la Empresa.	



↗ Otras funciones, atribuciones y obligaciones que se le encomiende	
<b>1.4 FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	
↗ Cumplimiento cabal de sus funciones.	
↗ Capacidad de Generación de empleo local temporal	
↗ Evaluación de desempeño en la gestión por resultados	
<b>1.5 COORDINACIÓN</b>	
↗ Alcaldía	
↗ Gerencia Municipal	
↗ Asesoría Jurídica	
↗ Oficina General de Administración	
↗ Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
<b>1.6 SUPERVISIÓN</b>	
Supervisa a:	Supervisado por:
↗ Unidades Orgánicas a su Cargo	↗ Gerente General
	↗ Gerente Administrativo
<b>1.7 CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
↗ <b>Lugar Físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la oficina de GIPT ubicada en la sede de la Empresa.	
↗ <b>Horario de trabajo:</b> El horario laboral es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 p.m., con 60 minutos de refrigerio y sábados de 8:00 am a 12:00 m.	

<b>2. PERFIL DEL PUESTO</b>			
Estudios	: Título Profesional Universitario		
Especialidad	: Ingeniería Mecánico		
Experiencia	: Idealmente uno o dos años en el área o cargos similares.		
Otros estudios	: Administacion de flota		
<b>2.1. COMPETENCIAS</b>			
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Probidad y conducta			X
2. Vocación de servicio			X
3. Sensibilidad social.			X
4. lealtad institucional.			X
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Manejo informático a nivel de usuario			X
2. Conocimiento de los servicios públicos.			X
<b>2.2. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS</b>			
<b>COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Gestión por resultados.			X
2. Identifica y propone indicadores de resultados			X
<b>COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Trabajo en equipo.			X
2. Motivación.			X
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Orientación al logro			X
2. Capacidad autocrítica.		X	
3. Tolerancia al estrés.			X
4. Manejo de los errores personales.		X	
5. Iniciativa.			X
6. Auto organización.		X	



**6.1.1. JEFE DE SUPERVISIÓN DE FLOTA**  
**A. INGENIERO**

<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1.1 IDENTIFICACIÓN</b>	
Nombre del puesto :	<b>JEFE DE SUPERVISION DE FLOTA</b>
Área a la que pertenece :	<b>GERENCAI DE OPERACIONES</b>
Cargo del jefe directo :	<b>GERENTE DE OPERACIONES</b>
<b>1.2 FUNCIÓN BÁSICA</b>	
Responsable de la correcta ejecución de obras públicas.	
<b>1.3 FUNCIONES GENERALES</b>	
<b>Actividades/Tareas</b>	
✓	Programar, dirigir, ejecutar, controlar los movimientos de la flota de ómnibus de la Empresa desde el inicio hasta el final de las operaciones.
✓	Elaborar las especificaciones técnicas que exigen la ejecución de estas operaciones de transporte.
✓	Informar de las ocurrencias y otros aspectos importantes con un informe diario y consolidado mensualmente a la Gerencia de Operaciones.
✓	
✓	Verificar la conformidad de los viajes realizados por cada unidad de servicio móvil.
✓	Emitir opinión técnica en los demás asuntos de su competencia.
✓	
✓	Otras que le encargue el Gerente de Obras Públicas.
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
✓	Programar, dirigir, supervisar, y controlar las actividades Técnicas administrativas y las relacionadas con las operaciones de transporte.
✓	Elaborar Normas y Directivas para mejorar la supervisión de las operaciones.
✓	Inspeccionar y evaluar el desarrollo de los programas, emitiendo los informes técnicos correspondientes.
✓	Coordinar con otras dependencias para lograr la ejecución de los planes.
✓	Participar en la formulación de Presupuesto de los programas a su cargo.
✓	Otras funciones, obligaciones y atribuciones que le corresponde.
<b>1.4 FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	
✓	Cumplimiento cabal de sus funciones.
✓	Evaluación de desempeño en la gestión por resultados
<b>1.5 COORDINACIÓN</b>	
✓	Gerente de Operaciones
✓	Gerente de Administración
<b>1.6 SUPERVISIÓN</b>	
Supervisa a:	Supervisado por:
✓ Personal a su Cargo	✓ Gerencia de Operaciones
	✓ Gerente de Administración
	✓ Gerente General
<b>1.7 CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
✓	<b>Lugar Físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la oficina de Operaciones, ubicada en la sede de la Empresa.
✓	<b>Horario de trabajo:</b> El horario laboral es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 p.m., con 60 minutos de refrigerio y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

<b>2. PERFIL DEL PUESTO</b>	
Estudios :	Título Profesional Universitario
Especialidad :	Ingeniería y/o Técnico Mecánico.
Experiencia :	Idealmente uno o dos años en el área o cargos similares.
Otros estudios :	Supervisión de Flota.
<b>2.1. COMPETENCIAS</b>	
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>

	MEDIANO	ALTO	MUY ALTO
1. Probidad y conducta			X
2. Vocación de servicio Público.			X
3. Sensibilidad social.			X
4. Lealtad institucional.			X
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	MEDIANO	ALTO	MUY ALTO
1. Manejo informático a nivel de usuario			X
2. Conocimiento de los servicios públicos.			X
<b>2.2. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS</b>			
<b>COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>			
	MEDIANO	ALTO	MUY ALTO
1. Gestión por resultados.			X
2. Identifica y propone indicadores de resultados		X	
<b>COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO</b>			
	MEDIANO	ALTO	MUY ALTO
1. Trabajo en equipo.			X
2. Motivación.		X	
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>			
	MEDIANO	ALTO	MUY ALTO
1. Orientación al logro			X
2. Capacidad autocrítica.		X	
3. Tolerancia al estrés.			X
4. Manejo de los errores personales.		X	
5. Iniciativa.			X
6. Auto organización.		X	

## B. INFRAESTRUCTURA MECANICA

<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1.1 IDENTIFICACIÓN</b>	
Nombre del puesto :	<b>RESPONSABLE DE EQUIPO MECANICO</b>
Área a la que pertenece :	<b>GERENCIA DE OPERACIONES</b>
Cargo del jefe directo :	<b>GERENTE DE OPEERACIONES</b>
<b>1.2 FUNCIÓN BÁSICA</b>	
Responsable de la administración de Equipo Mecánico de la Empresa.	
<b>1.3 FUNCIONES GENERALES</b>	
<b>Actividades/Tareas</b>	
☞ Dirige, programa, ejecuta y controla las acciones administrativas del área.	
☞ Coordina con el Supervisor de Mantenimiento respecto a las Unidades motoras y Equipos varios que deben ser enviadas al taller para su mantenimiento correctivo o preventivo.	
☞ Supervisa y coordina las reparaciones que se efectúen en talleres particulares.	
☞ Emite informes diarios, semanales y mensuales sobre las actividades realizadas a Gerencia de Administración.	
☞ Coordina con el Supervisor de Flota los arreglos a las Unidades vehiculares y sus necesidades de repuestos.	
☞ Realiza Requerimiento de adquisición directa de repuestos y servicios para las unidades.	
☞ Elabora los presupuestos de las reparaciones de los componentes más importantes remitiendo la documentación para su aprobación por la Gerencia de Operaciones.	
☞ Participa en las reuniones de trabajo informando sobre el estado de la flota aportando juicios técnicos y asesoramiento en la toma de decisiones que se relacionen directamente con el funcionamiento de las unidades.	
☞ Someter y proponer la aprobación de cambios y/o modificaciones en la estructura y funcionamiento de la Unidad de Equipo Mecánico ante la Gerencia de Operaciones.	
☞ Otras funciones que se le asigne	

<b>1.4 FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	
↗ Cumplimiento cabal de sus funciones.	
↗ Evaluación de desempeño en la gestión por resultados	
<b>1.5 COORDINACIÓN</b>	
↗ Gerencia de Operaciones	
↗ Gerencia de Administración	
<b>1.6 SUPERVISIÓN</b>	
Supervisa a:	Supervisado por:
↗ No ejerce funciones de supervisión	↗ Gerente de Operaciones
	↗ Gerente de Administración
<b>1.7 CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
↗ <b>Lugar Físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la oficina de la ULOSEG ubicada en la sede de la Empresa.	
↗ <b>Horario de trabajo:</b> El horario laboral es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 p.m., con 60 minutos de refrigerio y sábados de 8:00 am a 12:00 m.	

<b>2. PERFIL DEL PUESTO</b>			
Estudios	:Estudios superiores /Técnico		
Especialidad	: Maquinaria Pesada/ Mecánica		
Experiencia	: Idealmente uno o dos años en el área o cargos similares.		
Otros estudios	: Operador de Unidades de transporte de pasajeros.		
<b>2.1. COMPETENCIAS</b>			
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Probidad y conducta		X	
2. Vocación de servicio Público.		X	
3. Sensibilidad social.		X	
4. lealtad institucional.		X	
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Manejo informático a nivel de usuario	X		
2. Conocimiento de los servicios públicos.	X		
<b>2.2. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS</b>			
<b>COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Gestión por resultados.	X		
2. Identifica y propone indicadores de resultados		X	
<b>COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Trabajo en equipo.	X		
2. Motivación.		X	
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Orientación al logro		X	
2. Capacidad autocrítica.		X	
3. Tolerancia al estrés.			X
4. Manejo de los errores personales.		X	
5. Iniciativa.		X	
6. Auto organización.		X	

**PERSONAL DE PLANTA - CHOFER**

**1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>1.1 IDENTIFICACIÓN</b>	
Nombre del puesto :	<b>OPERADOR DE MAQUINARIA -OMNIBUS</b>
Área a la que pertenece :	<b>UNIDAD DE LOGISTICA Y SERVICIOS GENERALES.</b>
Cargo del jefe directo :	<b>JEFE DE ULOSEG</b>
<b>1.2 FUNCIÓN BÁSICA</b>	
Responsable de operación de ómnibus de la Empresa	
<b>1.3 FUNCIONES GENERALES</b>	
<b>Actividades/Tareas</b>	
↗ Conducir las unidades de transporte de transporte urbano con responsabilidad.	
↗ Cumplir con las normativas Municipales y normas internas de la Empresa.	
↗ Programar la maquinaria por actividad semanal.	
↗ Reportar el control de maquinaria a su jefe inmediato	
↗ Realizar mantenimiento permanente de la maquinaria de acuerdo a manual de instrucción.	
↗ Otras funciones que se le asigne	
<b>a. FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	
↗ Cumplimiento cabal de sus funciones.	
<b>1.5 COORDINACIÓN</b>	
↗ Gerencia de Operaciones	
<b>1.6 SUPERVISIÓN</b>	
Supervisa a:	Supervisado por:
↗ No ejerce funciones de supervisión	↗ Gerente de Operaciones
	↗ Supervisor de Flota
<b>1.7 CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
↗ <b>Lugar Físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de las concesión de ruta que tiene la empresa.	
↗ <b>Horario de trabajo:</b> El horario laboral es de lunes a sábado de 8:00 am a 3:00 p.m.,	

<b>2. PERFIL DEL PUESTO</b>			
Estudios	: Secundaria completa		
Especialidad	: Operador de Maquinaria de transporte de pasajeros con Brevete.		
Experiencia	: Idealmente uno o dos años en el área o cargos similares.		
Otros estudios	: Operador de omnibus.		
<b>2.1. COMPETENCIAS</b>			
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Probidad y conducta		X	
2. Vocación de servicio Público.		X	
3. Sensibilidad social.		X	
4. lealtad institucional.		X	
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Manejo informático a nivel de usuario	X		
2. Conocimiento de los servicios públicos.	X		
<b>2.2. COMPETENCIAS ESPECIFICAS</b>			
<b>COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Gestión por resultados.	X		
2. Identifica y propone indicadores de resultados		X	
<b>COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Trabajo en equipo.	X		
2. Motivación.		X	
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Orientación al logro		X	
2. Capacidad autocrítica.		X	

3. Tolerancia al estrés.			X
4. Manejo de los errores personales.		X	
5. Iniciativa.		X	
6. Auto organización.		X	

### A. COBRADOR

<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1.1 IDENTIFICACIÓN</b>	
Nombre del puesto :	COBRADOR
Área a la que pertenece :	GERENCIA DE OPERACIONES
Cargo del jefe directo :	GERENTE DE OPERACIONES
<b>1.2 FUNCIÓN BÁSICA</b>	
Brindar servicio de cobranza en las unidades de servicio de pasajeros	
<b>1.3 FUNCIONES</b>	
<b>Actividades/Tareas</b>	
✓ Cobrar al usuario por el servicio de transporte y entregar boleto.	
✓ Supervisar el servicio en el trayecto de la ruta, velando por la buena conservación de la unidad móvil.	
✓ Mantener limpio y presentable la unidad antes del inicio de ruta.	
✓ Presentarse a su centro de labores con uniforme y debidamente presentable.	
✓ Apoyar al conductor de la unidad para un buen servicio al usuario.	
✓ Hacer un informe diario de las ocurrencias que se le dar al conductor	
✓ Revisar y mantener el vehículo en buen estado.	
✓ Otras funciones que se le asigne	
<b>1.4. FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	
✓ Cumplimiento cabal de sus funciones.	
<b>1.5. COORDINACIÓN</b>	
✓ Chofer o conductor del vehículo asignado	
✓ Gerencia de Operaciones	
<b>1.6 SUPERVISIÓN</b>	
<b>Supervisa a:</b>	<b>Supervisado por:</b>
✓ No realiza acciones de supervisión	✓ Gerente de Operaciones
	✓ Conductor de cada unidad
<b>1.7 CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
✓ <b>Lugar Físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la ruta asignada a la Empresa	
✓ <b>Horario de trabajo:</b> El horario laboral es de lunes a sábado de 8:00 am a 3:00 p.m.,	

<b>2. PERFIL DEL PUESTO</b>			
Estudios	: Mínimo Tercero de Secundaria		
Experiencia	: Idealmente uno o dos años en el área o cargos similares.		
Otros estudios	: Ninguno		
<b>2.1. COMPETENCIAS</b>			
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Probidad y conducta			X
2. Vocación de servicio Público.			X
3. Sensibilidad social.			X
4. lealtad institucional.			X
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS</b>		<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>	
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Manejo informático a nivel de usuario			

2. Conocimiento de los servicios públicos.			
<b>2.2. COMPETENCIAS ESPECIFICAS</b>			
<b>COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Gestión por resultados.	X		
2. Identifica y propone indicadores de resultados	X		
<b>COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Trabajo en equipo.		X	
2. Motivación.		X	
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1. Orientación al logro		X	
2. Capacidad autocrítica.		X	
3. Tolerancia al estrés.			X
4. Manejo de los errores personales.		X	
5. Iniciativa.		X	
6. Auto organización.		X	

## **Anexo 12: Reglamento Interno de personal de la Empresa**

### **CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Articulo 1.- De la Empresa**

La Empresa “11 de Noviembre S.A.” es una Empresa privada, dedicada al servicio de transporte urbano de pasajeros.

El usuario es la parte más importante de nuestra misión, por la cual nos dedicamos al mejoramiento de su calidad de vida, tratándose le con respeto y atención para un eficaz servicio.

#### Artículo 2.- Objetivos

Tiene los siguientes objetivos.

- Fomentar y conservar las buenas relaciones entre los trabajadores de la Empresa, mediante el conocimiento y respeto a los derechos y obligaciones que regulan las relaciones laborales.
- Establecer las normas esenciales que regulan las relaciones entre la Empresa y los trabajadores.
- Regular el comportamiento laboral de los trabajadores durante el desempeño de sus labores.

#### Artículo 3.- Ámbito de Aplicación

Su aplicación a todos los trabajadores de la Empresa “ 11 de Noviembre S.A.”, desde el primer día de ingreso al trabajo. Siendo su cumplimiento obligatorio.

Este documento tiene carácter complementario respecto a la legislación laboral, el contrato de trabajo y legislaciones internas respectivas.

### CAPITULO II.- INGRESO DEL TRABAJADOR

#### Artículo 4.- Ingreso

El trabajador ingresara a laborar en la Empresa, previa evaluación y cumplimiento de los requisitos solicitados.

#### Artículo 5.- Requisitos para el ingreso

- a) Estar en el ejercicio pleno de sus derechos civiles.
- b) Cumplir con los requisito mínimos exigidos para el puesto
- c) No tener condena por delito doloso con sentencia firme respecto al transporte.
- d) No estar inhabilitado administrativamente, judicialmente para el ejercicio de la profesión.

- e) Reunir el perfil para ocupar el puesto requerido
- f) Otros requisitos y condiciones que se señale para ocupar el cargo.

Artículo 6.- Documentos a presentar para trabajar.

Para efectos del proceso de selección, se debe presentar:

- a) Presentar hoja de vida, documentada en el momento que se solicita.
- b) Presentar ficha de personal debidamente llenada.
- c) Presentar copia del DNI.
- d) Declaración jurada de no registrar antecedentes penales.
- e) Copia del record de conductor para los choferes y no estar inhabilitado para conducir.
- f) Otros documentos que se le puede solicitar.

Artículo 7.- De la incorporación del trabajador

El trabajador que se incorpore a laboraren la Empresa, recibe un carne de identificación, proporcionado por la Empresa, que lo acredita como tal, en caso de pérdida o deterioro solicitaran el duplicado en la Oficina de Personal, previa justificación.

Artículo 8.- Legajo de los trabajadores

La Oficina de Personal, organiza y mantiene permanentemente actualizado el legajo personal del trabajador, en archivos físicos y digitales, se archivarán los documentos solicitados para su incorporación manteniendo su confidencialidad.

Artículo 9.- Presunción de veracidad y fiscalización posterior

La Empresa asume que la información entregada para el proceso de selección es verdadera y contiene información fidedigna, reservándose el derecho de verificación posterior.

Si se determina la falsedad de la información o es un documento falso, se le anulara el contrato y se le dará por concluido la relación laboral, sin perjuicio de las responsabilidades penales.



### CAPITULO III.- DE LOS DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

#### Artículo 10.- Derechos de los trabajadores

- a) Tener un ambiente laboral adecuado, para el desarrollo de sus actividades, recibir un trato respetuoso y cordial que propicie un clima laboral de armonía y estimule su buen rendimiento y conducta.
- b) Percibir, por la labor efectuada, la remuneración, compensación económica y bonificaciones que correspondan de acuerdo a ley..
- c) Gozar de vacaciones remuneradas, de acuerdo a ley.
- d) Gozar de descanso semanal remunerado de acuerdo a Ley.
- e) Solicitar permisos y licencias por causas justificadas, observando las normas correspondientes.
- f) Recibir capacitaciones, acorde a los objetivos de la Empresa que favorezcan su desarrollo profesional y técnico.
- g) Recurrir a las instancias pertinentes para solicitar orientación o plantear reclamos respecto a cualquier decisión, que a su criterio lo perjudique.
- h) Solicitar en cualquier momento constancia de trabajo o de remuneraciones, así como de recibir certificado de trabajo o conclusión de vínculo laboral.
- i) Ser estimulado por su buen desempeño laboral.
- j) Participar en las acciones de prevención de su salud y seguridad en el trabajo

#### Artículo 11.- Obligaciones de los trabajadores

- a) Dar un servicio de calidad que genere satisfacción de los usuarios, conforme a los objetivos de la Empresa.

- b) Cumplir de manera integral sus funciones, atribuciones y deberes administrativos, con responsabilidad, puntualidad, celeridad, eficiencia, probidad.
- c) Respetar los derechos de los administradas, conducirse con respeto y cortesía con los trabajadores y usuarios.
- d) Informar oportunamente a los superiores jerárquicos de cualquier circunstancia que ponga en riesgo o afecte el logro de los objetivos de la Empresa.
- e) Cumplir con la normatividad en materia de seguridad y salud en el trabajo, orden y limpieza.
- f) Respetar la autoridad y el orden jerárquico
- g) Velar por el buen uso de los equipos de oficina, materiales y bienes asignados a su puesto.
- h) Para los choferes y cobradores, usar el uniforme y fotochek en horas de su labor.
- i) Otras obligaciones que resulten de normas y disposiciones internas de la Empresa.

#### Artículo 12.- Prohibiciones del trabajador

- a) Afectar los derechos de los trabajadores
- b) La agresión física o verbal al público usuario
- c) Evadir el servicio, dejar o abandonar su puesto de trabajo sin autorización
- d) Introducir al centro de trabajo bebidas alcohólicas o drogas
- e) Amenazar o agredir en cualquier forma a sus jefes o compañeros de trabajo
- f) Incurrir en actos de negligencia en el manejo de las unidades (choferes)
- g) Portar armas dentro de las instalaciones de la Empresa
- h) Realizar acciones que resulten contrarias a los intereses de la Empresa

#### CAPITULO IV. DE LAS ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

#### Artículo 13.- Atribuciones de la Empresa.

- a) Planear, organizar, coordinar, dirigir, controlar y disponer de las actividades del personal, a través de políticas destinadas a la consecución de los objetivos.
- b) Cumplir y hacer cumplir la normatividad vigente y acciones de personal.
- c) Incorporar nuevos trabajadores mediante la selección pertinente.
- d) Establecer y modificar horarios de trabajo, así como los turnos necesarios que permitan que se garantice la atención del público usuario de transportes.
- e) Implementar sistemas de control de asistencia, el ingreso y salida de los trabajadores.
- f) Establecer sistemas de identificación de personal
- g) Definir la política financiera de captación, administración y asignación de recursos.
- h) Disponer los descuentos por tardanzas y faltas a los trabajadores.
- i) Efectuar evaluaciones periódicas sobre el desempeño laboral y rendimiento del trabajador, a fin de determinar su capacidad e idoneidad.
- j) Disponer la utilización de los bienes, unidades de transporte, instalaciones y maquinarias, en el modo y forma más racional.
- k) Dictar las medidas de seguridad y salud en el trabajo.

#### Artículo 14.- Obligaciones de la Empresa.

- a) Promover cultura de respeto a la dignidad de la persona
- b) Cautelar el estricto cumplimiento de la normativa laboral y lo dispuesto en el presente Reglamento.
- c) Respetar y conocer los derechos inherentes al trabajador
- d) Cumplir con el pago de las remuneraciones, compensaciones y demás beneficios que por ley le corresponde al trabajador.
- e) Implementar programas y proyectos de bienestar social a favor de los trabajadores.
- f) Capacita y evaluar a los trabajadores de acuerdo a los dispositivos legales

- g) Proporcionar al trabajador útiles, equipos y enseres necesarios para el desempeño de sus labores.
- h) Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de las leyes, normas internas y Reglamento.

## CAPITULO V. DE LA JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO

### Artículo 15.- Jornada y horario de trabajo

- a) La jornada de trabajo para los trabajadores es de lunes a sábado de 0.8 a 16.30 horas, incluida 30 minutos de refrigerio; en cuanto a los choferes y cobradores de acuerdo a la Ordenanza y otras disposiciones el horario será de 6 horas diarias corridas de lunes a sábado en turnos que se le asignara de acuerdo a las necesidades de funcionamiento, con un día de descanso

## CAPITULO VI. DE LA ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

### Artículo 16.- Asistencia

Para el registro y control de la asistencia, se tomara en cuenta lo siguiente:

- a) Los trabajadores deben concurrir puntualmente, observando los horarios establecidos, registrar su ingreso y salida mediante los sistemas de control.
- b) Es responsabilidad de los jefes hacer cumplir las normas de permanencia y puntualidad.
- c) La frecuencia reiterada en la omisión de registro de ingreso y salida configura una falta grave.

### Artículo 17.- Inasistencia

- a) Se considera inasistencia, la no concurrencia al centro de trabajo sin justificación, el retiro antes de la hora de salida sin autorización respectiva del jefe inmediato o la omisión de ingreso o salida.
- b) Los trabajadores que por fuerza mayor no asistan deben informar a su jefe inmediato y este al Jefe de Persona. El trabajador deberá justificar dentro de las 72 horas con documento fehaciente.

- c) En cuanto a las citas de salud programadas, debe solicitar la papeleta de permiso al jefe inmediato un día antes de la cita y al momento de la atención presentar la documentación firmada por un profesional de salud a efectos de justificar el ingreso.

#### Artículo 18.- Tardanzas

Se considera tardanza el ingreso del trabajador posterior al horario de ingreso establecido, lo cual será descontado en de acuerdo a lo siguiente.

- a) El tiempo de la tolerancia en el ingreso es de 15 minutos por día 60 minutos al mes.
- b) Para ingresar fuera de la tolerancia se debe contar con una autorización del Jefe de Personal, caso contrario deberán retirarse del centro laboral.
- c) El tiempo de la tardanza no podrá ser compensado y originara el descuento
- d) El jefe de Personal informara sobre el record de tardanzas e inasistencias de los trabajadores.

### CAPITULO VII. DE LAS LICENCIAS Y PERMISOS

#### Artículo 19.- Licencias

Las licencias son autorizaciones otorgadas por la Empresa a fin de que un trabajador no asista al centro laboral por un plazo de un día con goce o sin goce de remuneraciones.

#### Artículo 20.- Licencia de los trabajadores con goce de remuneraciones

- a) Por enfermedad o accidente comprobado
- b) Por invalidez temporal
- c) Por gravidez por 98 días, puede ser acumulado para el post natal.
- d) Por paternidad por 4 días hábiles
- e) Por asistencia médica y de rehabilitación de personas con discapacidad hasta por 56 horas por año calendario.
- f) Por citación expresa judicial, militar, militar o de autoridad administrativa competente.
- g) Licencia por fallecimiento de padres, cónyuge e hijos por 5 días

- h) Aquellas previstas por ley expresa u otorgadas por cuenta o interés de la Empresa.

#### Artículo 21.- Licencias a cuenta de vacaciones

Se otorgarán hasta por 3 días que se deducirán del periodo vacacional inmediato siguiente y procede en los siguientes:

- a) Por enfermedad grave del cónyuge, padres o hijos
- b) Por matrimonio
- c) Se darán licencias sin goce de remuneraciones por motivos particulares hasta por 90 días calendarios durante un periodo anual.

#### Artículo 22.- permisos

Los permisos con goce de remuneraciones las dará el Jefe de Personal en los siguientes casos:

- a) Por enfermedad o accidente acreditado
- b) Por atención medica debidamente acreditada
- c) Por capacitación oficializada
- d) Por lactancia materna
- e) Por comisión de servicios
- f) Por citación expresa judicial, militar o policial
- g) Onomástico
- h) Hay licencias sin goce de haber por motivos particulares, estas constituyen una liberalidad del empleador no un derecho del trabajador

#### Artículo 23.- Las vacaciones.

Los trabajadores tienen derecho a gozar de un descanso vacacional efectivo y continuo de 30 días calendarios por cada año completo de trabajo.

### CAPITULO VIII DEL REGIMEN DISCIPLINARIO Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

#### Artículo 24.- Faltas disciplinarias

Son todas aquellas acciones u omisiones que voluntariamente o no contravengan las obligaciones y prohibiciones previstas en el presente Reglamento los trabajadores de la Empresa, que será susceptible a imputación conforme a las normas vigentes

Artículo 25.- Faltas disciplinarias que ameritan suspensión o despido

Son faltas que según su gravedad pueden ser sancionados, previo procedimiento administrativo.

- a) El incumplimiento de lo normado en las leyes laborales correspondientes
- b) La inobservancia del presente Reglamento
- c) La reiterada resistencia al cumplimiento de las ordenes de los superiores
- d) El incurrir en actos de violencia, grave indisciplina o faltamiento de palabra en agravio de su superior y compañeros de trabajo
- e) La negligencia en el desempeño de sus funciones
- f) El impedir el funcionamiento del servicio publico
- g) La concurrencia al trabajo en estado de embriaguez, bajo la influencia de drogas o sustancias estupefacientes
- h) El causar deliberadamente daños materiales en los bienes patrimoniales de la empresa, documentación.
- i) La ausencia injustificada de más de tres días consecutivos o cinco días no consecutivos en un periodo de 30 días calendarios o más de 15 días en un periodo de 180 días calendarios
- j) El incumplimienrto injustificado del horario y jornada de trabajo
- k) Actuar o influir en otros trabajadores para obtener beneficio propio o para terceros.

ARTÍCULO 26.- Faltas disciplinarias que ameritan amonestación

- a) Negligencia o ineficiencia que cause daño leve en el trabajo
- b) No conservar la higiene, seguridad y bienes en el trabajo
- c) Incurrir en inasistencia injustificado por mas de un día
- d) No portar uniforme y fotochek en horas de trabajo

Artículo 27.- Autoridades administrativas competente en materia disciplinaria

- a) El Jefe inmediato del trabajador

- b) El Gerente de Administración
- c) El Gerente General

#### Artículo 28.- Sanciones aplicables

- a) Amonestación verbal
- b) Amonestación escrita
- c) Suspensión sin goce de haberes de 1 día hasta 12 meses
- d) Despido

#### Artículo 29.- Criterios para la aplicación de las sanciones

La aplicación es proporcional a la falta cometida y se determina evaluando:

- a) Grave afectación a los intereses o bienes de la empresa
- b) Ocultar la comisión de la falta o impedir su descubrimiento
- c) Las circunstancias en que se comete la infracción
- d) La participación de uno o masa servidores en la falta
- e) La concurrencia de varias faltas
- f) El beneficio ilícito obtenido de ser el caso
- g) Los antecedentes disciplinarios de los trabajadores
- h) La subsanación voluntaria por parte del trabajador del acto u omisión imputado como falta disciplinaria, es una atenuante

#### Artículo 30.- Eximentes de responsabilidad

Determinan la imposibilidad de aplicar sanciones al trabajador

- a) Incapacidad mental comprobada
- b) Caso fortuito o fuerza mayor comprobada
- c) El ejercicio de una obligación y/ o un deber legal, función o cargo

### CAPITULO IX.- REMUNERACIONES

Los trabajadores de la Empresa tienen derecho a percibir sus remuneraciones conforme a lo regulado en su contrato y de acuerdo a ley.

### CAPITULO X.- CAPACITACION Y EVALUACION



La Oficina del Jefe de Personal es la encargada de las capacitaciones, a través del Plan de Desarrollo de las Personas al servicio de la Empresa. Así mismo la evaluación del personal es constante.

### **Anexo 13: Acreditación del trabajo realizado en la “Empresa 11 de Noviembre S.A”**

#### **CONSTANCIA DE ACREDITACION DE ESTUDIO**

Conste por el presente documento, que en mi calidad de Gerente de la Empresa de Transportes 11 de Noviembre S.A. dejo constancia que el Sr. Cesar Vidal Torres Ruiz ha realizado los estudios de investigación en la empresa que represento, estando de acuerdo con los datos extraídos y procesados, referente a la problemática del transporte urbano en esta ciudad.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Lima, 28 de Junio del 2018



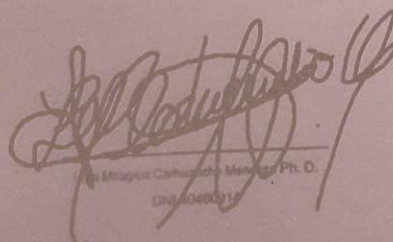
Walter Arturo Salas Poma  
Gerente  
EPTONSA

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Irma Milagros Carhuancho Mendoza**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Regulación de prestación de servicio de transporte público, Lima Metropolitana, 2016**" del (de la) estudiante **Torres Ruíz César Vidal**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 4 de agosto del 2018.



Milagros Carhuancho Mendoza Ph. D.  
09400480018

Feedback Studio - Google Chrome  
 Seguro | https://ev.tumitin.com/ijgg/cantines/?lang=es&u=1675783457&v=8937629346&p=1

feedback studio Regulación de prestación de servicio de transporte público, Lima Metropolitana, 2016 8 de 8

45

Regulación de prestación de servicio de transporte público,  
 Lima Metropolitana, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE

Doctor en Administración

AUTOR:

Mg. Cesar Vidal Torres Ruiz

ASESORA:

PhD. Carhuancho Mendoza Irma Milagros

PROGRAMA:

Resumen de coincidencias

24 %

1	www.agenciasrama.net	1 %
2	docplayer.es	1 %
3	tesis.pucp.edu.pe	1 %
4	cies.org.pe	1 %
5	n.usenix.mx	1 %
6	dispace.untrú.edu.pe	1 %
7	www.facilitandocomer...	1 %
8	www.scribd.com	1 %
9	responsabilidadcivil...	1 %
10	www.scielo.org.ar	1 %
11	mystide.es	1 %
12	spatidoc.com	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

TORRES RUIZ CESAR VIDAL  
 D.N.I. : 07333798  
 Domicilio : CRAL GARZON 2230 JESUS MARIA  
 Teléfono : Fijo : 4602446 Móvil : 979 267139  
 E-mail : cevitorres@h-tmad.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
 Escuela : .....  
 Carrera : .....  
 Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : DOCTOR  
 Mención : ADMINISTRACION

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

TORRES RUIZ, CESAR VIDAL  
 .....  
 .....

Título de la tesis:

"REGULACION DE PRESTACION DE SERVICIO DE TRANSPORTE  
 PUBLICO, LIMA METROPOLITANA, 2016"

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 24/09/2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO.

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

TORRES RUIZ, CESAR VIDAL

INFORME TÍTULADO:

REGULACION DE PRESTACION DE SERVICIO DE  
TRANSPORTE PUBLICO, LIMA METROPOLITANA, 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

DOCTOR EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA:

19-08-2017

NOTA O MENCIÓN:

APROBADO CON UNANIMIDAD



*[Handwritten signature]*

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN