



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación
técnica de terminales terrestres, distrito La Victoria, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bach. De Los Santos Escalante, Agustín Alberto (ORCID: 0000-0003-3134-495X)

ASESORA:

Dra. Menacho Vargas, Isabel (ORCID: 0000-0001-6246-4618)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

El presente estudio de investigación, dedico con mucho cariño a mi familia, esposa e hijos quienes han sido parte primordial para desarrollar esta tesis, quienes me dieron fuerzas y ánimos para lograr este reto.

Agradecimiento:

A Dios todo poderoso por hacer realidad mi esfuerzo que se logró con bendición y Fe.

A los docentes, asesora y revisor del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, por sus sabias enseñanzas y profesionalismo que permitieron concluir satisfactoriamente el desarrollo de mi tesis.

A los funcionarios, profesionales y especialistas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por otorgarme las facilidades y el apoyo para reforzar de forma técnica y legal el estudio materia de investigación.

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Escenario de estudio	16
2.3. Participantes	17
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	18
2.5. Procedimiento	18
2.6. Método de análisis de información	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. Resultados	21
IV. Discusión	30
V. Conclusiones	36
VI. Recomendaciones	37
Referencias	38
Anexos	53

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Resumen y conclusiones de la guía de entrevista 1	21
Tabla 2: Resumen y conclusiones de guía de entrevista 2	24
Tabla 3: Resumen y conclusiones de guía de entrevista 3	26
Tabla 4: Resumen y conclusiones de ficha de observación	28
Tabla 5: Matriz de categorización de datos	46
Tabla 6: Matriz de triangulación	47
Tabla 7: Guía de entrevista 1	48
Tabla 8: Guía de entrevista 2	49
Tabla 9: Guía de entrevista 3	50
Tabla 10: Ficha de observación	51

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Terminal terrestre de San Pedro de Atacama – Chile	3
Figura 2: Sistema Metropolitano de Transporte de Quito	3
Figura 3: Terminal terrestre de Piura (parte delantera)	3
Figura 4: Terminal terrestre de Piura (parte posterior)	3
Figura 5: Terminal terrestre del Cusco (Parte interior)	3
Figura 6: Terminal terrestre del Cusco (Parte posterior)	3
Figura 7: Esquema de resultados de la guía de entrevista 1	21
Figura 8: Esquema de resultados de la guía de entrevista 2	24
Figura 9: Esquema de resultados de la guía de entrevista 3	26
Figura 10: Esquema de resultados de la ficha de observación	28
Figuras del Estado de instalaciones exteriores e interiores de terminales 11 al 16: terrestres, empresas de transporte Dias y Flores Hermanos	109
Figuras del Estado de instalaciones exteriores e interiores de terminales 17 al 22: terrestres, empresas de transportes América Express, Servis Piura y Turismo Chocano SAC	110
Figuras del Estado de instalaciones exteriores e interiores de terminales 23 al 28: terrestres, empresas de transportes de pasajeros y carga CAVASSA, Turismo Paramonga y Estrella Polar	111
Figuras del Estado de instalaciones exteriores e interiores de terminal 29 al 30: terrestre, empresa de transporte Expreso Internacional Palomino SAC	112

Resumen

En la presente investigación, se determinó como objetivo general si el MTC cumple con aplicar la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, distrito La Victoria, 2019. En la mejora continua se aplicó las dimensiones planificación, hacer, verificar y actuar, sustentadas en la teoría de Deming, conocida como el ciclo PDCA cuyo principio está orientada que, si no se puede medir, tampoco se puede gestionar, siendo utilizada en la mayoría de las organizaciones que ofrecen servicios. La investigación consistió en un enfoque cualitativo, empleando la teoría fundamentada, que procede de datos recopilados en forma sistemática basándose en datos reales, abarcó la participación de ocho profesionales y especialistas en temas de transporte terrestre designados por el MTC, así como inspección a diez terminales terrestres ubicados en el mencionado distrito. Los instrumentos utilizados fueron guías de entrevista y ficha de observación, validados por juicios de expertos, donde establecieron que existe suficiencia. De acuerdo a la triangulación de los datos, los resultados fueron los siguientes: carencia de manuales de procedimientos, para otorgar el certificado de habilitación técnica, falta de regulación de la normativa RNAT, para reevaluar la aplicación de la declaración jurada y definir las áreas perimétricas de las instalaciones de los locales, antes de otorgar el certificado de habilitación, en la oficina de atención al ciudadano no existe personal idóneo designado por unidad orgánica DGATR, a fin de guiar a usuarios en forma presencial o virtual, así también, las reubicaciones y renovaciones de dichos terminales, no están definidos en la citada normativa y como resultado recogido de las inspecciones realizadas la mayoría de terminales incumplen la normativa, por cuanto fueron habilitados con vigencia indefinida.

Palabras claves: Certificado de habilitación técnica, infraestructura complementaria, terminales terrestres y vías nacionales por carretera.

Abstract

In the present investigation, it was determined as a general objective if the MTC complies with applying continuous improvement in the procedure for granting the technical authorization certificate for land terminals, La Victoria district, 2019. In the continuous improvement, the planning dimensions were applied, making, verify and act, based on Deming's theory, known as the PDCA cycle whose principle is oriented that, if it cannot be measured, it cannot be managed either, being used in most organizations that offer services. The research consisted of a qualitative approach, using grounded theory, which comes from data collected in a systematic way based on real data, included the participation of eight professionals and specialists in land transport issues designated by the MTC, as well as inspection to ten terminals terrestrial located in the mentioned district. The instruments used were interview guides and observation sheet, validated by expert judgment, where they established that there is sufficiency. According to the triangulation of the data, the results were the following: lack of procedures manuals, to grant the technical authorization certificate, lack of regulation of the RNAT regulations, to reevaluate the application of the sworn statement and define the perimeter areas of the premises facilities, before granting the authorization certificate, in the citizen service office there are no suitable personnel designated by the DGATR organic unit, in order to guide users in person or online, as well as the relocations and renovations of said terminals are not defined in the aforementioned regulations and as a result of the inspections carried out, most terminals do not comply with the regulations, as they were enabled with indefinite validity.

Keywords: Technical qualification certificate, complementary infrastructure, terrestrial terminals and national roads by road.

I. Introducción

La realidad problemática, del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en adelante MTC, respecto a la autorización para habilitar terminales terrestres que ofrecen el servicio de transporte terrestre de pasajeros, obedece a la carencia de planificación, ejecución, verificación y resultados, presenta externalidades negativas, debido a la inadecuada infraestructura complementaria de sus instalaciones, proliferación de terminales en el casco urbano, incremento de congestión vehicular, comercio informal, aumento del ruido, contaminación ambiental y el incremento de la delincuencia, que se viene presentando a nivel nacional, regional, provincial y local, ocasionando accidentes de tránsito con pérdidas humanas de pasajeros que viajan por las vías nacionales por carretera. Estas situaciones, se producen por una débil institucionalidad, con relación a los requisitos que deben exigirse, antes de ser habilitados como terminales terrestres, así como los vacíos que carece el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, en adelante RNAT.

Así también, el incremento de la informalidad que cada día tiene que luchar la entidad fiscalizadora, como es el caso de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, en adelante SUTRAN adscrita al MTC, que tiene como función supervisar, fiscalizar y sancionar a los titulares de autorizaciones, concesionarios y prestadores de servicios complementarios, inspecciones, certificaciones, verificaciones y otras relacionadas con el transporte y tránsito terrestre (Ley N° 29380, artículo 4, numeral 2, literal c. y Reglamento artículo 3, numeral 3.7), acciones que viene incumpliendo en la fiscalización para verificar terminales terrestres habilitados y no habilitados.

Dentro de la modernización de la gestión pública, que abarca a todas las entidades públicas del Estado, el cual comprende un proceso continuo de mejora, con la finalidad de que las acciones que adopte el Estado, respondan a las necesidades de la población, enfocándose en el suministro de bienes y servicios con eficiencia y transferencia (Política de Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, publicado el 9 de enero de 2013). En esta investigación en particular se enfatiza para argumentar la mejora continua que debe incurrir el MTC, para el otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, establecido como procedimiento en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, (Procedimiento N° DSTT-033-MTC); sin embargo, se tiene conocimiento de actualización del TUPA, para un mayor enfoque a la simplificación administrativa, (PEI 2018 -2022 – MTC p.26).

La problemática internacional del transporte urbano y por carretera, según Estupiñán, N. *et al* (2018), mencionan que las ciudades de América Latina, se han transformado en el desarrollo del transporte, cumpliendo un rol importante en el fortalecimiento de las ciudades más limpias, aptas y equivalentes en dicho sistema. Sin embargo, se denota que el incremento excesivo del uso de automóviles y de la propiedad de los locales, en conjunto con una deficiente planificación geográfica, generan pérdidas significativas, como los siniestros viales, contaminación y la congestión que en particular en América Latina alcanza entre el 5 y 10% del PBI, lo que representa 107,000 víctimas causadas por los accidentes que se suscitan en las carreteras.

Para (Pereyra, 2019, abril 4), menciona que en el incendio del ómnibus de la Empresa de Transportes Sajy, donde perdieron la vida 17 personas, predomina la informalidad y es uno de los 508 terminales que se encuentran habilitados por el MTC, de los cuales existe un promedio de 300 de estos terminales, que estarían funcionando sin la autorización de las municipalidades. Asimismo, advierte sobre las situaciones actuales que se viene presentando en otros países, como el caso de Santiago capital de Chile, que es similar a la población de Lima, funcionan cinco terminales interprovinciales, que están supeditados a una regulación rigurosa, cuyas instalaciones deben cumplir modelos rigurosos, que demoran hasta tres años para obtener la autorización, por lo tanto, es imposible que exista un terminal ilegal o pirata. Asimismo, resalta que los proyectos de terminales antes de su funcionamiento, deben someterse a evaluaciones de impactos ambientales y viales, así como configuraciones arquitectónicas en baños, instalaciones de oficinas y área respectivamente (Figura 1).

De la misma forma, para el caso de Quito, capital de Ecuador que representa en extensión la séptima parte de Lima, cuenta con dos terminales, Quitumbe y Carcelén, que son administrados, supervisados y operados por la municipalidad metropolitana, donde los pasajeros recurren únicamente a dichos terminales públicos, con la posibilidad de que las unidades de transporte salgan revisadas. En este país la informalidad no existe, solo en algunos paraderos que están ubicados de extremo a extremo, para que los buses cumplan con rutas autorizadas, estos son controlados a través de GPS, botón pánico y cámaras de vigilancia. Y, para el caso de Bogotá capital de Colombia, cuenta con tres terminales terrestres, cuyas intervenciones de transporte son mixtas de capital público y privado, que son únicamente autorizados por el Ministerio de Transportes de Colombia, para brindar servicios intermunicipales, conocido en el Perú como interprovinciales, sin que se efectúen paradas formales (Figura 2).

La problemática nacional, es evidente mencionar, debido a que la mayoría de los terminales terrestres, que tienen certificados de habilitación técnica, vienen incumpliendo la normativa de transporte terrestre, edificaciones y de impacto vial a nivel de infraestructura complementaria de los locales (RNAT del MTC, artículos 33.6 y 35.2); (Reglamento Nacional de Edificaciones, Norma A.110 numerales 5c, 5e, 6a y 6b), y (Directiva N° 007-2007-MTC-15, 26 de noviembre de 2007), y en otros casos cuando son declarados no habilitados, siguen funcionando de manera informal, sin que la entidad competente adopte las acciones pertinentes, conforme se puede evidenciar (Figuras del 3 al 6).

FIGURAS

	
<p><i>Figura 1.</i> Terminal de San Pedro de Atacama en Chile, con una alta tecnología en infraestructura y cumpliendo de normas ambientales y viales.</p>	<p><i>Figura 2.</i> Sistema Metropolitano de Transporte de Quito, cuenta con dos terminales de extremo a extremo, sin evidenciarse informalidad.</p>
	
<p><i>Figura 3.</i> Parte delantera, donde funcional local para terminal terrestre, en la Provincia de Piura.</p>	<p><i>Figura 4.</i> Parte posterior del funcionamiento de terminal terrestre.</p>
	
<p><i>Figura 5.</i> Un solo ingreso de terminal terrestre, donde se evidencia que no se pueden efectuar giros, provincia del Cusco.</p>	<p><i>Figura 6.</i> Ómnibus en el interior de un terminal terrestre, que no puede efectuar giros.</p>

En el marco de las acciones que tiene que ejecutar el MTC, en función a la adecuación de la normativa relacionado a la infraestructura complementaria de los terminales terrestres, el especialista en tránsito y seguridad vial (Quispe, 2019, julio 22), señala que se encuentra en proceso el mejoramiento del sistema de transporte, sin embargo los profesionales idóneos y eficientes, muchas veces direccionados por asuntos políticos del gobierno de turno, donde el MTC planteó tres grandes proyectos de concesión para habilitar terminales terrestres en el norte, sur y este de nuestro país, lo que permitiría ampliar los espacios mínimos que actualmente vienen maniobrando los buses de transporte y la distancia de seguridad para los pasajeros, debido a que en el distrito de La Victoria, se concentra el mayor número de terminales terrestres.

De igual forma (Del Río, 2019, mayo 13), manifiesta que la Municipalidad de La Victoria viene evaluando la habilitación de un terminal terrestres que agrupe a 429 empresas de transporte, de los cuales el 50% carecen de la licencia de funcionamiento y el resto solicitaron permiso para realizar actividades administrativas; sin embargo, estos funcionan como terminales terrestres, hechos que demuestran la existencia de 58 terminales más que en todas las ciudades de América del Sur. Asimismo, refiere que los citados terminales no superan los 8m², denotándose un área como para la ubicación de un auto tico, situaciones que originan congestión vehicular y un deficiente sistema de seguridad. De acuerdo a la normativa (Ley N° 27181, artículos 7-15), establece las condiciones de los terminales terrestres y las competencias de las autoridades nacionales, regionales, provinciales, locales y Policía Nacional del Perú, observándose que no existe coordinaciones integradoras que permitan efectivizar y concientizar a las empresas de transportes el cumplimiento normativo para aquellos terminales terrestres con habilitación técnica.

Asimismo, (Defensoría del Pueblo, 2019), argumenta que el incendio suscitado el 31 de marzo de 2019 por la empresa de transporte Sajy Bus, en Fiori, donde perdieron la vida 20 personas, y contaba con habilitación técnica para funcionar como terminal terrestre, requirió al MTC definir los requisitos específicos para dicho funcionamiento, como área total del local, sistemas de iluminación, entre otros, trabajo conjunto que deben realizar los gobiernos locales a nivel nacional, para organizar la planificación de los espacios que demanda la implementación de la infraestructura de cada local que se habilite; sin embargo enfatizó que hasta el año 2013 el MTC tenía definido los requisitos para la habilitación técnica de terminales terrestres, a través de una declaración jurada, donde debía contar con

estudio de impacto vial, memoria descriptiva, planos, informe técnico de arquitecto y relación de empresas, disposiciones que vencieron y no fueron ampliados hasta la fecha.

Con relación a los antecedentes internacionales, según Jaramillo, W.E. *et al* (2018), en su estudio de investigación, indicaron que el transporte público urbano es un factor muy importante que demanda interés a las autoridades de la ciudad de Loja, relacionado a la planificación, regulación y control, para mitigar la congestión de vehículos, contaminación, exceso de vehículos en las calles, así como las tarifas de los pasajes en que incurren los pasajeros. Utilizaron el enfoque cualitativo, cuyo diseño ameritó efectuar decisiones en forma de espiral, que son periodos repetitivos para definir de manera constate los problemas existentes. Concluyendo que deben aplicarse nuevas tecnologías para mejorar los diferentes sistemas del transporte público, con mejores procedimientos que abarcan un desarrollo sostenible con nuevas etapas de crecimiento en el transporte público.

Para Moreno (2015), en su estudio, identificó el objetivo: Determinar la relación de la reglamentación del transporte interurbano de pasajeros por carretera, dispuesto por el Ministerio de Transportes de Colombia, con la creación de las empresas y sus respectivas habilitaciones para operar en diferentes rutas, nivel de servicios, cantidad de vehículos y su reglamentación jurídica, regulación de los permisos que requieren para su operatividad. Utilizó el enfoque cualitativo, concluyendo en la omisión de procesos de mejora en la infraestructura de transporte, permitiendo que las empresas privadas omitan dicha implementación, evidenciándose beneficios particulares para las empresas de transporte, donde únicamente se han perfilado para adecuar el ordenamiento estructural de forma física sin mediar la parte más importante que es la regulación del transporte por carretera, conllevando que la falta de inspección y control, se incremente la informalidad.

Así también para Da Silveira, N. *et al.* (2017), en su estudio indicaron que el objetivo está vinculado a identificar las regulaciones en la planificación del sistema de transporte público colectivo, así como en los instrumentos en las decisiones políticas que se adopten para mejorar el transporte metropolitano de Colombia, haciendo un comparativo con el sistema de transporte de Corea del Sur, concluyendo con la existencia de ciertas limitaciones en los aspectos normativos, planificación y estructura, debido a que los niveles administrativos del gobierno no interactúan de manera coordinada para mejorar los procesos de planificación, leyes y de gestión; sin embargo, las experiencias obtenidas en el caso de Corea del Sur, el sistema de transporte son diferentes, porque sus procedimientos de transporte parcialmente son subsidiados para otorgar un mejor servicio a los usuarios.

Y para Rodríguez, Vargas y Venegas (2019), refirieron como objetivo, las diferencias que existe entre el sistema de transporte público de Bogotá y Madrid, la cual hacen una cultura diferente, donde requirieron consultorías con autoridades de dicho país, a fin de conocer los factores y problemas que se presentan en dicho sistema. Dentro del punto de vista del ámbito social el estado colombiano se ha preocupado más para facilitar un mejor servicio para un grupo de personas, lo que no ha logrado integrar a otros grupos de personas de escasos recursos económicos que conlleve a requerir los servicios de transporte de forma igualitaria, a pesar que se cuenta con un transporte más caro de Latinoamérica. Afirmando que, el aspecto social, aunado con infraestructura y la actualidad que se vive, las políticas de gobierno no están encaminados a facilitar un transporte público para todos, donde las inversiones que irroge el gobierno deben ser mejor estructurado y de calidad.

Con relación a los antecedentes nacionales, según Culqui y Trigoso (2018), describen como objetivo, determinar si el terminal terrestre de la provincia de Chachapoyas persiste los problemas que involucra el sistema de transporte, referido a la presencia de informalidad, congestión vehicular, inseguridad a los pasajeros, invasión de comercio ambulatorio, utilización de vías no autorizadas y alto niveles de ruido e higiene, eligiendo el enfoque cuantitativo. En dicho estudio concluyeron la existencia de un alto porcentaje respecto a la infraestructura de transporte que se percibe con la satisfacción a los usuarios del terminal terrestre, arribando que la relación existente, conlleva a identificar un indicador de vital importancia para cumplir con la seguridad y garantía de los pasajeros que hacen uso del terminal, indicando que deben realizar mejoras en los aspectos administrativos y operativos.

Al respecto, para Meza (2018), determinó como objetivo general la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios, de tipo básico, descriptivo – correlacional, no experimental, y enfoque cuantitativo, afirmaron que los factores positivos y negativos que han incidido en la propuesta de mejorar dichas relaciones tanto para los empresarios, empresa de transporte y los pasajeros que hacen uso habitual de dicho servicio, de los 45 encuestados resultó que el 28.89% están de acuerdo con las instalaciones, el equipamiento y los vehículos y el 37.78% perciben que la empresa de transporte se preocupa por mantener un servicio eficiente y adecuado.

Para Tapia (2019), determinó el método inductivo basado en el paradigma interpretativo para desarrollar una teoría prácticamente fundamentada sobre las medidas tomadas por el MTC, en el cual concluyó que la parte normativa del transporte terrestre de pasajeros por carretera, existe ciertos vacíos que aún no han sido subsanados ni corregidos

por el órgano competente, al denotarse diseños inadecuados en la reglamentación de transporte y tránsito terrestre, con la finalidad de integrar a las empresas, el conductor, la unidad vehicular y la vía terrestre, donde deben realizar algunas mejoras, determinándose que la gestión y fiscalización, no son suficientes para la previsión de los accidentes de tránsito de pasajeros que se transportan por carretera, problema que se relaciona con la justificación del trabajo de investigación.

Al respecto, con relación a las teorías relacionadas al presente estudio de investigación, se ha tenido en cuenta bases teóricas como la teoría Deming conocida como el ciclo PDCA de cuatro pasos Plan, Hacer, Controlar y verificar, y Actuar, es una estrategia para la mejora continua, establecida en un concepto ideado por Walter A. Shewhart. Deming (2000), donde especifica, que uno de los principios de la mejora continua, está orientada que, si no se puede medir, tampoco se puede gestionar, es por ello que en las organizaciones se debe siempre analizar, revisar y efectuar adecuaciones para mitigar los errores y la ejecución respectiva, siendo utilizado en los procesos de las organizaciones que ofrecen sus servicios, para aplicar una correcta planificación, control y mejora, que permita obtener resultados favorables que afecte la satisfacción del usuario, mejora integral de las competencias ya sea de productos o servicios, minimizando costos, para incrementar la rentabilidad y el aumento de participación en las empresas.

Con la aplicación de la teoría de Deming, el citado estudio se ha visto inmerso para que la organización aplique de manera constante la mejora continua, en los procedimientos de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres y las dimensiones que se han establecido, a efectos de adoptar acciones inmediatas que abarquen los procesos respecto a la planificación, políticas y estrategias, requisitos, regulación normativa, entre otros que deben asumir todos los involucrados externos e internos para la organización, hecho que mejoraría la exigencia de la infraestructura complementaria de los terminales terrestres, mitigación del impacto ambiental y vial, congestión vehicular, ruidos, emisión de gases tóxicos en las zonas urbanas donde se ubican actualmente los terminales terrestres, así como garantizar la integridad física de los pasajeros que se transportan por la vías nacionales.

La teoría de la Norma ISO 9001:2008, que en inglés significa (International, Standarization, Organization) y en castellano representa a la Organización Internacional para la Estandarización, Vértice (2010), señala que tiene similitudes con el ciclo PDCA, y se puede desarrollar en cualquier actividad, sin importar si el producto o servicio lo brinda una

organización pública o privada, cualquiera que sea su tamaño. Asimismo, refiere que en la actualidad el nivel de exigencias de los clientes con relación a la calidad de los productos o servicios que ofrecen las organizaciones, precisan que deben tener una estructuración adecuada que permita a todas las variables que intervienen en los procesos productivos, distribución, comercialización y los servicios deben estar enfocados a controlar que los resultados obtenidos sean favorables y se mantengan en el mercado. Por consiguiente, para implantar un sistema de calidad es conveniente efectuar una planificación acorde a las necesidades y recursos con que cuenta la organización.

Así también, la teoría Kaizen, para Imai (1989), argumenta que la palabra Kaizen es una derivación de dos símbolos japoneses que significan: KAI = Cambio, ZEN = Bueno, por ser un mejoramiento continuo, involucra a todos los miembros de la organización para lograr la calidad total. Como lo esboza Bessant (2003), Kaizen enseña a los trabajadores a laborar no solo con las manos, sino también a pensar con el cerebro. Para Styhre (2001) el Kaizen ha sido visto como una conducta de cada trabajador, que es capaz de solucionar problemas en el día a día. Necesariamente para Kaizen, todos los trabajadores de la organización participan en el proceso de cambio, por lo cual sus opiniones, comentarios sobre la visión de una determinada situación, son tomados en cuenta para la mejora constante. Por ser el Kaizen parte primordial de la cultura organizacional, tanto el humanismo como la metodología cualitativa del postpositivismo resultan de gran importancia para comprender dicho proceso, debido a que todos los trabajadores participan activamente al describir a los gerentes lo que ocurre en su entorno (Perdomo, Rincón y Sánchez, 2014).

Asimismo, para Reina (2014), refiere que Kaizen involucra una cultura de cambio permanente para desarrollar mejores prácticas, lo que comúnmente se le denomina mejora continua. Asimismo, resalta que dicha teoría ayuda a las organizaciones a efectuar avances significativos para administrar los procesos, que permita garantizar la eliminación de errores, mitigar las demoras, uso más razonable del personal, originar el entendimiento y se facilite una mejora en las competencias. Es por ello que la aplicación de la teoría de Kaizen, ha servido de base para el presente estudio de investigación, puesto que ha involucrado reforzar la planificación, mejorar la gestión de calidad y los controles que se relacionan con la fiscalización que se realiza a las empresas de transporte, por ende se cuenta con estrategias que deben mejorar para garantizar la satisfacción y la vida de los usuarios del servicio de transporte por carretera, así como los administrados cumplan con los requisitos establecidos de acuerdo a la normativa de transporte terrestre.

Según Tolosa (2017), indica que la mejora continua debe aplicarse de manera constante y continua, que permita la participación de todos los integrantes de una organización, con la finalidad de buscar soluciones óptimas para mejorar algunos procesos que no funcionan operativamente, así también, Marín, Bautista y García (2014), concluyen que intervienen ciertas etapas que deben estar relacionadas e integradas, como es el caso del conjunto de comportamientos, debiéndose contar con un proceso planificado, y los involucrados. De la misma forma, García, Quispe y Ruez (2003), mencionan que la mejora continua es la implementación de todos los procesos que se intervienen en las actividades y tareas de una organización, que a veces generan resultados positivos y negativos, donde se debe estar en constante mejoras que permitan a toda la organización innovar para beneficio tanto para el cliente externo como interno.

Asimismo, Ríos (2009), señala que la mejora continua en la administración pública es un sistema que involucra varios factores como el control, gestión de la calidad, y el tiempo donde debe existir una constante participan de la alta dirección, los gerentes y los trabajadores, con la finalidad de mejorar los procesos para otorgar un buen producto o servicio de mejor calidad a los clientes, que beneficia a la misma organización, con incrementos productivos, económicos para la organización y bajos costos a los clientes.

En la primera dimensión Planificación, para Viejo (2017) señala que la planificación es una actividad, un proceso donde se adoptan decisiones y previsiones para alcanzar de manera sistemática alternativas de solución para lograr los objetivos y metas trazados en un futuro, con ciertos atributos, respecto a procesos continuos, planes alternativos a corto, mediano y largo plazo. Asimismo, refiere que, en la planificación para construir una obra, en el caso de terminales terrestres deben estar contemplados los tipos de materiales, equipos e instalaciones, de acuerdo a la capacidad operativa y la demanda de los usuarios en función a sus comportamientos de viaje, estadía y frecuencia con que realizan el transporte terrestre. Así también conforme lo señala Deming, refiere que en esta etapa se debe planificar los cambios, objetivos y metas, que deben alcanzar las organizaciones, relacionado a la recopilación de datos y la definición de las actividades. Es por ello que para el presente estudio formarán parte las políticas y estrategias, procedimientos y recursos humanos y materiales, así como las conductas que debe contar la organización para incrementar la competencia de los servicios de transporte terrestre por carretera que autoriza ya sea para lograr el éxito o el fracaso.

Para Vivanco (2017), los manuales de procedimientos, son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización. Estos van a dar una visión general de la importancia de estas dos herramientas, posibilitan el encuentro de la base teórica del control interno y los manuales de procedimiento. Por lo tanto, es una herramienta muy importante para formar una serie de procesos de actividades específicas dentro de una organización, mediante el cual se indican las políticas, los aspectos legales, procedimientos y controles para efectuar actividades de una manera eficaz y eficiente.

Respecto a la estrategia, para Stanton, Etzel y Walker (2007), señalan que es un plan extenso donde las organizaciones proyectan alcanzar sus metas, objetivos y la misión, y en toda organización aplicar las estrategias para conocer cómo se realizará el trabajo, que deseamos lograr y en qué negocio estamos, a fin de lograr los objetivos y metas esperadas, ya sea para una empresa pequeña o grande, que deben estar relacionadas e integradas para efectuar una verdadera planeación estratégica, que son proyectados a corto, mediano o largo plazo. Así también, Koontz, Weihrich y Cannice (2008), indican que está relacionada a los planes de acción que determina cada organización, donde se decreta los objetivos y metas a un periodo determinado, que debe estar sustentado con las actividades a desarrollar y los recursos con que se cuenta, a fin de lograr lo planificado y lo esperado, que redundará en beneficio de los actores encargados de la dirección y decisiones que adopte la organización.

Con relación a los recursos humanos y materiales, Flores (2017), en su estudio determinó los objetivos: analizar la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, y la incidencia de la gestión del talento humano en la rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, obteniendo como resultados una deficiente gestión del personal y pésima calidad de servicio; concluyendo que la gestión del talento humano en las empresas de transporte poseen una serie de falencias, al no contar con especialistas en la gestión de personas que cautiven candidatos experimentados para un correcto proceso selectivo, lo cual determina debilidades respecto a la orientación, evaluación y acompañamiento del personal,

Para la segunda dimensión Hacer, según Deming menciona que en este paso se lleva a cabo lo planeado, para la realización de los cambios que se van presentando durante el funcionamiento previo de cualquier actividad o proceso de la organización. Respecto a los requisitos de funcionamiento, Hildebrandt (2017) refiere analizar las condiciones espaciales para el requerimiento funcional de terminal terrestre en la provincia de San Martín, el mismo

que lo define como la infraestructura que debe contar el citado terminal para efectuar actividades de transporte y comerciales, cuyos resultados indicaron que el terminal se encuentra en pésimas condiciones, debido a que los espacios son reducidos, no garantiza una seguridad para los usuarios y existe demasiada proliferación de otros terminales terrestres pequeños que se encuentran en los alrededores de las zonas urbanas.

Según Soria y Valenzuela (2015), indican una serie de dimensiones para la evaluación ambiental que lo relacionan con las decisiones y la planificación que se deben adoptar para mitigar los factores negativos y positivos que se generan en la movilidad urbana, debiendo desarrollar herramientas que permitan a los profesionales a plantear alternativas de solución a través de diseños, decisiones, dimensiones y planes en un contexto de proyectar un modo de transporte público vinculado a los factores ambientales que debe cumplir desde un punto de vista de análisis y diagnóstico estructurado para el cumplimiento del transporte por parte de las organizaciones, empresas y pasajeros. Además, Mogollón (2019) en su estudio de investigación identificó la variable necesidades para funcionamiento de terminal, definiéndolo como una edificación de servicio de transporte terrestre, que cuenta con instalaciones operativas para el embarque y desembarque y administrativas para la atención de los pasajeros.

Con relación a la regulación de la normativa de transporte, según Ducom y Melchior (2015) señalan que son medidas y políticas determinadas por la empresa para cumplimiento interno y externo con la finalidad de prevenir actos de que contravengan la moral y la ética de las personas y autoridades que se ven inmersos en actos de corrupción como es el caso del Código Penal de España, que ha enfatizado con responsabilidad a las personas jurídicas para casos de incumplimiento de la citada norma. De la misma forma Revelli y Holguín (2017), señalan que son normas de conducta en la cual son acatados por las personas para su cumplimiento efectivo, que están contenidos en la ley, en los hábitos y principios generales del derecho, mediante el cual contiene ciertas características, como por ejemplo la prohibición de ciertas acciones, están dirigidos para todas las personas nacionales y extranjeras de un territorio y dispone las sanciones por el incumplimiento a dichas normas.

En la tercera dimensión Verificar se realizan las comparaciones que se han determinado inicialmente en la planificación, relacionados a los procesos de atención al ciudadano, solución de reclamos y tiempo de respuesta, sanciones y comunicación con la entidad fiscalizadora, para tener en cuenta la calidad y fiscalización respectivamente, según Lizarzaburu (2016), refiere que la calidad es un propósito que se enmarca en la

satisfacción al cliente ya sea de un producto o servicio, enfocado a garantizar las expectativas que se desean conseguir, por lo tanto, se requiere en la gestión de calidad la participación de las personas, donde deben estar capacitados, competentes y comprometidas con la organización. Según Chávez, Quezada y Tello (2017), concluyeron que la teoría del instrumento de medición en la calidad del servicio Servqual, referido al sector transporte terrestre interprovincial, aplicado en los terminales terrestres del distrito de Independencia y Cercado de Lima, se obtuvo como resultado brechas negativas en los cuales los pasajeros no están satisfechos, denotándose fallas en el servicio ofrecido.

Para Guerrero y Trujillo (2014), en su estudio de investigación identificó como objetivo principal generar una propuesta de mejora en la gestión de quejas y reclamos para la empresa Cineplanet Chiclayo, para la atención a los clientes, sustentada en la norma ISO 10002, que estudia la gestión de quejas y reclamos, logrando obtener resultados un deficiente tratamiento de quejas y reclamos, donde los clientes se encuentran insatisfechos en cuanto a la gestión de quejas y reclamos, y por ende la falta de compromiso que presenta la empresa para solución de reclamos.

Además, Camisón, Cruz y González (2007), señala que ha permitido identificar una serie de elementos que ha originado la construcción de instrumentos que han logrado medir de manera general sus dimensiones, relacionados al desempeño de las organizaciones y respecto a la fiscalización, según López (2016), concluye que la hipótesis general planteada en su estudio de investigación es verdadera, lo cual determinó que el resultado porcentual de 27.6% respecto a los factores de fiscalización con relación a la calidad del servicio del transporte público urbano en Lima, no se viene efectuando de manera eficiente, originando que las labores de fiscalización afectan directamente en la calidad del servicio de transporte. De otro lado, Nalvarte (2018), indica que la fiscalización es la agrupación de ciertas normas que se disponen para cumplimiento obligatorio, y de las operaciones que se determinan que se ejecutan para la aplicación de sanciones a las empresas de transportes, conductores y administrados que infrinjan la normativa.

Asimismo, Lazon (2014), en su estudio de investigación referido al procedimiento administrativo de otorgamiento de autorización, analizó algunas características de las dimensiones, lo que permitió identificar la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), determinándose que el uso de las TIC, son más oportunos y eficaces que la mayoría de los encuestados requieren para realizar dichos trámites. Por su parte Rojo (2011), evaluó los sistemas de gestión del transporte público en autobús, con relación a la

parte normativa y los contratos de concesión, que son realizados de forma discrecional donde las autorizaciones son adjudicadas a las empresas de transporte privadas, que efectúan servicio por carretera. Asimismo, se indican una serie de características, que son documentos exigibles para contar con el permiso de transporte de personas.

En la cuarta dimensión Actuar, de acuerdo a lo indicado por Deming, está relacionado intrínsecamente con la implementación de las acciones correctivas de acuerdo a los resultados obtenidos, situando en práctica todo lo que se ha aprendido, durante el desarrollo de la aplicación de la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, de tal forma que al suscitarse recomendaciones y observaciones, permitirían volver al proceso inicial de la planificación para que se adopten los mecanismos y correcciones necesarias, conllevando a la retroalimentación hasta conseguir los objetivos trazados, originando en cierto modo el cierre del ciclo PDCA. Es por ello que la organización debe aplicar estrategias para la aplicación de regulación, reubicación y renovación de los terminales terrestres que se encuentran habilitados por el MTC.

A continuación, el problema general: ¿Cómo ha venido efectuándose la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres?, y los problemas específicos ¿Cómo ha venido dándose la planificación en la mejora continua del procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres?; ¿Cómo ha venido ejecutándose la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres?; ¿Cómo ha venido comprobándose la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres?; y ¿Cómo ha venido lográndose la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres?

La justificación práctica, está orientada para mejorar e innovar la normativa existente de transporte terrestre para el caso de obtener el certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, donde se embarca y desembarca pasajeros de lima a provincias y viceversa, a efectos de que las personas naturales o jurídicas que tramitan la autorización mediante declaración jurada ante el MTC, cumplan íntegramente los requisitos establecidos, ya sea en la infraestructura como en los impactos ambientales y viales, situación que beneficiaría a los pasajeros, transeúntes, conductores, transportistas y empresas de transporte, a fin de mitigar los accidentes de tránsito que se suscitan en las vías nacionales.

Del mismo modo, la justificación teórica, está enmarcada en la búsqueda de la documentación que se ha revisado, permitiendo obtener amplio conocimiento del sistema de transporte terrestre de pasajeros por carretera, logrando obtener mínima información, respecto al estudio de investigación, enfocado desde el inicio de la solicitud para obtener la autorización de habilitación técnica de terminal terrestre; sin embargo en la mayoría de los casos revisados y estudiados, están orientados , don las propuestas están orientadas a la calidad del servicio, satisfacción al cliente y fiscalización para prevenir accidentes de trabajo. Situación que difiere de otros países donde la regulación, los informes de impactos ambientes y viales, son más rigurosos para su implementación.

Y en la justificación metodológica, se aplicarán entrevistas no estructuradas a funcionarios, profesionales y personal administrativo-operativo, inmersos en la toma de decisiones y revisión de la documentación que presenta los administrados para requerir la habilitación técnica de terminales terrestres, asimismo, se utilizará un formato de inspección ocular para visitar terminales terrestres a fin de verificar el estado situacional de los vehículos e infraestructura, cumplimiento de la normativa de transporte terrestre y de edificaciones para garantizar los sistemas de seguridad que garantice la calidad y satisfacción de los pasajeros, conductores, transeúntes, transportistas y empresas de transporte.

El objetivo general para el presente estudio es: Determinar si el MTC cumple con aplicar la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres; y los objetivos específicos: Describir si la planificación efectuada por el MTC contribuye con la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres; Identificar si el MTC aplica adecuadamente la ejecución de la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres; Determinar si el MTC viene verificando la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres; Determinar si el MTC aplica los resultados en la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de enfoque cualitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin realizar mediciones numéricas para descubrir o mejorar en el estudio de investigación, las preguntas que se presentan para su interpretación durante el proceso de evaluación y para Del Cid, Méndez y Sandoval (2011), no se busca cuantificarla, sino percibir determinado fenómeno, es decir cómo se relaciona un aspecto con otro, ahondando en lo interior, lo que facilita su comprensión y la afinidad de lo recóndito entre cada fenómeno.

Asimismo, para Gutiérrez (2007), aborda como un proceso global, abierto y flexible, determinando que los planteamientos iniciales del estudio podrían surgir modificaciones y estar susceptibles a ciertas críticas, donde el investigador cualitativo está interesado en la representación ordenada, cuyo objetivo no es abarcar a toda la población sino conceptualizar para que la mayoría de las diferencias queden manifestadas en la investigación, así como Web (2003), se utiliza esencialmente para hechos donde paulatinamente se presenta el incremento del entendimiento conforme avanza el estudio y la recolección de la información, lo que permite aumentar el conocimiento de la indagación, para generar hipótesis y explicar cada que vez que presenta situaciones que refuercen las exigencias de los procesos posteriores que se ejecuten durante la investigación.

En el presente estudio, no se ha investigado mucho respecto a los requisitos de funcionamiento para obtener el certificado de habilitación técnica de terminales de competencia del MTC, ya que la mayoría de estudios de investigación, han sido para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los pasajeros en el transporte urbano y por carretera, sin embargo, en este estudio se aplicará la mejora continua a las dimensiones que se han establecido en el presente estudio, con incidencia en los requisitos de funcionamiento que deben contar los locales para ser habilitados como terminales terrestres, antes de su autorización.

El diseño de investigación elegido para el presente estudio fue la teoría fundamentada, según Strauss y Corbin (2016), precisa que es una teoría procedente de datos recopilados de forma sistemática que son análisis en el proceso de investigación, cuyo resultados y análisis que se obtengan están relacionados entre sí, y por consiguiente se basan en datos reales, generando conocimiento, comprensión y faciliten una pauta para las acciones que se desea conseguir en el enfoque cualitativo y para Hernández, Fernández y Baptista (2014),

mencionan que el diseño abarca todo el proceso de investigación, desde el planteamiento del problema hasta el trabajo de campo, y durante el proceso se pueden realizar modificaciones que son de interés del estudio.

Así también, para Flores (2014), menciona que el objetivo de la teoría fundamentada es una forma de efectuar análisis sociológico derivada de la información cualitativa, de tal forma que incluye herramientas metodológicas que se realizan por medio de muestreo teórico o análisis de compulsas constantes para el desarrollo de los diseños de investigación.

En el marco del estudio de investigación que se ha indagado, abarca desde experiencia profesional de funcionarios, especialistas y personal técnico en materia normativa técnico – legal y administrativo del transporte terrestre y tránsito, relacionado al otorgamiento de habilitaciones técnicas de terminales terrestres autorizados por MTC, así como su implicancia ante la sociedad en el cumplimiento normativo respecto a la infraestructura de los citados terminales que deben cumplir las empresas de transporte, el incremento de la informalidad, cuya función fiscalizadora por parte de la unidad competente no viene siendo efectiva y consistente, hecho que nos permitiría conocer los diferentes problemas que afronta la institución, para que se otorgue un servicio que garantice y satisfaga la integridad física de los pasajeros que se transportan en las vías nacionales por carretera.

2.2. Escenario de estudio

Para el inicio de una investigación cualitativa, es imprescindible la presencia del investigador en las circunstancias donde se realizará el estudio, mediante el cual aborda la inducción, Hernández, Fernández y Baptista (2014). En efecto, la investigación se ha realizado en primer lugar, en los ambientes del MTC, ubicado en el Jr. Zorritos N° 1203, Cercado de Lima, donde están las oficinas de las unidades orgánicas de la Dirección General de Autorizaciones en Transportes y la Dirección de Servicios de Transporte Terrestre, para obtener información respecto a los requisitos exigibles que deben contar los locales para el otorgamiento de la habilitación técnica de terminales terrestres, escenario del cual se han efectuado entrevistas al personal que labora en dichas unidades, cuyos aportes a través de su experiencia, permitirán aplicar la mejora continua en los procedimientos de otorgamiento de las citadas habilitaciones.

Y, en segundo lugar, se efectuará inspecciones físicas a los terminales terrestres que se encuentran habilitados y no habilitados, ubicados en el distrito de La Victoria, Departamento de Lima, cuyo escenario se realizará mediante la observación, para verificar el estado situacional de dichos terminales, según (RNAT, publicado el 22 de abril de 2009),

se define como infraestructura complementaria de transporte terrestre, de propiedad pública o privada consignada para prestar servicio de transporte de personas o mercancías de ámbito, provincial, regional y nacional, así como de las instalaciones, hecho que permitiría obtener información de vital importancia para definir el cumplimiento de la normativa de transporte terrestre.

2.3. Participantes

Para el presente estudio se estableció la muestra no probabilística, aplicando la técnica por conveniencia, conforme lo señala Otzen y Manterola (2017), es la técnica que permite seleccionar los casos posibles que acepten ser comprendidos en el estudio, lo que serviría al investigador su acceso y cercanía para la obtención de la información requerida. Asimismo, para Martínez (2012), señala que el muestro no probabilístico, se toma de cualquier tamaño, cuyos elementos son seleccionados de acuerdo a la opinión o prudencia que adopte el investigador en función a la población, los cuales muchas veces son elegidos por conveniencia de manera voluntaria. Los participantes que se eligieron fueron ocho, distribuidos en funcionarios, profesionales, técnicos – administrativos y diez representantes de la administración de terminales terrestres ubicados en el Distrito La Victoria.

De los participantes elegidos, dos son funcionarios que laboran actualmente en las unidades orgánicas del MTC, como es el caso del Director General de Autorizaciones en Transporte, con facultades para proponer políticas y normas en el transporte terrestre y el Subdirector de Servicio de Transporte Terrestre, con potestad para emitir las autorizaciones del otorgamiento de certificados de habilitación técnica de terminales terrestres, y dos profesionales abogados especialistas en temas de transporte terrestre, cuyas funciones están enmarcados en la revisión y análisis de la documentación que presentan las personas naturales o jurídicas que requieren dichas habilitaciones.

De la misma forma se eligió la participación de dos trabajadores de la Oficina de Atención al Ciudadano, que realizan funciones de recepción y revisión de documentos y tres trabajadores de la Oficina de Fiscalización Posterior, dependiente de la DGATR que efectúan labores de verificación, inspección y determinación si procede la habilitación técnica del citado terminal (Reglamento de Organización y Funciones, 2019, publicado el 1 de marzo de 2019. Al respecto Hernández, Fernández, y Baptista (2014), mencionaron que en ciertos estudios es necesaria la opinión de expertos en un tema en particular, por lo es frecuente en estudios cualitativos y exploratorios. Asimismo, se ha considerado aplicar la ficha de observación a diez administradores y/o responsables de los terminales terrestres,

para evidenciar el estado en que se encuentra dichos terminales.

En efecto, los referidos profesionales, especialistas y técnicos – administrativos, son trabajadores conocedores de la normativa de transporte terrestre, tránsito que están familiarizados con el marco legal y la realidad que presenta habilitar terminales terrestres, por lo tanto, las opiniones y comentarios recibidos, serán valiosos para el estudio respectivo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se utilizó para el presente estudio son la entrevista y la observación, según Blasco y Otero (2008), definen que las entrevistas semiestructuradas, están previamente establecidos, pero la sucesión y la enunciación pueden variar en función a cada entrevistado, por lo que el investigador efectúa una serie de preguntas abiertas, que están propensos a realizar nuevas preguntas que sean de interés para profundizar el tema de estudio, y para Pulido (2015), menciona que la observación es una de las técnicas más importantes utilizada en las ciencias sociales, que no separa al investigador con su estudio de campo, pudiéndose aplicar la observación sistemática siempre y cuando los comportamientos y acciones se efectúen en escenarios públicos, cuya participación del investigador al observar en el campo no esté directamente relacionado, los cuales son posteriormente anotados, seleccionados y codificados en un tiempo determinado.

Así también, es importante incidir que cualquiera que se elija para el uso de los instrumentos, es necesario que la información obtenida de los sujetos no sea direccionada, cuidando la libre expresión de los individuos (Navarrete, 2004).

Con respecto a la recolección de datos, en el estudio cualitativo, lo que se busca en obtener datos que se convertirán en información, de personas, situaciones o procesos, que ocurren en ambientes físicos de manera cotidiana (Hernández, Fernández, y Baptista 2014). Es por ello que los instrumentos de recolección de datos utilizados son las guías de entrevistas, que se aplicará a ocho trabajadores del MTC (Ver Tablas 3, 4 y 5) y ficha de observación a diez empresas de transportes (Ver Tabla 6) que vienen funcionando como terminales terrestres, ubicados en el Distrito de La Victoria, Lima y la revisión documental de las evidencias sustentatorias que refieren el proceso de otorgamiento para la habilitación técnica de terminales terrestres, correspondientes a Reglamentos, Directivas, Resoluciones, TUPA y normativa legal que emite y aprueba el MTC.

2.5. Procedimiento

El procedimiento para llevar a cabo las entrevistas, se efectuará a través de las guías de entrevista, se coordinó con el Director General de Transportes en Autorizaciones del

MTC, para que otorgue las facilidades del caso y se puedan coordinar con los participantes, las fechas y horarios para el desarrollo respectivo; sin embargo estando en la coyuntura actual que nos encontramos en cuarentena por el Covid-19, se estará realizando comunicaciones a través de correos electrónicos a efectos que las entrevistas sean efectuadas por otros medios electrónicos, que permita obtener información válida y fidedigna, con la finalidad que se mantenga la fluidez y la consistencia real de los datos que se requieren, en función de la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento de habilitaciones técnicas de terminales terrestres.

Asimismo, se utilizará la ficha de observación, que se realizó en los locales donde vienen funcionando los terminales terrestres, se coordinó con los administrados para la realización de la inspección, contando adicionalmente con evidencias de tomas fotográficas para visualizar el estado situacional de la infraestructura complementaria e instalaciones de los citados terminales. Por consiguiente, las entrevistas fueron grabadas a través del aplicativo virtual Google Meet. En el marco del desarrollo teórico se elaboró la matriz de categorización deductiva o apriorística, donde se establecieron categorías y subcategorías (Ver Tabla 1).

2.6. Método de análisis de información

Para el análisis del citado estudio, se elaboró la matriz de triangulación (Ver Tabla 2), así como las guías de entrevistas que sustentará con la utilización del aplicativo Google Meet, que son grabados para su posterior proceso, realizándose la desgravación sustentados en papel físico (Ver Anexos del 3 al 10) y las fichas de observación, que se han utilizado en las inspecciones efectuadas a los terminales terrestres habilitados que se encuentran funcionando en el distrito de La Victoria (Ver Anexo 11), adicionalmente tomas fotográficas que evidencian el estado actual de los citados terminales terrestres (Ver Figuras del 11 al 30).

Asimismo, se ha cumplido con los criterios de calidad, credibilidad, autenticidad, debido a la aplicación de todas las etapas del proceso del estudio de investigación, así como la identificación de las categorías y subcategorías, la información de los participantes, y las respectivas técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.7. Aspectos éticos

En la ejecución del estudio de investigación, se han respetado los derechos de los autores, las normas de redacción del estilo APA, software Turnitin para evidenciar la originalidad del trabajo, así también se conservó el anonimato de los participantes

entrevistados y la Resolución Rectoral N° 0089-2019/UCV de 28 de febrero de 2019, donde se dispone la estructura de tesis del enfoque cualitativo, evitando toda forma de fraude intelectual, utilización de normas internacionales y la experiencia recaída en los participantes que han permitido obtener evidencias sustentatorias. El objetivo fue conocer los alcances de la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento de habilitaciones técnicas de terminales terrestres, ejecutas por el MTC, con la finalidad de realizar recomendaciones que estén vinculadas directamente al cumplimiento normativo de los requisitos exigibles con los nuevos planteamientos y modificaciones a la normativa, así como mayor reforzamiento en las actividades de fiscalización, para evitar los accidentes de transporte terrestre se suscitan en las vías nacionales.

III. Resultados

En la presente investigación se utilizaron como instrumentos de recolección de datos, las guías de entrevistas a ocho participantes y las fichas de observación a diez empresas de transporte terrestre que viene funcionando como terminales terrestres ubicados en el distrito de La Victoria, Departamento de Lima, autorizados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en la cual permitió realizar las desgravaciones de las entrevistas que están relacionada con los objetivos específicos, las categorías y subcategorías.

Para la aplicación de la guía de entrevista 1, según el esquema (Figura 7), efectuada al subdirector del Servicio de Transporte Terrestre, del MTC, se consideró los cuatros objetivos que se indican en la matriz de categorización apriorística, así como las categorías, subcategorías, que se encuentran vinculadas a las dieciséis preguntas efectuadas al citado funcionario, en la cual se recogió los comentarios, aportes y experiencias, aplicando de manera resumida y concluida la matriz de triangulación de datos (Tabla 7), según Gavira y Osuma (2015), indican que la triangulación de datos está referido a las diferentes formas y estrategias de obtener información, que podrían ser temporal: datos recogidos en diferentes fechas, espacial: se realizan en diferentes lugares y personal: porque se efectúa a diferentes formas de sujetos, información que se encuentra vinculadas en las matrices de triangulación citadas en el capítulo II Método del presente estudio.

Resultados de la entrevista

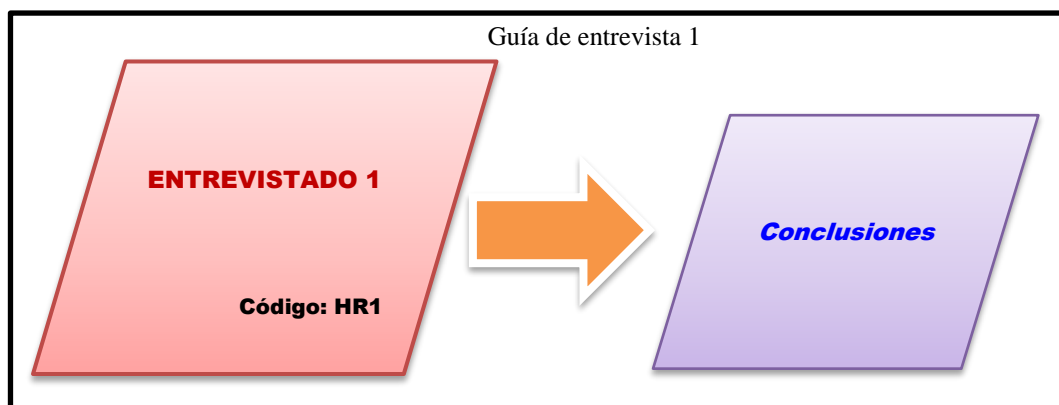


Figura 7. Esquema de resultados de la guía de entrevista 1 (Código: HR1).

Tabla 1.

Triangulación de datos, resumen y conclusiones de la guía de entrevista 1

Guía de entrevista 1	
Objetivo Especifico 1: Describir si la planificación efectuada por el MTC contribuye con la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, se aplicaron las sub categorías: políticas y estrategias, procedimientos, recursos humanos y materiales.	
Categoría: Planificación	Subcategorías: manuales de procedimientos, políticas y estrategias, procedimientos, recursos humanos y materiales.

<p>Resumen de las preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualmente no existen manuales, solamente el RNAT establece los requisitos de acuerdo a ley en el Decreto Supremo, en base a esto el TUPA del MTC lo recogen en su procedimiento, este asunto está muy poco tratado dentro de la legislación y de echo es simple al presentar una solicitud con una declaración jurada que cumpla con los requisitos de la norma. • Están en revisión de las normas y en discusión con el Ministerio de Vivienda y Construcción porque los que dictan los requisitos, respecto de construcciones, espacios, funcionalidad, estructura es dicho ministerio, y está en el Reglamento Nacional de Edificaciones y Construcciones que tiene por ahí tres artículos con respecto de lo que es los terminales terrestres. • Siempre los recursos del estado faltan, porque, de hecho, nosotros tenemos primero el tema de la infraestructura, que es el que se necesita modificarse, para que obviamente contemple temas de seguridad y funcionalidad que no están recogidos dentro del Reglamento Nacional de Construcción y Edificaciones, pero adicionalmente, es un tema, porque debe pasar por la aprobación de un expediente técnico previamente con la autorización del sector, entonces. Ahora con la necesidad de hacer visitas con el personal que se cuenta a veces no se cumple. 	
<p>Objetivo específico 2: Identificar si el MTC aplica adecuadamente la ejecución de la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres.</p>	
<p>Categoría: Hacer</p>	<p>Subcategorías: infraestructura complementaria de transporte, impacto ambiental, impacto vial, regulación de la normativa de transporte terrestre y TUPA.</p>
<p>Resumen de las preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debería realizarse una serie de modificaciones, el país tiene una diferencia enorme con respecto de las diferentes zonas, hasta ahora se habla de habitantes por cada población, esto conlleva que solo debería existir un solo terminal, no como es en otros lugares. • Existe un divorcio entre la licencia construcción y la licencia funcionamiento porque anteriormente se pedía una serie de requisitos y antes de otorgar la licencia de funcionamiento, debería exigirse que cumpla con los parámetros establecidos en el Reglamento Nacional de Construcción y Edificaciones, donde complementariamente deben presentar un estudio de impacto vial ambiental. • Deberían plantearse a través, del citado reglamento, desde el inicio, porque si se tiene un reglamento de construcciones que te permite hacer cualquier cosa, cómo después se pediría una licencia, de funcionamiento, sino está contemplado. • A partir del mencionado reglamento, debería funcionar todo y tratar de eliminar básicamente este tipo de autorizaciones sectoriales, porque al final la municipalidad no exige dicho requisito, debido a que a que el sector efectuó la autorización, básicamente por un tema de Indecopi, las barreras burocráticas, es a través de declaración jurada. • No debería existir la autorización sectorial, el reglamento debería decir todo lo que se necesita para determinados tipos de terminales de acuerdo a las zonas, número de habitantes, flujo de viajes, etc., una vez que emiten las licencias de funcionamiento, deberían comunicar al sector para que se determine cuántos terminales existen, para verificar el tipo y aforo. 	
<p>Objetivo específico 3: Determinar si el MTC viene verificando la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres.</p>	
<p>Categoría: Verificar</p>	<p>Subcategorías: atención al ciudadano, presenciales y virtuales, solución de reclamos, tiempos de respuesta, comunicación con la entidad fiscalizadora.</p>
<p>Resumen de las preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se planifican las visitas, envían oficios, programan de acuerdo a los recursos que asignados, y verifican que cumplan con los requisitos básicos de seguridad que plantea el Reglamento Nacional de Construcción y Edificaciones, de acuerdo a la declaración jurada, posteriormente se emite un informe y se otorga el certificado, luego se emite la resolución y si fuera lo contrario se anula dicho trámite. • Este tema de las políticas está a cargo de la Dirección de Políticas y Regulación, porque de hecho no se aplica la norma y si no cumple con los requisitos, no se otorga el certificado de habilitación. • No están a cargo de las quejas y reclamos, cuando se presenta un expediente, son 15 días hábiles para resolver y se basa en los parámetros de la ley, aplicando los sistemas normativos, cuando hay suspensión de plazos. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Sutran, es la entidad fiscalizadora, que tiene autonomía completa, se remite información, según lo registrado en el sistema, de nuevos pedidos, autorizaciones, donde se envía la resolución del terminal autorizado, para que efectúen posteriormente la fiscalización y determinen los controles respectivos. 	
<p>Objetivo específico 4: Determinar si el MTC aplica los resultados en la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres.</p>	
<p>Categoría: Actuar</p>	<p>Subcategorías: reubicación de terminales habilitados, coordinación con los gobiernos regionales, provinciales y locales sobre reubicación de terminales, renovación de terminales habilitados y vida útil de los ómnibus de transporte terrestres.</p>
<p>Resumen de las preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No existe tema de reubicación, tampoco es competencia, porque solo se autoriza, y emiten las políticas a través del área de estudios y normas, quién recoge la problemática, quejas, y estudia los resultados de fiscalización, autorizaciones, haciendo comparativos con la normatividad de otros países, así como pedido de los congresistas, transportistas, vecinos, estudia los problemas, para realizar las mejoras al respecto. • Es un tema normativo, que la Dirección de Servicio de Transporte Terrestre, no ha tenido ninguna coordinación de esa naturaleza con las municipalidades, estableciéndose coordinaciones para que informen respecto a los terminales que autorizan. • Existen terminales que tienen una autorización indefinida de acuerdo a la normatividad vigente y otros que tienen cada 10 años que se está por plantear, pero básicamente para renovar, presentan solicitud y deben cumplir con la normatividad correspondiente. <p>La norma es clara, porque a través del RNAT se establece la vida útil de los vehículos, que de acuerdo al sistema se registran las autorizaciones de los vehículos.</p>	
<p>Conclusiones</p>	
<p>Con respecto a los comentarios versados por el Subdirector de Servicio de Transporte Terrestre del MTC, se advierte lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No existe manuales de procedimientos respecto a los requisitos para otorgar autorizaciones de certificados de habilitación técnica de terminales terrestres, en la cual los proyectos de impacto ambiental, se encuentran en coordinaciones con el Ministerio de Vivienda y Construcción, para adecuar dicho requisito, así como se requiere personal capacitado y experimentado en temas de terminales terrestres para evaluar los proyectos de impacto ambiental y vial. • No se han efectuado modificaciones a la normativa de transporte terrestre, referente a la infraestructura complementaria, teniendo en cuenta la cantidad de población y los requisitos que se solicitan y son tramitados a través de declaración jurada. • Las coordinaciones con la entidad fiscalizadora (Sutran) son constantes, sin embargo, el control y supervisión de los terminales terrestres habilitados y no habilitados, son deficientes. • No se tiene definido la reubicación de terminales terrestres, debido a que la normativa dispone vigencia indefinida, y las coordinaciones que realiza con la Municipalidad Distrital de La Victoria, están en función para implementar terminales terrestres de mayor envergadura que estén ubicados fuera de las zonas urbanas. Asimismo, dichas renovaciones no están estipuladas en el RNAT. • La vida útil de los ómnibus para transportar pasajeros por carretera está estipulada en la normativa de transporte; sin embargo, no se evalúa las horas de viaje que realizan los ómnibus de transporte terrestre que transitan por las vías nacionales. 	

Fuente: elaboración propia.

Respecto a la aplicación de la guía de entrevista 2 según el esquema (Figura 8), efectuada a cinco abogados y especialistas en temas de transporte terrestre referidos a terminales terrestres y en actividades de fiscalización posterior, se consideró los objetivos específicos 2 y 4 que se indican en la matriz de categorización apriorística, así como las categorías, subcategorías, que se encuentran vinculadas a las nueve preguntas, recogándose

los comentarios, aportes y experiencias, aplicando de manera resumida y concluida la matriz de triangulación de datos (Tabla 8).



Figura 8. Esquema de resultados de la guía de entrevista 2 (Códigos: DA2, VM3, ACA4, LF5 y LF6).

Tabla 2.

Triangulación de datos, resumen y conclusiones de la guía de entrevista 2

Guía de entrevista 2	
Objetivo específico 2: Identificar si el MTC aplica adecuadamente la ejecución de la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres.	
Categoría: Hacer	Subcategorías: infraestructura complementaria de transporte, impacto ambiental, impacto vial, regulación de la normativa de transporte terrestre y TUPA.
Resumen de las preguntas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Es importante definir las áreas perimétricas, para su adecuado funcionamiento, el orden y la seguridad de los usuarios del servicio, e incluso de los propios transportistas y conductores al maniobrar sus vehículos. • El proyecto de impacto ambiental, es un documento que debería considerarse mucho antes, es decir, al momento de la construcción de la infraestructura porque allí se orienta al uso que va a tener, el cual debe prever el impacto que va a representar para su entorno. • El proyecto de impacto vial requiere la modificación de la regulación al respecto porque es un documento que debería ser previo, en la etapa de la construcción, de tal manera que el que invierte en este tipo de proyectos, se haga con la seguridad que podrá ponerlos en funcionamiento y que podrá mitigar el impacto que genere su actividad, toda vez que se trata de grandes inversiones. • Es necesario modificar la normativa, pero no solo las referidas a la habilitación técnica de terminales terrestres estipuladas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte; sino también del Reglamento Nacional de Edificaciones, porque como es anterior al RNAT, no vincula con éste. Asimismo, es necesario que las normas se adecúen a la realidad del interior del país porque a veces pareciera, que sólo los requisitos están direccionados a los administrados de Lima. • Se requiere que los requisitos deben verificarse en la evaluación del expediente que solicita el otorgamiento de la habilitación técnica, en vez de cumplir a través de declaración jurada. Con ello se daría más seguridad no solo al usuario del servicio en cuanto a que los terminales habilitados, que cumplen 	

<p>con todo; sino también a los propios transportistas u operadores de terminales, que posteriormente no se verán afectados con multas y cancelaciones de sus certificados por verificarse, en fiscalizaciones posteriores, que no cumplieran con lo declarado, y las consecuencias jurídicas y económicas que ello significa.</p>	
<p>Objetivo específico 4: Determinar si el MTC aplica los resultados en la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres.</p>	
<p>Categoría: Actuar</p>	<p>Subcategorías: reubicación de terminales habilitados, coordinación con los gobiernos regionales, provinciales y locales sobre reubicación de terminales, renovación de terminales habilitados y vida útil de los ómnibus de transporte terrestres.</p>
<p>Resumen de las preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualmente donde se encuentran, es prácticamente en la mitad de la ciudad, las calles que no están preparadas para el tamaño de los buses ni el volumen del tráfico que ocasionan, lo que daña las pistas y veredas, genera contaminación, aglomeración de gente y situaciones de desorden como comercio ambulatorio informal e inseguridad para los usuarios del servicio en general para todos los que atraviesan el distrito de La Victoria para dirigirse a otros lugares. • La norma que regula el otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminal terrestre ha previsto la vigencia indeterminada de dicho título habilitante. No obstante, para iniciar sus actividades como tal, debe obtener previamente la respectiva licencia de funcionamiento de la municipalidad, en la cual se viene proponiendo cambiar la norma respecto al certificado de habilitación, esté sujeto a un periodo de vigencia determinado. • Actualmente, la salida de los vehículos de transporte terrestre regular de pasajeros tiene una permanencia máxima en el servicio de 15 años; pero el referido plazo no está en función de la cantidad de horas de viaje del vehículo. • El embarque y desembarque de pasajeros debe realizarse en infraestructura habilitada para ello; la cual no necesariamente debe ser un terminal sino también puede ser estaciones de ruta y paraderos de ruta, de acuerdo a la realidad de cada ciudad; a fin de brindar un lugar y una infraestructura segura para dicha actividad, que no ponga en situación de riesgo a los usuarios del servicio ni interfiera con el tránsito, haciendo falta el desarrollo normativo de las condiciones y requisitos de estaciones de ruta y paraderos de ruta, lo cual está pendiente. 	
<p>Conclusiones</p>	
<p>Con relación a los comentarios, opiniones y experiencias recogidas de las entrevistas, la mayoría de los entrevistados, arriban a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se tiene definido las áreas perimétricas de la infraestructura complementaria de los terminales terrestres, lo genera la presencia de externalidades negativas, ya que no exige la presentación del proyecto de impacto ambiental en los requisitos exigibles para otorgar el certificado de habilitación técnica, antes de efectuar la autorización respectiva. Así como el proyecto de impacto vial, si bien es cierto está estipulado en la normativa de transporte terrestre, debe ser revisado previamente antes de su autorización respectiva. • No se han realizado modificaciones a la normativa de transporte terrestre para exigir mayor regulación en el otorgamiento de los citados certificados, situación que se encuentra vinculado en el procedimiento N° DSTT-033-MTC considerado en el TUPA del MTC, donde únicamente se hace mediante declaración jurada, cuyos documentos son presentados físicamente después de la emisión del certificado de habilitación. • Los terminales terrestres habilitados por el MTC, no han sido reubicados en el distrito de La Victoria, debido a que la normativa de transporte terrestre, no lo contempla ya que la mayoría se encuentran ubicados en las zonas urbanas y vienen generando externalidades negativas, así como las renovaciones debido a que estas son autorizadas de forma indefinida. • La vida útil de los ómnibus de transporte terrestre por carretera está en función a los años de desgaste de las máquinas, en la cual el MTC viene regulando la circulación y por ende el embarque y desembarque necesariamente tiene que ser de terminales terrestres habilitados, a fin de garantizar la vida de los pasajeros y de los transportistas. 	

Fuente: elaboración propia.

Con relación al desarrollo de la guía de entrevista 3 según el esquema (Figura 9), se logró entrevistar a dos participantes con labores administrativas que laboran en la Oficina de Atención al Ciudadano del MTC, desarrollándose en función al objetivo específico 3, que se indica en la matriz de categorización apriorística, así como en las categorías, subcategorías, que se encuentran vinculadas a las seis preguntas consideradas en dicha guía, en el cual se recogió los comentarios, aportes y experiencias, aplicando de manera resumida y concluida la matriz de triangulación de datos (Tabla 9).

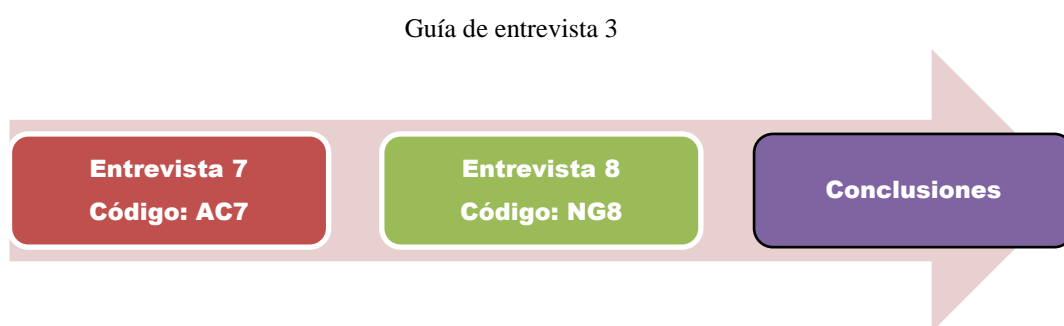


Figura 9. Esquema de los resultados de la guía de entrevista 3 (Códigos: AC7 y NG8).

Tabla 3.

Triangulación de datos, resumen y conclusiones de la guía de entrevista 3

Guía de entrevista 3	
Objetivo específico 3: Determinar si el MTC viene verificando la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres.	
Categoría: Verificar	Subcategorías: atención al ciudadano, presenciales y virtuales, solución de reclamos, tiempos de respuesta, comunicación con la entidad fiscalizadora.
Resumen de las preguntas:	
<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad orgánica encargada de la revisión de este expediente no tiene asignado personal, cumpliendo el procedimiento de acuerdo al TUPA. • La unidad orgánica debe hacer una especie de manual, simple, con términos que lo puedan entender cualquier persona que necesite tramitar el permiso de habilitación. • Generalmente no reciben reclamos. • El trámite inicial es presentar la documentación y la aprueban después, cuando van a hacer las fiscalizaciones para ver si el terminal cumple con los requisitos establecidos en el reglamento. • Se deberá elaborar un pequeño manual donde indique los requisitos que deben presentar las personas naturales y/o jurídicas para que tengan conocimiento de cómo elaborar el estudio de impacto y otros. • La falta de conocimiento de las personas quizás porque están en lugares alejados que vienen personas de todas partes del Perú, que no cuentan con mucho conocimiento optan en la necesidad de pagarle a otras personas para que los orienten del servicio. 	
Conclusiones	
Con relación a los comentarios, opiniones y experiencias recogidas de las entrevistas, la mayoría de los entrevistados, arriban a lo siguiente:	

- La unidad orgánica encargada de otorgar el certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, no tiene asignado personal especializado ni experimentado en la oficina de atención al ciudadano, para orientar sobre los requisitos que deben presentar las personas naturales y/o jurídicas cuando requieran dicho certificado.
- La unidad orgánica responsable de otorgar el certificado de habilitación técnica, no cuenta con manuales de orientación que permita facilitar de forma simple y sencilla los procedimientos para presentar los requisitos que se exigen, asimismo, no se percibe que dichas orientaciones sean también dirigidas para las personas naturales y/o jurídicas que residen en provincias.
- En la Oficina de Atención al Ciudadano, no se reciben reclamos ni quejas por la atención de las solicitudes que presentan las personas naturales y/o jurídicas, debido a que actualmente los trámites administrativos son realizados mediante declaración jurada, luego de la emisión de los certificados de habilitación, los documentos físicos con presentados posteriormente.

Fuente: elaboración propia.

Resultados de la ficha de observación

Respeto a la aplicación de la ficha de observación, según el esquema (Figura 10), se efectuó inspección física a diez terminales terrestres ubicados en el distrito de La Victoria, para verificar el cumplimiento del Reglamento Nacional de Administración de Transporte – RNAT, aprobado mediante D.S N° 017-2009-MTC, publicada el 22 de abril del año 2009 y sus modificatorias, así como los parámetros establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones. Cabe resaltar que, para requerir el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre, las personas naturales y/o jurídicas únicamente suscriben una declaración jurada donde señalan el cumplimiento de los requisitos contemplados en la citada norma, para lo cual se eligió a dicho distrito, debido a que concentra la mayoría de terminales terrestres habilitados en la ciudad de Lima, y donde se percibe externalidades negativas que van en contra de la seguridad de los pasajeros y de las personas que habitan en los alrededores de los citados terminales, es por ello que de acuerdo a las actividades que desarrolla cada terminal, se aplicó la ficha de observación, aplicando de manera resumida y concluida la matriz de triangulación de datos (Tabla 10).

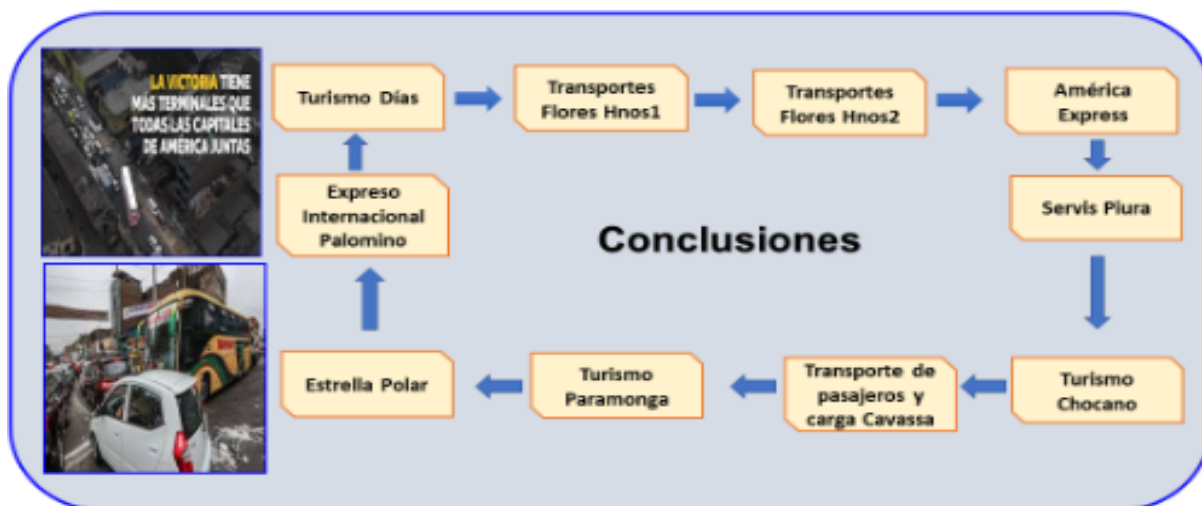


Figura 10. Esquema de los resultados de la ficha de observación (inspección de 10 terminales terrestres en el distrito de La Victoria).

Tabla 4.

Triangulación de datos, resumen y conclusiones de la guía de entrevista 4

Guía de entrevista 2	
Objetivo específico 2: Identificar si el MTC aplica adecuadamente la ejecución de la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres.	
Categoría: Hacer	Subcategorías: infraestructura complementaria de transporte, impacto ambiental, impacto vial, regulación de la normativa de transporte terrestre y TUPA.
Resumen de las preguntas:	
<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los terminales terrestres cuentan con el certificado de habilitación técnica que data desde los años 2009, antes de la promulgación del Reglamento Nacional de Administración de Transporte – RNAT. • Cuentan con licencia de funcionamiento, emitida por la Municipalidad Distrital de La Victoria, Lima. • No cuentan con el proyecto de impacto ambiental, debido a que un requisito que se propondrá en la mejora continua del estudio de investigación. • Cuentan con el proyecto de impacto vial aprobado; sin embargo, con el transcurrir de los años cada terminal terrestre ha tenido modificaciones en sus instalaciones, lo cual viene generando externalidades negativas. • La mayoría de terminales no cuentan con áreas suficientes para efectuar los giros y movimientos de los vehículos en su interior, lo cual genera impactos negativos. • Los terminales terrestres inspeccionados, no cuentan con puertas de ingresos y salida, únicamente utilizan una puerta que cumple la función de ambas. • No cuentan con áreas suficientes de estacionamiento y guardianía de vehículos de los usuarios. • Los accesos de llegada y salida de los pasajeros no son independientes. • Las zonas de abordaje de los buses no se encuentran bajo techo, conforme lo dispone la normativa. • La mayoría de los terminales, se encuentran ubicados dentro del caso urbano del distrito de La Victoria. • Se percibe congestión vehicular, y demasiados actos de delincuencia. • Existe abundante comercio ambulante en los alrededores de los terminales terrestres. 	
Conclusiones	
Con relación a la ficha de observación que se aplicó a diez terminales terrestres habilitados por el MTC, que se encuentran ubicados en el distrito de La Victoria, se obtuvo las conclusiones siguientes:	
<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los terminales terrestres inspeccionados no cuentan con el proyecto de impacto ambiental, debido a que es un requisito no exigible en la normativa de transporte terrestre, a diferencia que el proyecto de impacto vial está contemplado en la normativa de transporte terrestre. 	

- El área no es suficiente para efectuar giros y movimientos en su interior, generando impactos negativos en el tránsito vehicular y peatonal y para realizar los giros y maniobras interiormente, solo cuentan con una puerta de ingreso, lo cual evidencia que dichos vehículos ingresan en retroceso, hecho que incumple la normativa de transporte.
- Las zonas de abordaje de los buses y recojo de pasajeros no están bajo techo, incumpliendo el Reglamento Nacional de Edificaciones, así como se encuentran ubicados en zonas urbanas, donde se percibe congestión vehicular, comercio ambulatorio y actos delictivos a los alrededores de los terminales terrestres de transporte interprovincial.

Fuente: elaboración propia.

IV. Discusión

De la recopilación de información recogidas de las entrevistas efectuadas a ocho trabajadores de la unidad orgánica Dirección General de Autorizaciones en Transportes del MTC, encargada de la emisión de los certificados de habilitación técnica de terminales terrestres y diez terminales terrestres inspeccionados ubicados en el distrito de La Victoria, Departamento de Lima, se concluyó que las dimensiones planificación, hacer, verificar y actuar, fueron corroboradas con el estudio de investigación realizado, en el cual se han obtenido opiniones y comentarios de los participantes, que refuerzan la aplicación de las subcategorías.

En efecto, respecto a la subcategoría manuales de procedimientos, se concluyó que dichos manuales no existen, por cuanto los requisitos para otorgar autorizaciones de certificados de habilitación técnica de terminales terrestres, no están definidos de manera eficiente que permita contar con los procedimientos para realizar trámites administrativos, por lo que se contrasta con lo descrito por Vivanco (2017), donde indica que en toda organización debe existir manuales, debido a que en ella se identifican las políticas y aspectos legales que permiten posteriormente realizar actividades de forma eficaz y eficiente, lo cual no se viene dando en la institución.

Con relación a la subcategoría políticas y estrategias, se concluyó que estas se encuentran en revisión y discusión por parte del Ministerio de Vivienda y Construcción, porque los que dictan los requisitos, respecto de construcciones, espacios, funcionalidad y estructura es dicho ministerio, y está en función al Reglamento Nacional de Edificaciones y Construcciones que tiene artículos vinculados a terminales terrestres. Sin embargo, los resultados concuerda con lo manifestado por Stanton, Etzel y Walker (2007), donde concluyó, que toda organización proyecta alcanzar sus metas, objetivos y la misión, así también Koontz, Weihrich y Cannice (2008), señalan que está relacionada a los planes de acción que determina cada organización, donde se decreta los objetivos y metas a un periodo determinado, que debe estar sustentado con las actividades a desarrollar y los recursos con que se cuenta, hechos que dificultan avanzar en la mejora continua, debido a que no se establecen los plazos para finiquitar la aplicación de las estrategias y políticas.

Respecto a la subcategoría recursos humanos y materiales, se concluyó que los recursos del estado son escasos, debido a la envergadura que demanda modificar la infraestructura de transporte, donde se contemple las acciones de seguridad y funcionalidad que no están recogidos en el Reglamento Nacional de Construcción y Edificaciones,

asimismo, acotan que adicionalmente, debe aprobarse el expediente técnico, previa autorización del sector, y la necesidad de hacer visitas a todos los terminales, se limita por los escasos recursos humanos y materiales, con que se cuenta. Los resultados concuerdan con Flores (2017), en su estudio concluyó que la gestión del talento humano en las empresas de transporte posee, una serie de falencias, debido a la falta de especialistas idóneos, para mejorar la orientación y evaluación del personal, lo cual repercute negativamente en la calidad de servicio.

Sobre el particular, con relación a la subcategoría infraestructura complementaria de transporte, se concluyó que se debería realizarse una serie de modificaciones a la normativa, el país tiene una diferencia enorme con respecto de las diferentes zonas, teniendo en cuenta la cantidad de habitantes por cada población, esto conlleva que solo debería existir un solo terminal, por zona o población, a diferencia de otros países, los terminales terrestres cuentan con infraestructura de alta tecnología y con instalaciones adecuadas, asimismo, indicaron que es importante definir las áreas perimétricas, para su adecuado funcionamiento, el orden y la seguridad de los usuarios del servicio, e incluso de los propios transportistas y conductores al maniobrar sus vehículos. De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio de investigación, se compulsa con otros estudios donde guardan similitud, como es el caso de Moreno (2015) concluyó la existencia de omisiones en los procesos de mejora en la infraestructura de transporte, en la cual las empresas privadas no efectúan la implementación, solo se benefician algunas empresas de transporte que solo buscan adecuar el ordenamiento estructural, dejando de lado el sistema de regulación.

Del mismo modo, Rodríguez, Vargas y Venegas (2019), determinaron que, en el aspecto social, unificado a la infraestructura y la actualidad en que se vive, las políticas de gobierno no están enfocados a facilitar un mejor servicio de transporte para todos los que hacen uso de dicho servicio. Es de significar, que toda infraestructura complementaria, debe estar vinculada a los requisitos de funcionamiento, para operar como terminal terrestre habilitado, sin embargo, se contrasta los resultados recogidos con lo señalado por Hildebrandt (2017) donde refiere que el terminal se encuentra en pésimas condiciones, debido a que los espacios son reducidos, lo cual no garantiza una seguridad para los usuarios, originando proliferación de otros terminales terrestres pequeños que se encuentran en los alrededores de las zonas urbanas.

En las subcategorías impacto ambiental y vial, los resultados recogidos indicaron que existe un divorcio entre la licencia construcción y funcionamiento, porque anteriormente se

pedía una serie de requisitos y antes de otorgar la licencia de funcionamiento, debería exigirse que cumpla con los parámetros establecidos en el Reglamento Nacional de Construcción y Edificaciones, donde complementariamente deben presentar un estudio de impacto ambiental y vial, debiendo plantearse a través, del citado reglamento, desde el inicio, porque si se tiene un reglamento de construcciones que permite presentar cualquier cosa, ¿cómo se podría exigir una licencia, de funcionamiento, sino está contemplado en la normativa de transporte?, de la misma manera argumentaron que el proyecto de impacto ambiental, es un documento que debería considerarse mucho antes, es decir, al momento de la construcción de la infraestructura, y el proyecto de impacto vial requiere la modificación de la regulación al respecto porque es un documento que debería ser previo, en la etapa de la construcción del terminal terrestre.

Es por ello, dichos proyectos de impacto ambiental y vial, se contrasta con la afirmación de Soria y Valenzuela (2015), donde aseveraron que deben desarrollarse herramientas que permitan a los profesionales a plantear alternativas de solución a través de diseños, decisiones, dimensiones y planes en un contexto de proyectar un modo de transporte público vinculado a los factores ambientales que debe cumplir desde un punto de vista de análisis y diagnóstico estructurado para el cumplimiento del transporte por parte de las organizaciones, empresas y pasajeros.

De acuerdo a la subcategoría regulación de la normativa de transporte terrestre, en los resultados se obtuvo que a partir del RNAT, debería estipularse las condiciones y requisitos de funcionamiento que deben cumplir para que sean habilitados como terminales terrestres y en lo posible eliminar los tipo de autorizaciones sectoriales, porque al final las municipalidades no exigen dicho requisito, debido a que a que el sector competente efectuó la autorización, por un tema de disposición de Indecopi, se redujeron las barreras burocráticas, con la finalidad que lo trámites ante el MTC sea a través de declaración jurada, por lo tanto se requiere de la modificación de regulación de la citada normativa, así como también refieren que es necesario modificar la normativa, pero no solo las mencionadas a la habilitación técnica de terminales terrestres estipuladas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte; sino también del Reglamento Nacional de Edificaciones. Sin embargo, el presente estudio de investigación se contrasta con Tapia (2019), al afirmar que la normativa del transporte terrestre de pasajeros por carretera que estipula el MTC, existen ciertos vacíos que aún no han sido subsanados ni corregidos por el órgano competente, al denotarse diseños inadecuados de la reglamentación de transporte y tránsito terrestre.

De la misma forma Meza (2018) en su estudio concluyó que los factores negativos que han incidido para mejorar las relaciones de los empresarios, empresas de transporte y pasajeros, se debe a la baja aceptación de las instalaciones, equipamiento y los vehículos de la empresa de transportes Isidro Labrador S.A., del distrito de Echarati, y Ducom y Melchior (2015), señalan que son medidas y políticas determinadas por la empresa para cumplimiento interno y externo con la finalidad de prevenir actos de que contravengan la moral y la ética de las personas y autoridades que se ven inmersos en actos de corrupción, son estudios que concuerdan con relación a la regulación de la normativa de transporte, que presenta ciertos vacíos que deben modificarse.

En la subcategoría Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA) del MTC, se concluyó que no debería existir la autorización sectorial, el reglamento debería disponer los requisitos que se necesitan para determinados tipos de terminales de acuerdo a las zonas, número de habitantes, flujo de viajes, etc., una vez obtenidas las licencias de funcionamiento, deberían comunicar al sector que corresponda, a fin de verificar la cantidad de terminales y evaluar el aforo respectivo, determinándose que no debería utilizarse la declaración jurada para solicitar los requisitos de terminales terrestres. En este caso no se ha encontrado específicamente estudios que señalen sobre el TUPA, porque aparte vincularse con la normativa de transporte, no refieren la forma como disponen la presentación de los requisitos, siendo tratado a través de una declaración jurada que posteriormente es sustentado con los documentos que en su oportunidad declaró la persona natural y/o jurídica, por consiguiente también señalan que los requisitos deben verificarse en la evaluación del expediente que solicita el otorgamiento de la habilitación técnica, en vez de cumplir a través de declaración jurada. En efecto existe parcial similitud con lo afirmado por Lazon (2014), en su estudio de investigación referido al procedimiento administrativo de otorgamiento de autorización, logrando identificar la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, debido a que son más oportunos y eficaces que la mayoría de los encuestados requieren para realizar los trámites respectivos.

Por consiguiente, en la subcategoría atención al ciudadano, relacionado a las atenciones presenciales y virtuales, se concluyó que la unidad orgánica encargada de otorgar el certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, no tiene asignado personal experimentado en la oficina de atención al ciudadano, a fin de orientar en los requisitos que deben presentar las personas naturales y/o jurídicas cuando requieran dicha habilitación, situación que no permite de manera efectiva y consistente orientar a las personas naturales

y/o jurídicas, y para lograr una atención más personalizada se debería elaborar un manual de orientación de forma simple y sencilla, que permita una orientación adecuada para las personas que requieren dichos certificados. Los resultados se contrastan con Lizarzaburu (2016), donde enmarca que la satisfacción al cliente debe estar enfocada para garantizar las competencias de un servicio de calidad con personas capacitadas y comprometidas con la organización. Así también Chávez, Quezada y Tello (2017), concluyeron en obtener resultados como brechas negativas en los cuales los pasajeros no están satisfechos, denotándose fallas en el servicio ofrecido.

Continuando con la aplicación de las subcategorías en los instrumentos de recolección de datos, referido a la solución de reclamos, tiempo de respuesta y coordinaciones con la entidad fiscalizadora, se concluyó que la emisión de políticas y normas están a cargo de la Dirección de Políticas y Normatividad del MTC, que se encuentra en procesos de implementación para que el cumplimiento cabal de los requisitos, teniendo en cuenta, en caso se incumpla con la normativa, no se otorga el certificado de habilitación, asimismo, refieren que no están a cargo de la quejas y reclamos porque se viene cumpliendo con los plazos establecidos y Sutran, es la entidad fiscalizadora, que tiene autonomía completa, se remite información, se envía la resolución del terminal autorizado, para que efectúen posteriormente la fiscalización y determinen los controles respectivos, así también la oficina de atención al ciudadano señala que no reciben quejas y reclamos, porque los trámites administrativos son efectuados mediante declaración jurada y argumentan que existen deficiencias en las orientaciones más que todo para personas naturales y/o jurídicas que viene de provincias ya que genera gastos onerosos cuando recurren a otras formas de orientación.

De los resultados obtenidos podemos advertir que concuerdan con el estudio realizado, Gurrero y Trujillo (2014) afirmaron que la empresa realiza una gestión de quejas y reclamos deficiente y centralizado, debido a que incumple con los procedimientos señalados en la norma ISO 10002:2004, así como no cuenta con un marco de referencia apropiado para el tratamiento eficaz ya que no tiene estipulado las políticas y objetivos para la gestión de quejas y reclamos. Así también, según López (2016), concluyó que los procesos de fiscalización no se vienen efectuando de manera eficiente, originando que las dichas labores afecten directamente en la calidad del servicio de transporte y Nalvarte (2018), indica que en la fiscalización se ejecuta para la aplicación de sanciones a las empresas de transportes, conductores y administrados que infrinjan la normativa de transporte terrestre.

En efecto las subcategorías reubicación y renovación de terminales terrestres habilitados y vida útil de los ómnibus de transporte, se desprende que los terminales terrestres habilitados por el MTC, requieren de manera urgente reubicación a fin de mitigar las externalidades negativas, para que estos no estén ubicados en zonas urbanas, las renovaciones, en la actualidad la vigencia de funcionamiento es indefinida y la vida útil de los ómnibus de transporte terrestre por carretera está en función a los años de desgaste de las máquinas, con la finalidad de garantizar la vida de los pasajeros y de los transportistas. Para estos casos de reubicación y renovación de terminales terrestres habilitados por el MTC, no ha sido posible encontrar estudios de investigación que permitan realizar las compulsas con el presente estudio realizado. Sin embargo, Mogollón (2019) identificó las necesidades para funcionamiento de terminal, definiéndolo como una edificación de servicio de transporte terrestre, que cuenta con instalaciones operativas para el embarque y desembarque de terminales formales, con la finalidad de garantizar la vida de los pasajeros que se trasladan en las vías nacionales.

Y por último con respecto a la aplicación de la ficha de observación realizada en las inspecciones a diez terminales terrestres ubicados en el distrito de La Victoria, se concluyó que la mayoría de los terminales terrestres no cuentan con el proyecto de impacto ambiental, debido a que es un requisito no exigible en la normativa, el área no es suficiente para efectuar giros y movimientos en su interior, generando impactos negativos en el tránsito vehicular y peatonal, solo cuentan con una puerta de ingreso, lo cual evidencia que dichos vehículos ingresan en retroceso, hecho que incumple la citada normativa, las zonas de abordaje de los buses y recojo de pasajeros no están bajo techo, se encuentran ubicados en zonas urbanas, y el aumento de la informalidad que optan los pasajeros para trasladarse en las vías nacionales a través del transporte interprovincial. De los resultados recogidos se contrasta con lo indicado por Culqui y Trigoso (2018), concluyendo en su estudio, con la presencia de informalidad de transporte, congestión vehicular, inseguridad a los pasajeros, invasión de comercio ambulatorio, utilización de vías no autorizadas y alto niveles de ruido e higiene en los alrededores de los terminales terrestres.

V. Conclusiones

- Primero: Las políticas, estrategias, recursos humanos y materiales, no se encuentran definidos en los manuales de procedimientos, el cual no permite ofrecer un adecuado servicio, debido a la falta de guías de orientación para tramitar mediante declaración jurada el certificado de habilitación técnica, así como la carencia de personal idóneo y capacitado para revisar y evaluar la documentación física que presentan los usuarios.
- Segundo: En el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, el RNAT no regula de forma técnica y legal, las áreas perimétricas de las instalaciones de locales y las disposiciones normativas para presentar proyectos de impacto ambiental y vial, antes de la autorización, así también el TUPA del MTC solo se limita a solicitar requisitos mediante declaración jurada, generando el incremento de externalidades negativas, de mayor incidencia en el distrito de La Victoria, materia del estudio de investigación.
- Tercero: En la oficina de atención al ciudadano, para el caso de tramites de habilitación técnica de terminales terrestres, no se viene realizando de forma adecuada para los usuarios que vienen de provincia, por cuanto las atenciones virtuales o presenciales, no están establecidas en la normativa, así como las coordinaciones con la entidad fiscalizadora aún no son íntegras para realizar acciones de fiscalización más efectivas y consistentes.
- Cuarto: El RNAT no regula la reubicación y renovación de terminales terrestres, por cuanto la mencionada normativa los habilita de forma indefinida, situación que no se viene tratando de manera coordinada con el Ministerio de Vivienda y Construcción, los gobiernos regionales, provinciales y locales. Asimismo, la mayoría de estos terminales ubicados en el distrito de La Victoria, incumplen otras disposiciones respecto a la infraestructura complementaria de transporte.

VI. Recomendaciones

- Primero: El director General de la Dirección General de Autorizaciones en Transportes en coordinación con la Dirección General de Políticas y Regulación en Transporte Multimodal del MTC, se recomienda implementar los manuales de procedimientos a través de guías de orientación, que facilite a los usuarios mejor entendimiento para tramitar el certificado de habilitación técnica y que la captación de personal para revisar y evaluar los proyectos de impactos ambiental y vial deben cumplir con los perfiles de ingeniería o arquitectura, antes que sean autorizados.
- Segundo: El director General de la Dirección General de Autorizaciones en Transportes en coordinación con el Ministerio de Vivienda y Construcción, los gobiernos regionales, provinciales y locales, se sugiere reevaluar la presentación de la declaración jurada, para modificar el RNAT, respecto a las áreas perimétricas de las instalaciones de los locales para ser habilitados, teniendo en cuenta que el tiempo de revisión y autorización de los procesos para habilitar terminales terrestres en el país de Chile son en promedio tres años.
- Tercero: El director General de la Dirección General de Autorizaciones en Transportes del MTC en coordinación con la Oficina de Atención al Ciudadano, se recomienda asignar personal capacitado y experimentado, para que las atenciones a los usuarios de lima y provincias, cuando solicitan habilitación técnica de terminales terrestres, sean personalizadas y en tiempo real, a fin de garantizar una mejor orientación más eficiente en la revisión de los proyectos de impacto ambiental y vial.
- Cuarto: El director General de la Dirección General de Autorizaciones en Transportes del MTC, en coordinación con el Ministerio de Vivienda y Construcción, gobiernos regionales, provinciales y locales, se sugiere modificar el RNAT para reubicar terminales terrestres, en zonas no urbanas, así como las renovaciones, deberían tener tiempo de vigencia de 10 años, debido a que con el transcurrir del tiempo se incrementa la demanda de pasajeros y las externalidades negativas, que afectan el medio ambiente en general.

REFERENCIAS

- Alexander del Río (2019). Evalúan crear un gran terminal en La Victoria - Un área de 30 mil m², en el límite con El Agustino. *Diario el Comercio*, Sección Transporte.
- Bessant, J. (2003). *High Involvement Innovation*. Chichester West Sussex, England. John Wiley and Sons Ltd.
- Blasco, T. y Otero, L. (2008). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (I). *Nure investigación*, 33. Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=t%C3%A9cnicas+de+entrevista+semiestructurada&oeq=t%C3%A9cnicas+de+entrevista+se
- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2007). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación S.A.
- Culqui, L. y Trigoso, M.J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción al cliente del terminal terrestre de Chachapoyas, Amazonas-2018* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31807/culqui_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, C., Quezada, R., y Tello D. (2017). *Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9587>
- Da Silveira, N., Aldana, C.M., Palacio, C.A. y Moreno, D. P. (2017). Desarrollo orientado al transporte en la gobernanza metropolitana: Comparación entre el contexto colombiano y la experiencia de Corea del Sur. *Revista Facultad de Ingeniería*. Universidad de Antioquia, no. 85, 2017, p. 53+. Gale Academic OneFile. Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/A537267592/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=c948032d>.
- Defensoría del Pueblo. (2019). Exigimos que MTC establezca requisitos de seguridad para operación de terminales terrestres, Nota de Prensa N° 094/OCII/DP/2019.
- Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. (2da. ed.). PEARSON EDUCACIÓN, México, 2011 ISBN: 978-607-442-705-9. Recuperado de <http://biblioteca.unp.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=19344>
- Deming, W. E. (2000). *The new economics: for industry, government, education* (2da. ed.). Cambridge, Mass. [u.a.]: MIT Press. p. 35. ISBN 0-262-54116-5. Recuperado de

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-iZyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=The+new+economics:+for+industry,+government,+education+\(2da.+edici%C3%B3n\).+Cambridge,+Mass.+%5Bu.a.%5D:+MIT+Press.+p.+35.+ISBN+0-262-54116-5.&ots=WauDkbCt-3&sig=u82FduuM2W1WnuFx94C_wxl0C-I#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-iZyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=The+new+economics:+for+industry,+government,+education+(2da.+edici%C3%B3n).+Cambridge,+Mass.+%5Bu.a.%5D:+MIT+Press.+p.+35.+ISBN+0-262-54116-5.&ots=WauDkbCt-3&sig=u82FduuM2W1WnuFx94C_wxl0C-I#v=onepage&q&f=false)

Directiva N° 007-2007-MTC-15. Guía Metodológica de Contenidos de los Estudios de Impacto Vial. D.S. 037-2007-MTC, aprobado por Resolución Directoral N° 15288-2007-MTC-15, el 26 de noviembre de 2007. Recuperado de http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/directivas/1_0_1752_.pdf.

Ducom, I. y Melchior, N. (2015). Definición y concepto de compliance o cumplimiento normativo. Mariscal & Abogados Asociados. Recuperado de <https://www.mariscal-abogados.es/definicion-y-concepto-de-compliance-o-cumplimiento-normativo/>

Estupiñan, N., Scordia, H., Navas, C., Zegras, C., Rodríguez, D., Vergel-Tovar, E., Gakenheimer, R., Azán, S. y Vasconcellos, E. (2018). Transporte y desarrollo en América Latina. Banco de Desarrollo de América Latina (CAF). ISSN: 2610-7937. Recuperado de <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1186/Transporte%20y%20desarrollo%20en%20America%20Latina-vol%201-2018.pdf?sequence=8>

Flores, L. (2017). Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, periodo 2015-2016. *Revista de Investigaciones (Puno)-Escuela de Posgrado de la UNA PUNO*, 6(4), 348-361.

Flores, R. (2014). Observando Observadores: Una introducción a las técnicas cualitativas de investigación social. *Ediciones Universidad Católica de Chile*. ISBN N° 978-956-14-1094-7. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ks8oCAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=teor%C3%ADa+fundamentada+enfoque+cualitativo+2019&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjp4PzHuOPpAhXNHLkGHTm-Ar4Q6AEIXTAG#v=onepage&q&f=false>

García, M., Quispe, C. y Ráez, L. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. *Industria Data*, 6 (1), 89-94. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>

Gavira, S. A., y Osuna, J. B. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Pixel-bit. Revista de medios y educación*, (47), 73-88.

- Guerrero, S. B., y Trujillo, F. D. J. (2014). *Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet, Chiclayo*. Recuperada de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/71/1/TL_GuerreroRosilloShirley_TrujilloPereaFatima.pdf
- Gutiérrez, J. (2007). Fundamentos del enfoque cuantitativo y cualitativo. *En La investigación social del turismo* (pp. [15]-26). Madrid, España: Paraninfo. Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/CX4055700007/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=ae30dff7>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. ed.). México: Editorial McGraw Hill. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). México D.F.: MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodología-de-la-investigación-sexta-edición.compre%20ssed.pdf>
- Hildebrandt, W. (2017). *Análisis de las condiciones espaciales para el requerimiento funcional de un terminal terrestre de pasajeros para la provincia de San Martín, 2017* (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16429>
- Imai, M. (1986). *Kaizen-The key to Japan's Competitive Success*. Usa. Random House.
- Jaramillo, W.E., Trokhimtchouk, T. y Quezada, P.A. (2018). Sistemas de apoyo para la planificación, programación, operación y administración del servicio de transporte público urbano inteligente: estudio de caso ciudad de Loja. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*, doi: 10.23919/CISTI.2018.8399265. Recuperado de <https://www.scopus.com/results/results.uri?sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=16d61167c5652d9c0eec76e0ba492648&sot=a&sdt=cl&cluster=solang%2c%22Spanish%22%2ct&sl=16&s=public+transport&cl=t&offset=121&origin=resultslist&ss=plf-f&ws=r-f&ps=r-f&cs=r-f&cc=10&txGid=b8b29b9c179e19dbf29f2cb090dbba78>

- Koontz, H., Weihrich H. y Cannice M. (2008). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. (Decimotercera edición). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.). México, D.F.
- Lazon, C.H. (2014). *Uso de procedimiento administrativo del otorgamiento de autorización para prestar servicio de transportes de mercancía en general y la satisfacción de los propietarios de las unidades de transportes terrestre, Lima 2014* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10587/Lazon_BCH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre CONCORDANCIAS: D.S. N° 016-2009-MTC (TUO del Reglamento - Código de Tránsito) D.S. N° 033-2001-MTC (REGLAMENTO). Impreso por Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú: Editora Perú SA.
- Lizarzaburu B. E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Revista Universidad y Empresa*, 18(30), 36-38.
- López, E. (2016). *Factores de fiscalización en la calidad del servicio de transporte público urbano en Lima* (Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6047/LOPEZ-QE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marín, J. A., Bautista, Y. y García, J.J. (2014). *Etapas de la evolución de mejora continua: Estudio multicaso. Intangible capital*, 10 (3), 584-618. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/549/54932488008.pdf>
- Martínez, C. (2012). *Estadística básica aplicada*. Ecoe Ediciones. (4ta. Ed.). Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=tKQwDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP6&dq=muestreo+no+probabil%3%ADstico+en+transporte&ots=MgYAVdBdZ0&sig=L3_KSzedfmiVdGpapH7P7ZM0we8#v=onepage&q&f=false
- Mera, M.A. y Amores, P.D.R. (2017). Estilos de aprendizaje y sistemas de representación mental de la información. *Revista Publicando*, 4(12 (1)), 181-196. Recuperado de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/651>
- Meza, M.F. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de usuarios de la Empresa de Transportes San Isidro Labrador Sociedad Anónima del distrito de Echarati, año 2017* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33383/meza_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mogollón, E. (2019). *Estudio de las necesidades para el funcionamiento de un terminal terrestre distrital e interprovincial en la ciudad de Tumbes—departamento de Tumbes* (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35974>
- Moreno, F.C. (2015). Regulación y fallas del mercado del transporte interurbano de pasajeros por carretera: un estudio desde el análisis económico del derecho. *Revista Contexto*, N°. 44, 2015, p. 9. Gale Academic OneFile. Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/A513094962/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=d878e73e>
- Nalvarte, M. Ch. (2018). *Fiscalización al servicio de transporte según tamaño de las empresas en la ruta Lima-Huancayo en el periodo 2014-2016* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16175/Nalvarte_BMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarrete, J. M. (2004). Sobre la investigación cualitativa. Nuevos conceptos y campos de desarrollo. *Investigaciones sociales*, 8(13), 277-299. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/998/99825983002.pdf>
- Norma, ISO. (2008). 9001: 2008. System zarządzania jakością—Wymagania. Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=iso+9001%3A2008&btnG=
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.* (Vol. 35 N° 1). Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- PEI Plan Estratégico Institucional – PEI 2019 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 284-2019-MTC/01 de 15 de abril de 2019.
- Perdomo, L., Rincón, R., y Sánchez, M. (2014). *La teoría Kaizen como corriente humanista y paradigmática en las organizaciones*. CICAG, Vol. 11 – 2da. Edición.
- Pereyra, G. (4 de abril de 2019). ¿Cómo son los terminales interprovinciales en otros países? *Diario El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/transporte/fiori-funcionan-terminales-interprovinciales-otros-paises-ecpm-noticia-623487-noticia/>

- PESEM Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM del Sector Transportes y Comunicaciones, Actualización de metas al 2022.
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. Recuperado de <https://idus.us.es/handle/11441/96370>
- Quispe, Luis, (2019), MTC alista propuesta para desarrollar grandes terminales terrestres para Lima. Diario Gestión, p.4.
- Reglamento Nacional de Edificaciones. (2006). Recuperado de: <http://www.construccion.org/normas/rne2012/rne2006.htm>
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF) 2019 del MTC, aprobado con Resolución Ministerial N° 145-2019-MTC/01, de 1 de marzo de 2019, publicado en el portal institucional. Recuperado de https://portal.mtc.gob.pe/nosotros/documentos/ROF/RM_145-2019-MTC-01.PDF
- Reglamento de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías. (2009, agosto 16). Decreto Supremo N° 033-2009-MTC. Impreso en el Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú: Editora Perú SA.
- Reina, A. R. (2014). Evaluación de la ejecución del plan de mercadeo año 2010 de la empresa de transportes de Ipiales SA., en el transporte de pasajeros y encomiendas y carga, San Juan de Pasto 2012. (Proyecto de pasantía – Título Profesional en Comercio Internacional y Mercadeo). Recuperada de <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/89955.pdf>
- Revelli, R.E. y Holguín, M.I (2017, citado por Torres 1991). Estudio comparativo del nivel de cumplimiento normativo sobre ecoeficiencia en las municipalidades de San Isidro y Villa María del Triunfo – Lima (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10391>
- Ríos, A. (2009). Gestión de calidad y mejora continua en la administración pública. *Revista Actualidad Gubernamental, Perú*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHxzZBFAPNPUQUENCZZC.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHxzZBFAPNPUQUENCZZC.pdf)
- RNAT Reglamento Nacional de Administración de Transporte, Capítulo III Infraestructura Complementaria de Transporte, aprobado mediante Decreto Supremo N° 017-2009-MTC. Recuperado de <http://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2017/05/DS-017-2009-MTC.pdf>.

- Rodríguez, R. A., Vargas, S.Y. y Venegas, A.K. (2019). CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTE DE MADRID Y EMPRESA TRANSMILENIO DE BOGOTA. *Punto de Vista*, (Vol. 10, N°15), 2019. Gale OneFile: Informe Académico. Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/A601437833/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=2824c5e6>.
- Rojo, M. (2011). Modelización de la interrelación entre las variables de servicio y la demanda de viajeros de autobuses de tipo interurbano (Tesis doctoral). Recuperada de <https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/162/Rojo%20Arce.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- SGP Secretaría de Gestión Pública – PCM, *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/10/PNMGP-Bianca-Martinez.pdf>.
- Soria, J.A. y Valenzuela L.M. (2015). Dimensiones relevantes para la evaluación ambiental proactiva de la movilidad urbana. *Investigaciones geográficas*, (87), 5-24. Recuperada de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-46112015000200005&script=sci_arttext&tlng=en
- Stanton, W.J, Etzel, M.J. y Walker B.J. (2007). *Fundamentos de Marketing*. (Decimocuarta edición por MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.). México, D.F.
- Styhre, A. (2001). Kaizen, ethics, and care of the operations: management after empowerment. *Journal of Management Studies*. (Vol. 38, N° 6), Pp.795-810.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2016). Bases de la Investigación Cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la Teoría Fundamentada. *Editorial Universidad de Antioquía* (2da. Reimpresión). ISBN:978-958-655-624-8. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=0JPGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=teoria+fundamentada+en+investigacion+cualitativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewiGy4PNgeLpAhXcJ7kGHcXvDnsQ6AEIJjAA#v=onepage&q=teoria%20fundamentada%20en%20investigacion%20cualitativa&f=false>
- SUTRAN Ley de creación de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Ley N° 29380 de 16 de junio de 2009. Recuperado de <http://spij.minjus.gob.pe/Normas/textos/160609T.pdf>.
- Tapia, J.J. (2019). *Medidas preventivas en seguridad vial en el transporte nacional de pasajeros por carretera: Caso Ministerio de Transportes y Comunicaciones* (Tesis

- de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/36860/Tapia_TJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tolosa, L. (2017). Técnicas de mejora continua en el transporte Madrid: *Editorial Marge*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=RBspDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=mejora+continua&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi5 yYmirbrjAhVEnFkKHQ-FDuQQ6AEIJzAA#v=onepage&q=mejora%20continua&f=false>
- TUPA Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 141-2019-MTC/01. Recuperado de https://portal.mtc.gob.pe/servicios_tramite/plataforma/documentos/2019/DGATR/DSTT-033/PROCEDIMIENTO.pdf.
- Vértice, E. (2010). Gestión de la Calidad (ISO 9001/2008). España: Editorial Vértice. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_ISO_9001_2008_en.html?id=ZJ9dhKW6xYUC&redir_esc=y
- Viejo, M. A. (2017). *Propuesta Metodológica De Planificación Para Ejecutar La Construcción De Terminales Terrestres Para Ciudades De 100.000 A 500.000 Habitantes* (Tesis de maestría, Machala, Ecuador). Recuperada de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/10599>
- Vivanco, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252.
- Webb, J. R. (2003). Investigación Cualitativa. In Investigación de marketing: Aspectos esenciales (2da. ed.). Madrid, España: Paraninfo. Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/CX2189400013/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=ca890254>

Anexos

Tabla 5.
Matriz de categorización apriorística

Problema general	Objetivo general	Categorías	Sub categorías	Técnicas	Instrumento
<p>¿Cómo ha venido efectuándose la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cómo ha venido dándose la planificación en la mejora continua del procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres?;</p> <p>2. ¿Cómo ha venido ejecutándose la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres?;</p> <p>3. ¿Cómo ha venido comprobándose la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres?;</p> <p>4. ¿Cómo ha venido lográndose la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres?</p>	<p>Determinar si el MTC cumple con aplicar la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1. Describir si la planificación efectuada por el MTC contribuye con la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres;</p> <p>Objetivo específico 2. Identificar si el MTC aplica adecuadamente la ejecución de la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres;</p> <p>Objetivo específico 3. Determinar si el MTC viene verificando la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres;</p> <p>Objetivo específico 4. Determinar si el MTC aplica los resultados en la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres.</p>	<p>Planificación</p> <p>Hacer</p> <p>Verificar</p> <p>Actuar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuales de procedimientos, políticas y estrategias ▪ Procedimientos ▪ Recursos Humanos y materiales ▪ Infraestructura complementaria de transporte ▪ Impacto ambiental ▪ Impacto vial ▪ Regulación de la normativa de transporte terrestre ▪ TUPA ▪ Atención al ciudadano, presenciales y virtuales ▪ Solución de reclamos ▪ Tiempo de respuesta ▪ Comunicación con la entidad fiscalizadora ▪ Reubicación de terminales habilitados ▪ Coordinación con gobiernos regionales, provinciales y locales sobre reubicación de terminales terrestres ▪ Renovación de terminales habilitados ▪ Vida útil de los ómnibus de transporte 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevista ▪ Observación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guía de entrevista ▪ Ficha de observación

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6.
Matriz de triangulación

Objetivo específico	Instrumentos			
	Guía de entrevista 1	Guía de entrevista 2	Guía de entrevista 3	Ficha de observación
1: Describir si la planificación efectuada por el MTC contribuye con la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, se aplicaron las sub categorías: políticas y estrategias, procedimientos, recursos humanos y materiales.	No existe manuales de procedimientos para sustentar las estrategias y políticas para el caso de habilitación técnica de terminales terrestres. Por falta de recursos, no se cuenta con personal idóneo para revisar y evaluar los proyectos de impacto ambiental y vial.			
2: Identificar si el MTC aplica adecuadamente la ejecución de la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres.	El RNAT, no dispone las áreas perimétricas de las instalaciones de locales, antes de su autorización, por cuanto se requiere modificación de la normativa de transporte.	Es importante que en la normativa se defina las áreas perimétricas de los locales, antes de la autorización para ser habilitados como terminales terrestres.		La mayoría de terminales terrestres ubicados en el distrito de La Victoria, no cumplen con la normativa de transporte, debido a que sus instalaciones son muy reducidas.
3: Determinar si el MTC viene verificando la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres.	No se tiene asignado personal capacitado para orientar a los usuarios en la oficina de atención al ciudadano, y las coordinaciones con en la entidad fiscalizadora no son efectivas.		Falta guías de orientación para los usuarios de provincias y para los trámites presenciales y virtuales.	
4: Determinar si el MTC aplica los resultados en la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres.	El RNAT no contempla la reubicación y renovación de terminales terrestres, el cual sería viable efectuar modificaciones a la citada normativa.	La reubicación y renovación de terminales terrestres es un tema que debe ser tratado con los gobiernos regionales, provinciales y locales, así como el Ministerio de Vivienda y Construcción.		

Fuente: elaboración propia.

TABLA 7. GUÍA DE ENTREVISTA 1

Instrumentos de recolección de datos, Guía de entrevista 1: Preguntas a Director General de Autorizaciones en Transporte y Subdirector de Servicios de Transporte Terrestre.

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Tiempo de servicio en la institución:

Lugar de la entrevista:

Fecha de la entrevista:

Hora de inicio y término de la entrevista:

Objetivo: El objetivo de la presente entrevista, se ha efectuado con la finalidad de obtener información real y fidedigna de los funcionarios que laboran en la institución, como responsables de la conducción y toma de decisiones para otorgar autorizaciones de certificados de habilitaciones técnicas de terminales terrestres, que son requeridas por las personas naturales y/o jurídicas.

Preguntas:

1. Dentro del proceso de la planificación, ¿Cuáles son manuales de procedimientos, respecto a los requisitos exigibles para otorgar las autorizaciones de certificados de habilitación técnica de terminales terrestres?
2. ¿Cuáles son las políticas y estrategias que viene adoptando la institución, con relación a los requisitos exigibles para habilitar terminales terrestres?
3. ¿Cree usted que es suficiente, los recursos humanos y materiales que están a su cargo la realización de funciones administrativas y operativas para la revisión de expedientes de solicitudes que requieren certificados de habilitación técnica de terminales terrestres?
4. ¿En el marco de su competencia respecto a la infraestructura complementaria de transporte, cree usted que deberían efectuarse modificaciones a la normativa de transporte terrestre?
5. ¿Cuáles serían los procedimientos técnicos legales para exigir a personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto ambiental, antes de autorizar el certificado de habilitación técnica?
6. ¿Cuáles serían los procedimientos técnicos legales para exigir a las personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto vial, antes de autorizar el certificado de habilitación técnica?
7. ¿Cuáles serían los procedimientos técnicos – legales, para exigir mayor regulación en la normativa de transporte terrestre para el otorgamiento del certificado de habilitación técnica para terminales terrestres?
8. ¿Cree usted que el procedimiento N° DSTT-033-MTC, estipulado en el TUPA del MTC referido a los requisitos exigibles para habilitación técnica de terminales terrestres, requiere alguna modificación al respecto?
9. ¿Cuáles son los procedimientos que viene aplicando la institución respecto a la atención personalizada para las personas naturales y/o jurídicas que requieren el certificado de habilitación técnica de terminales terrestres?
10. ¿Qué políticas de gestión, viene aplicando la institución, respecto a terminales terrestres sobre la solución de reclamos que presentan los administrados domiciliados en lima y provincias?
11. ¿Cuáles son los tiempos de respuesta que se vienen adoptando, para comunicar a los administrados sus quejas y reclamos?
12. ¿Cuáles son las coordinaciones que se viene realizando con la entidad fiscalizadora, para que adopte dentro del principio de inmediatez las labores de supervisión y fiscalización a terminales terrestres habilitados y no habilitados?
13. ¿Qué políticas y estrategias viene aplicando la institución para reubicar a los terminales terrestres habilitados por el MTC?
14. ¿De qué manera se han efectuado las coordinaciones con las autoridades regionales, provinciales y locales, para la reubicación de terminales terrestres que se encuentran autorizados por las instituciones del estado?
15. ¿Qué medidas viene adoptando la institución, para realizar las renovaciones de terminales terrestres que han cumplido la vigencia de funcionamiento?
16. ¿Qué acciones ha ejecutado la institución, con relación a la vida útil de los ómnibus de transporte terrestre que se trasladan por carretera a nivel nacional?

Fuente: elaboración propia.

TABLA 8. GUÍA DE ENTREVISTA 2

Instrumentos de recolección de datos, Guía de entrevista 2: Preguntas para Abogados, Profesionales y Analistas en temas de transporte terrestre.

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Tiempo de servicio en la institución:

Lugar de la entrevista:

Fecha de la entrevista:

Hora de inicio y término de la entrevista:

Objetivo: El objetivo de la presente entrevista es con la finalidad de obtener información real y fidedigna de Abogados, Profesionales y Especialistas en temas de transporte terrestre, como parte de revisión, análisis de los documentos e inspecciones, para sustentar las autorizaciones de certificados de habilitaciones técnicas de terminales terrestres, requeridas por las personas naturales y/o jurídicas.

Preguntas:

1. ¿Considera usted que los locales de infraestructura complementaria de transporte, para ser habilitado como terminal terrestre, deben cumplir con áreas perimétricas definidas?
2. ¿Cree usted que el expediente del proyecto de impacto ambiental, sea considerado como requisito exigible antes de otorgarse el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre?
3. ¿Cuáles serían los procedimientos técnicos normativos para exigir a las personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto vial, antes de otorgar el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre?
4. ¿Considera usted que deberían efectuarse modificaciones, para exigir mayor regulación en la normativa de transporte terrestre para el otorgamiento del certificado de habilitación técnica para terminales terrestres?
5. ¿Cree usted que el procedimiento N° DSTT-033-MTC, considerado en el TUPA, para habilitación técnica de terminales terrestres, requiere alguna modificación para exigir otros requisitos al respecto?
6. Los terminales terrestres habilitados y autorizados por el MTC y la Municipalidad Distrital de La Victoria, Provincia de Lima, ¿Requieren reubicación urgente para mitigar las externalidades negativas que afectan el sistema de transporte?
7. ¿Qué medidas viene adoptando la institución, para realizar las renovaciones de terminales terrestres que han cumplido la vigencia de funcionamiento, conforme lo establece la normativa de transporte terrestre?
8. ¿Qué acciones ha ejecutado la institución, con relación a la vida útil de los ómnibus de transporte terrestre que deben circular por carretera a nivel nacional, teniendo en cuenta la cantidad de horas de viaje?
9. ¿Considera usted, que los ómnibus de transporte terrestre que circulan por carretera a nivel nacional, deben embarcar y desembarcar únicamente y exclusivamente de terminales terrestres habilitados?

Fuente: elaboración propia.

TABLA 9. GUÍA DE ENTREVISTA 3

Instrumentos de recolección de datos, Guía de entrevista 3: Preguntas para personal Administrativo, de la oficina de atención al ciudadano.

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Tiempo de servicio en la institución:

Lugar de la entrevista:

Fecha de la entrevista:

Hora de inicio y término de la entrevista:

Objetivo: El objetivo de la presente entrevista es con la finalidad de obtener información real y fidedigna de los participantes que laboran en la institución, como parte de las actividades que desarrollan, para la atención de las personas naturales y/o jurídicas, que solicitan habilitación técnica de terminales terrestres.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son los mecanismos que se requieren para contar con personal experimentado en la oficina de atención al ciudadano, respecto a la orientación para las solicitudes de habilitación técnica de terminales terrestres?
2. ¿Qué inconvenientes se vienen presentando con los requisitos exigibles que estipula el procedimiento N° DSTT-033-MTC del TUPA, relacionado a la habilitación técnica de terminales terrestres?
3. ¿Cuáles son los tipos de reclamos más recurrentes de las personas naturales y/o jurídicas cuando presentan sus expedientes para solicitar habilitación técnica de terminales terrestres?
4. ¿Considera que los tiempos de atención para las personas naturales y/o jurídicas, que solicitan el certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, son oportunos y eficientes?
5. ¿Cree usted que se deben realizar mejoras en la atención para las personas naturales y/o jurídicas que solicitan el certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, en lima y provincias?
6. ¿Tiene algunas experiencias amargas con las personas naturales y/o jurídicas donde hayan manifestado actos de corrupción o direccionamiento para autorizar la habilitación técnica de terminales terrestres.

Fuente: elaboración propia.

TABLA 10. FICHA DE OBSERVACIÓN

Instrumentos de recolección de datos, Ficha de observación: Preguntas para los administrados de los terminales terrestres.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Expediente N°
 Expediente Interno N°
 Resolución Directoral N°

Siendo las horas del día del mes de del año 20....., el (la) suscrito (a) se apersonó al local de la infraestructura complementaria habilitada a favor de la empresa en adelante el/la Transportista, sito en con el propósito de constatar la autenticidad de la declaración jurada suscrita por su representante en el sentido de cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes para acceder al Certificado de Habilitación Técnica de Terminal Terrestre; en aplicación del Principio de Privilegio de Controles Posteriores reconocido en Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que faculta a la autoridad administrativa a comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad sustantiva; siendo atendido (a) por identificado (a) con DNI N°, en calidad de En ese sentido, en aplicación de las disposiciones contempladas en los numerales 33.6 y 35.2 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte - RNAT, conforme a lo señalado en la Resolución Directoral que declaró procedente la solicitud presentada por la Transportista, se procedió a verificar si el terminal terrestre habilitado cumple con los parámetros establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones, así como si se adecúa a las condiciones descritas en los numerales antes citados, de acuerdo al siguiente detalle:

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
1	Cuenta con el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre, emitida por la autoridad competente.			
2	Cuenta con licencia de funcionamiento emitida por la municipalidad de la jurisdicción.			
3	Cuenta con el proyecto de impacto ambiental, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.			
4	Cuenta con el proyecto de impacto vial, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.			
5	Cuenta con área suficiente que permita los giros y movimientos de los vehículos en su interior y no generar impactos negativos en el tránsito, en la circulación de personas y vehículos en el lugar en el que se encuentren ubicados. Si hubiera lugar, indique el área actual que ocupa el local. (Art. 33.6 RNAT)			
6	El área destinada a maniobras y circulación debe ser independiente a las áreas que se edifiquen para los servicios de administración, control, depósitos, así como servicios generales para pasajeros. (Art. 5c Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).			
7	Los terminales terrestres deben contar con área apropiada para que los vehículos que lo utilizan <u>pueden girar y maniobrar internamente</u> , deben contar con <u>puertas de ingreso y de salidas independientes</u> , así como instalaciones y equipamiento para las operaciones a que está destinado. No se encuentra permitido que los vehículos ingresen en retroceso al Terminal Terrestre. (Art. 35.2 del RNAT).			

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
8	Cuenta con áreas para el estacionamiento y guardianía de vehículos de los usuarios y de servicio público de taxis dentro del perímetro del terreno del terminal. (Art. 5e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).			
9	Los accesos para salida y llegada de pasajeros son independientes. (Art. 6a Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).			
10	Debe existir un área destinada al recojo de equipaje. (Art. 6b Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).			
11	La zona de abordaje a los buses debe estar bajo techo y permitir su acceso a personas con discapacidad. (Art. 6d Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).			
12	La edificación deberá estar provista de servicios sanitarios según la cantidad de usuarios2. (Art. 7 Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).			
13	Cuenta con sistemas de comunicación visual y sonora. (Art. 6e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).			
14	El local para ser autorizado como terminal terrestre, se encuentra ubicado en el casco urbano de la ciudad.			
15	En la ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se percibe congestión vehicular.			
16	La ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se observa comercio ambulatorio en los alrededores.			

Observaciones:

Se adjunta: Tomas fotográficas ()

Videos ()

Copias fotostáticas ()

Otros (), especifique: _____

Fuente: elaboración propia.

ANEXOS

Anexo 1. Validez de los instrumentos

Guía de entrevista: LA VARIABLE MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES/Ítems	Sugerencias
DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN		
1	Dentro del proceso de la planificación, ¿Cuáles son manuales de procedimientos, respecto a los requisitos exigibles para otorgar las autorizaciones de certificados de habilitación técnica de terminales terrestres?	
2	¿Cuáles son las políticas y estrategias que viene adoptando la institución, con relación a los requisitos exigibles para habilitar terminales terrestres?	
3	¿Cree usted que es suficiente, los recursos humanos y materiales que están a su cargo la realización de funciones administrativas y operativas para la revisión de expedientes de solicitudes que requieren certificados de habilitación técnica de terminales terrestres?	
DIMENSIÓN HACER		
4	¿En el marco de su competencia respecto a la infraestructura complementaria de transporte, cree usted que deberían efectuarse modificaciones a la normativa de transporte terrestre?	
5	¿Cuáles serían los procedimientos técnicos legales para exigir a personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto ambiental, antes de autorizar el certificado de habilitación técnica?	
6	¿Cuáles serían los procedimientos técnicos legales para exigir a las personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto vial, antes de autorizar el certificado de habilitación técnica?	
7	¿Cuáles serían los procedimientos técnicos – legales, para exigir mayor regulación en la normativa de transporte terrestre para el otorgamiento del certificado de habilitación técnica para terminales terrestres?	
8	¿Cree usted que el procedimiento N° DSTT-033-MTC, estipulado en el TUPA del MTC referido a los requisitos exigibles para habilitación técnica de terminales terrestres, requiere alguna modificación al respecto?	
DIMENSIÓN VERIFICAR		
9	¿Qué políticas de gestión, viene aplicando la institución, respecto a terminales terrestres sobre la solución de reclamos que presentan los administrados domiciliados en lima y provincias?	
10	¿Qué políticas de gestión, viene aplicando la institución, respecto a terminales terrestres sobre la solución de reclamos que presentan los administrados domiciliados en lima y provincias?	
11	¿Cuáles son los tiempos de respuesta que se vienen adoptando, para comunicar a los administrados sus quejas y reclamos?	
12	¿Cuáles son las coordinaciones que se viene realizando con la entidad fiscalizadora, para que adopte dentro del principio de inmediatez las labores de supervisión y fiscalización a terminales terrestres habilitados y no habilitados?	
DIMENSIÓN ACTUAR		
13	¿Qué políticas y estrategias viene aplicando la institución para reubicar a los terminales terrestres habilitados por el MTC?	
14	¿De qué manera se han efectuado las coordinaciones con las autoridades regionales, provinciales y locales, para la reubicación de terminales terrestres que se encuentran autorizados por las instituciones del estado?	
15	¿Qué medidas viene adoptando la institución, para realizar las renovaciones de terminales terrestres que han cumplido la vigencia de funcionamiento?	
16	¿Qué acciones ha ejecutado la institución, con relación a la vida útil de los ómnibus de transporte terrestre que se trasladan por carretera a nivel nacional?	

APRECIACION DE LA GUIA DE ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **Tienes suficiencia** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Menacho Vargas Isabel ... **DNI:**.....09968395.....

Especialidad del validador:... Dra. Gestión pública y gobernabilidad

20 de junio del 2020.



Firma del Experto Informante.
DNI. 09968395

Guía de entrevista: LA VARIABLE MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES/Ítems	Sugerencias
DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN		
1	Dentro del proceso de la planificación, ¿Cuáles son manuales de procedimientos, respecto a los requisitos exigibles para otorgar las autorizaciones de certificados de habilitación técnica de terminales terrestres?	
2	¿Cuáles son las políticas y estrategias que viene adoptando la institución, con relación a los requisitos exigibles para habilitar terminales terrestres?	
3	¿Cree usted que es suficiente, los recursos humanos y materiales que están a su cargo la realización de funciones administrativas y operativas para la revisión de expedientes de solicitudes que requieren certificados de habilitación técnica de terminales terrestres?	
DIMENSIÓN HACER		
4	¿En el marco de su competencia respecto a la infraestructura complementaria de transporte, cree usted que deberían efectuarse modificaciones a la normativa de transporte terrestre?	
5	¿Cuáles serían los procedimientos técnicos legales para exigir a personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto ambiental, antes de autorizar el certificado de habilitación técnica?	
6	¿Cuáles serían los procedimientos técnicos legales para exigir a las personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto vial, antes de autorizar el certificado de habilitación técnica?	
7	¿Cuáles serían los procedimientos técnicos – legales, para exigir mayor regulación en la normativa de transporte terrestre para el otorgamiento del certificado de habilitación técnica para terminales terrestres?	
8	¿Cree usted que el procedimiento N° DSTT-033-MTC, estipulado en el TUPA del MTC referido a los requisitos exigibles para habilitación técnica de terminales terrestres, requiere alguna modificación al respecto?	
DIMENSIÓN VERIFICAR		
9	¿Qué políticas de gestión, viene aplicando la institución, respecto a terminales terrestres sobre la solución de reclamos que presentan los administrados domiciliados en lima y provincias?	
10	¿Qué políticas de gestión, viene aplicando la institución, respecto a terminales terrestres sobre la solución de reclamos que presentan los administrados domiciliados en lima y provincias?	
11	¿Cuáles son los tiempos de respuesta que se vienen adoptando, para comunicar a los administrados sus quejas y reclamos?	
12	¿Cuáles son las coordinaciones que se viene realizando con la entidad fiscalizadora, para que adopte dentro del principio de inmediatez las labores de supervisión y fiscalización a terminales terrestres habilitados y no habilitados?	
DIMENSIÓN ACTUAR		
13	¿Qué políticas y estrategias viene aplicando la institución para reubicar a los terminales terrestres habilitados por el MTC?	
14	¿De qué manera se han efectuado las coordinaciones con las autoridades regionales, provinciales y locales, para la reubicación de terminales terrestres que se encuentran autorizados por las instituciones del estado?	
15	¿Qué medidas viene adoptando la institución, para realizar las renovaciones de terminales terrestres que han cumplido la vigencia de funcionamiento?	
16	¿Qué acciones ha ejecutado la institución, con relación a la vida útil de los ómnibus de transporte terrestre que se trasladan por carretera a nivel nacional?	

APRECIACION DE LA GUIA DE ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: José Luis Camarena Mucha. DNI:... 20039830

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

...05.... de.....junio... del... 2020



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Guía de entrevista: LA VARIABLE MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES/Ítems	Sugerencias
DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN		
1	Dentro del proceso de la planificación, ¿Cuáles son manuales de procedimientos, respecto a los requisitos exigibles para otorgar las autorizaciones de certificados de habilitación técnica de terminales terrestres?	
2	¿Cuáles son las políticas y estrategias que viene adoptando la institución, con relación a los requisitos exigibles para habilitar terminales terrestres?	
3	¿Cree usted que es suficiente, los recursos humanos y materiales que están a su cargo la realización de funciones administrativas y operativas para la revisión de expedientes de solicitudes que requieren certificados de habilitación técnica de terminales terrestres?	
DIMENSIÓN HACER		
4	¿En el marco de su competencia respecto a la infraestructura complementaria de transporte, cree usted que deberían efectuarse modificaciones a la normativa de transporte terrestre?	
5	¿Cuáles serían los procedimientos técnicos legales para exigir a personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto ambiental, antes de autorizar el certificado de habilitación técnica?	
6	¿Cuáles serían los procedimientos técnicos legales para exigir a las personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto vial, antes de autorizar el certificado de habilitación técnica?	
7	¿Cuáles serían los procedimientos técnicos – legales, para exigir mayor regulación en la normativa de transporte terrestre para el otorgamiento del certificado de habilitación técnica para terminales terrestres?	
8	¿Cree usted que el procedimiento N° DSTT-033-MTC, estipulado en el TUPA del MTC referido a los requisitos exigibles para habilitación técnica de terminales terrestres, requiere alguna modificación al respecto?	
DIMENSIÓN VERIFICAR		
9	¿Qué políticas de gestión, viene aplicando la institución, respecto a terminales terrestres sobre la solución de reclamos que presentan los administrados domiciliados en lima y provincias?	
10	¿Qué políticas de gestión, viene aplicando la institución, respecto a terminales terrestres sobre la solución de reclamos que presentan los administrados domiciliados en lima y provincias?	
11	¿Cuáles son los tiempos de respuesta que se vienen adoptando, para comunicar a los administrados sus quejas y reclamos?	
12	¿Cuáles son las coordinaciones que se viene realizando con la entidad fiscalizadora, para que adopte dentro del principio de inmediatez las labores de supervisión y fiscalización a terminales terrestres habilitados y no habilitados?	
DIMENSIÓN ACTUAR		
13	¿Qué políticas y estrategias viene aplicando la institución para reubicar a los terminales terrestres habilitados por el MTC?	
14	¿De qué manera se han efectuado las coordinaciones con las autoridades regionales, provinciales y locales, para la reubicación de terminales terrestres que se encuentran autorizados por las instituciones del estado?	
15	¿Qué medidas viene adoptando la institución, para realizar las renovaciones de terminales terrestres que han cumplido la vigencia de funcionamiento?	
16	¿Qué acciones ha ejecutado la institución, con relación a la vida útil de los ómnibus de transporte terrestre que se trasladan por carretera a nivel nacional?	

APRECIACION DE LA GUIA DE ENTREVISTA:

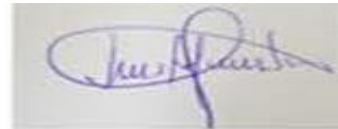
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Luis Alberto Núñez Lira. **DNI:...** 08012101

Especialidad del validador: Metodólogo, especialista en Gestión Pública

Los Olivos, 25. de junio de 2020



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 2. Autorización del MTC



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Dirección General
de Autorizaciones
en Transportes

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 23-07-2020

OFICIO N° 4395 -2020-MTC/17.02

Dr.

CARLOS VENTURO ORBEGOSO

Jefe de la Escuela de Postgrado de UCV Filial Lima
Campus Lima Norte

Asunto : Autorización para realizar trabajo de investigación

Referencia : Hoja de Ruta N° E-122316-2020, de fecha 30 de junio de 2020.
Carta P. 265 -2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

De mi consideración:

Me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, mediante el cual presenta al **CPC AGUSTÍN ALBERTO DE LOS SANTOS ESCALANTE**, identificado con Documento Nacional de Identidad número 17414143, del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, y solicita que se le otorgue un permiso para obtener información en esta entidad, que le permita desarrollar su trabajo de investigación titulado: Mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, distrito de La Victoria, 2019.

Al respecto, por el presente brindamos la autorización solicitada al **CPC AGUSTÍN ALBERTO DE LOS SANTOS ESCALANTE**, a fin que pueda obtener la información que le resulte necesaria de parte de la Dirección de Servicios de Transporte Terrestre, unidad orgánica de la Dirección General de Autorizaciones en Transportes del Ministerio de Transportes; para el señalado trabajo de investigación.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para renovar mi saludo y especial consideración.

Atentamente,

JSTT/HARS/lec

Av. Zorrillos 1203 – Lima - Perú
Tel: (511) 615-7800
www.mtc.gob.pe

EL PERÚ PRIMERO



Firmado digitalmente por:
RAVIREZ SOTOMAYOR Hugo
Alejandro FAU 20131370044 sof
Motivo: Soy el autor del
documento

Desgravación de entrevistas

Anexo 3.

Entrevistado N° 1: Sub director del Servicio de Transporte Terrestre

Código del entrevistado: HR1

Cargo:

Tiempo de servicio en la institución:

Lugar de la entrevista:

Fecha de la entrevista:

Hora de inicio y término de la entrevista:

Introducción

ADE: Doctor, Buenas noches, lo saluda Agustín De los Santos Escalante, alumno de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en esta oportunidad estoy haciendo un estudio de investigación respecto a la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, distrito La Victoria 2019. En esta oportunidad se ha escogido su persona como participante en este proceso, debido a que usted viene ocupando un cargo en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, además, por la experiencia que tiene respecto a este procedimiento, para habilitar terminales terrestres-

HR1: Buenas noches muchísimas gracias muy agradecido por la referencia, adelante espero poder ayudarte y servir en tus propósitos de la investigación respecto a estos temas que son muy pocos tratados en el País.

ADE: Así es doctor prestamente esa es la intención de importar con un granito de arena para mejorar y sean beneficiados en la institución, transportistas y las empresas de transportes y más que todos también los pasajeros que son los que se transitan por las vías nacionales en todas las rutas.

Pregunta 1: Dentro del proceso de la planificación, ¿Cuáles son manuales de procedimientos, respecto a los requisitos exigibles para otorgar las autorizaciones de certificados de habilitación técnica de terminales terrestres?

HR1: Bueno actualmente no existen manuales, solamente el RNAT establece los registros que hay de acuerdo a ley en el Decreto Supremo del RNAT, en base a esto de hecho el TUPA del Ministerio lo recogen en su procedimiento y nosotros lo que hacemos es recibir una solicitud hacer esto, es verificar que básicamente se cumplan algunas cosas porque en actualmente este asunto está muy poco tratado dentro de la legislación y de echo están simple como presentar una solicitud con una declaración jurada que cumpla con los requisitos de la norma.

Los registros de la norma son básicos, entonces lo que se hace y lo que nosotros hemos implementado en base a un informe que hubo en Asesoría Legal, verificamos los requisitos que hay dentro de la norma y hemos hecho una pequeña acta, y con esto vamos y realizamos una visita in situ. Anteriormente un accidente que hubo, solamente se daba la solicitud o la declaración jurada, automáticamente o prácticamente ya con eso era suficiente y se emitía el acto administrativo por el cual se autorizaba a los señores creyendo en la buena fe del administrado, que cumplía y justamente la declaración jurada estaba de acuerdo con lo que se solicitaba en la norma, luego de esto se hace un requerimiento al administrado si es que el no cumple ciertos requisitos, los levanta o no y pues básicamente no logran levantarlo si ya de plano se verifican ahí in situ lo que la declaración jurada ha manifestado. No hay ningún manual que exista actualmente porque hay varias discusiones sobre el tema.

Pregunta 2: ¿Cuáles son las políticas y estrategias que viene adoptando la institución, con relación a los requisitos exigibles para habilitar terminales terrestres?

HR1: Bueno actualmente están en revisión de las normas y en discusión con el Ministerio de Vivienda y Construcción porque los que dictan los requisitos, respecto de construcciones, espacios, funcionalidad, estructura es el Ministerio de Vivienda y Construcción y eso está en el Reglamento Nacional de Edificaciones y Construcciones que tiene por ahí tres artículos con respecto de lo que es los terminales terrestres, hemos tenido algunos acercamientos con ellos en las reuniones, nos han dicho que hagamos llegar nuestras propuestas

a fin de mejorar la funcionalidad de estas estructuras, entonces ahí hay todo un tema, por lo que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones no puede, vamos a chequear este tema solo porque es un tema de una infraestructura, es una construcción, y esa construcción, quien la norma verifica y chequea es el Ministerio de Vivienda y Construcción en su reglamento.

ADE: Están obviamente en tratativas y están coordinado no, para ver cuál sería lo más mejorable.

HR1: A si es porque ellos también estaban tratando de ver, ya el tema macro a partir de los datos que nosotros prestamos.

Pregunta 3: ¿Cree usted que es suficiente, los recursos humanos y materiales que están a su cargo la realización de funciones administrativas y operativas para la revisión de expedientes de solicitudes que requieren certificados de habilitación técnica de terminales terrestres?

HR1: Bueno siempre los recursos en el estado faltan, porque, de hecho, haber veamos, nosotros tenemos todo un tema, primero el tema de la infraestructura, que es el que se necesita modificarse, no necesita modificar para que obviamente contemple temas de seguridad y funcionalidad que no están recogidos dentro del Reglamento Nacional de Construcción y Edificaciones.

Pero adicionalmente, pues es todo un tema, porque esto primero debe pasar por la aprobación de un expediente técnico de una municipalidad cuando los señores construyen un tipo de infraestructura de esta naturaleza y ya debió contar cuando llegan los otros con una licencia de funcionamiento. Ahora la Ley de Licencia Funcionamiento nos dice que debe entender previamente la autorización del sector. Entonces, lo que mínimamente se debería pedir es una licencia de construcción o de un informe por el cual ya la licencia de construcción y todos los parámetros que se pidieron cuando se solicitó se han cumplido. Ahora nos vemos en la necesidad obviamente de hacer visitas y con el personal que tenemos, visitar más diferentes puntos del país y a veces nos quedamos cortos, De hecho,

ADE: Obviamente esto ya es un tema de gestión por parte de los directivos de la alta dirección para que obviamente mantengan la operatividad con el tema del personal y los recursos materiales.

HR1: Así es, lo que pasa que esto no está contemplado, tanto así que no ha sido recogido en el TUPA, Luego se supone que tú solicitas una, la lógica funciona en que tú solicitas una autorización y tienes que pagar los costos que implica todo esta autorización, y como anteriormente no se iba a visitar, solamente era la solicitud más una declaración jurada, no sé si hay más porque se creía plenamente en la buena fe del administrado y que cumplían con todos los requisitos. A partir del incendio que hubo acá en lima por Fiori, obviamente se vio que había una falencia increíble respecto de la autorización que brindaba el Ministerio, entonces se optó por salir a campo y todavía no ha sido modificado ni recogido en el TUPA de estos costos, entonces, obviamente hay todo un tema y ahora se necesita más personal para poder realizar esa labor, porque tiene que irse a veces a Puerto Maldonado, Cusco, Ica, Puno, etc., entonces si faltan esos recursos.

Pregunta 4: ¿En el marco de su competencia respecto a la infraestructura complementaria de transporte, cree usted que deberían efectuarse modificaciones a la normativa de transporte terrestre?

HR1: Bueno, de hecho, si debería realizarse una serie de modificaciones. Ahora, de hecho, el país tiene una diferencia enorme con respecto de las diferentes zonas a las que hay, hasta ahora se habla cerca de población habitantes para el tema de los que son la diferencia entre terminales terrestres, estaciones de ruta tipo 1, tipo 2 y esto nos lleva, pues a ver que, por ejemplo, hay sitios en los que debería existir un solo terminal, no como es en otros lados, cierto. Y ahí que pueden utilizar todas las empresas de transporte que lleguen ahora. Esto no necesariamente es para todas las ciudades.

Según el Ministerio de Vivienda, nos estaba contemplado que ellos están optando por un criterio de hacer estos megas terminales grandes fuera de las ciudades para poder ser utilizados porque el resto no iba a entrar dentro de esta categoría, es una especie de terrapuertos, no sé en el norte, en el este y otro en el sur, cómo se utilizan en algunas grandes ciudades, ahora veamos. Todavía no se puede saber no, porque de hecho las ciudades acá en el país que han intentado utilizar este tipo de infraestructuras han sido hechas con este. Plata y recursos de gobiernos regionales y no todas las empresas han querido ir, es más, Indecopi en algún momento ha hablaba acerca de este que ha habido una autorización que no era del todo adecuado, en recursos públicos y que tampoco había un nivel de competencia, etc.

Entonces han dejado de lado todo este tema y estas grandes inversiones y ese esfuerzo que se ha hecho y ha mantenido a las empresas que mantengan sus pequeños terminales en diferentes sitios de la ciudad, lo que hace justamente este tipo de infraestructuras es sacar a todos los terminales pequeños de las ciudades hacia un punto determinado, de tal manera de que no exista congestión que se da en algunos sitios, por qué las calles son muy pequeñas, porque salen ómnibus, porque no permiten una buena circulación, llegar a eso sería ilegal, difícil, porque necesitas espacios grandes y que todos vayan para allá. Ahora, de hecho, hay mucha gente que. Pues imagínate, anda hasta allá entonces gastas, en taxis cuando no lo tienen y tampoco no están acostumbrados hay toda una idiosincrasia que tenemos que romper.

Pregunta 5: ¿Cuáles serían los procedimientos técnicos legales para exigir a personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto ambiental, antes de autorizar el certificado de habilitación técnica?

HR1: Bueno haber eso es como te dije, hay un divorcio que es entre la licencia construcción y este la licencia funcionamiento en todo un momento determinado, porque la licencia funcionamiento sea un poco light.

El País, por llamarlo de alguna manera, porque anteriormente se pedía una serie de requisitos y es ahí, en la licencia de funcionamiento, donde debería exigírsele, después cualquier tipo de construcción cumpla con los parámetros del Reglamento Nacional de Edificación. Y es éste el que debe señalar que justamente cada una de las edificaciones y las licencias de construcción no cumplan con que estas infraestructuras en su momento lleven complementariamente un estudio de impacto vial ambiental. Y todos los estudios que lleven a que esas infraestructuras rompan el esquema del medio ambiente. Y eso se hace desde un edificio habitacional, no un edificio que tiene con 100 familias 100. Tendría que contar con un estudio de impacto ambiental, porque de hecho ahí va a haber más basura, ahí va a haber más desechos, una serie de cosas. Si es así, no sé nueva residencial de esa naturaleza. Obviamente también debería de haber para un mercado para, en este caso un terminal terrestre.

Pregunta 6: ¿Cuáles serían los procedimientos técnicos legales para exigir a las personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto vial, antes de autorizar el certificado de habilitación técnica?

HR1: Haber los requisitos como te planteé anteriormente deberían plantearse a treves, si vemos los temas de orden desde el tema del Reglamento de Edificaciones y Construcciones segundo tiene seis partes, vayamos desde el inicio, porque si tienes un reglamento de material de construcciones que te permite hacer cualquier cosa, cómo después le vas a pedir una licencia, de funcionamiento, algo que no le has exigido. Cuando lo dices, construye, entonces desde ahí tiene que venir el tema de cuáles son todos los requisitos que debería de poner primero el sector, porque yo como Ministerio de Vivienda te doy y veo el reglamento, porque se trata de una construcción, pero a quién debo pedir la opinión para realizar este tipo de construcciones o de pedir los requisitos, adicionalmente al tema arquitectónico, es la funcionalidad que debe mantener este tipo de infraestructura y la funcionalidad la tiene que dar el sector, en este caso transportes.

HR1: Entonces, no es que funcione solamente vivienda, lo hagan estos. Y después transportes tiene que sufrir las consecuencias de algo que han hecho vivienda, entonces creo que a partir de ahí podemos verificar que las cosas se llevan bien, es decir, previo a la noción de este tipo de reglamentos debería verse la opinión del sector correspondiente, llámese industrias para una planta lechera, transporte, para un terminal terrestre, no sé si hablamos de una industria de enlatado, tendría que ir salud, tendría que desde de repente pesquería, porque también tiene que ver con depredación, con cuotas de pesca etc., entonces creo que se debería enfocar por ahí el asunto para que, una vez que yo te pida una licencia de construcción, tienes que ser hábil y tienes que contemplar todo este tema, obviamente, después que las municipales son las encargadas de pedir que cumplas con todos los requisitos y darte la aprobación, ahorita no me acuerdo el término de cuál es éste o cuando hayas pasado ya el tema de la construcción tienen que darte el visto bueno de esa construcción. Se me ha ido el nombre, para que obviamente verificas que si cumple con todo y de hecho posteriormente a esto ya puedas obtener tu licencia de funcionamiento y no debería pasar si cumples con todo, ya no debería pasar por una autorización del sector como en este caso, porque tenemos entendido que efectivamente todos han cumplido con su trabajo.

HR1: Y ahí vamos, eliminando procedimientos y lo que llaman a nosotros los burócratas, y no el papelito y todo lo demás que tengo que pasar por la Municipalidad, que tengo que pasar por aquí, que tengo que pasar por el Ministerio etc., por todos los lados y no debe ser así, una vez que tengas tu licencia de funcionamiento, se debe entender y es más son las municipalidades los entes más cercanos que pueden verificar si cumplen o

no el tema de la licencia y la función de los requisitos que establece el Reglamento Nacional de Construcción y obviamente éste ya debe contemplar los requisitos de funcionalidad que el sector necesita.

Pregunta 7: ¿Cuáles serían los procedimientos técnicos – legales, para exigir mayor regulación en la normativa de transporte terrestre para el otorgamiento del certificado de habilitación técnica para terminales terrestres?

HR1: Como ya te dije en las dos en las últimas preguntas, es mi posición, que siempre es ir hacia lo que es el Reglamento Nacional de Construcción y Edificaciones, y a partir de ahí ya debería funcionar todo y tratar de eliminar básicamente este tipo de autorizaciones sectoriales, como te dije en un momento determinado, no sumaba mucho y si eliminar esta duplicidad porque al final nos hemos encontrado en un momento determinado con que la municipalidad decía mira, yo no les pido nada porque ya el sector les dio la autorización, ojo si ya tienen autorización del sector, bueno, ya estará bien, pues dicen y nosotros estamos prohibidos de pedir otro tipo de cosas, básicamente porque hubo un tema en Indecopi, por las barreras que este lo que podemos hacer es una solicitud, o una declaración jurada que cumple el resto, ya no podemos porque eso lo va a pedir la municipalidad, entre otras cosas, entonces, os señores vienen acá hasta ahora felizmente, por lo menos hacemos una visita y verificamos que cumplen con algunos requisitos.

Pregunta 8: ¿Cree usted que el procedimiento N° DSTT-033-MTC, estipulado en el TUPA del MTC referido a los requisitos exigibles para habilitación técnica de terminales terrestres, requiere alguna modificación al respecto?

HR1: De hecho, como te dije, no debería existir la autorización sectorial para mi debería irse, como te he planteado al reglamento, el reglamento debería decir todo lo que se necesita para determinados tipos de terminales de acuerdo a las zonas y una serie de cosas más, zonas, número de habitantes, flujo de viajes, etc., contemplar este tipo de terminales nivel 1, 2 y 3 terminal provincial, regional, distrital, nacional y de ahí la municipalidad es la que debe dar las licencias y esto obviamente debería, una vez de que da las licencias de funcionamiento, debería comunicarle al sector para que el sector vea cuántos terminales hay y de qué tipo, aforo y todo lo demás.

Pregunta 9: ¿Cuáles son los procedimientos que viene aplicando la institución respecto a la atención personalizada para las personas naturales y/o jurídicas que requieren el certificado de habilitación técnica de terminales terrestres?

HR1: Cómo explica el inicio presentan su solicitud y nosotros lo que hacemos es que planificamos una visita al sitio, les mandamos un oficio, y decimos tal día te vamos a visitar de acuerdo a los recursos que nos asignan, vamos ese día visitamos, chequeamos que cumplan con ciertos requisitos básicos de seguridad que plantean el Reglamento Nacional de Edificaciones, de todos su declaración jurada, regresamos y hacemos un informe al instante y le damos el certificado, emitimos la resolución y le damos un certificado, si no es así, hacemos un requerimiento y luego de este le aprobamos o desaprobamos su trámite.

Pregunta 10: ¿Qué políticas de gestión, viene aplicando la institución, respecto a terminales terrestres sobre la solución de reclamos que presentan los administrados domiciliados en lima y provincias?

HR1: Bueno, ese tema sobre las políticas no lo vemos nosotros, lo ve la Dirección de Políticas y Normatividad que está a cargo del doctor Pezo, porque de hecho nosotros somos los que aplicamos la norma y si es que no cumple con los requisitos, no le damos el certificado de habilitación y listo.

Existe una corriente de transportistas y gente que dicen justamente han hecho frente en varias reuniones, qué creen que las cosas no deben ser así, que debería haber unos cambios, que de haber alguna flexibilización no de terminales desde hace 50 años, que por ejemplo te digo, entre otras cosas, que están en La Victoria, están cerca de 50 terminales y terminales que tenían una puerta que con las justan cabían, por ejemplo, el bus entraba de frente y retrocedían, nomás que es obviamente, todo un tema inseguro que no cumple con los parámetros que establece el reglamento, todo este tipo, señores, como ya tienen años, han estado dando por cambiar este tipo de temas, obviamente no tratan de unirse entre ellos, por ejemplo en algunos momentos para comprar de repente ciertos terrenos para hacer un terminal, pero también eso tiene que ver con la zonificación, lo hace la Municipalidad Provincial de Lima Metropolitana y hay una ordenanza que establece ciertos requisitos que tienen que tener los terrenos de acuerdo a una zonificación para poder ser utilizados como terminal terrestre, entonces, tampoco es una cuestión que sea solamente del Ministerio.

HR1: Hay una serie de actores que intervienen dentro de este tema, porque al final pueden tener una licencia de construcción, como dije anteriormente, pero no cumplen a veces con el requisito de la zonificación y eso también tendría que verse dentro de la licencia de construcción, entonces, ahora esos, existen mesas que están a cargo de la dirección correspondiente del Ministerio, que es la que ve las políticas que se dicta y que cuando emiten una norma llaman también a diversos actores, entre ellos a los operadores de otras instituciones que tienen que ver también con el transporte, y a nosotros también nos piden una y otra opinión por ser el órgano de línea que autoriza este tipo de infraestructuras.

Pregunta 11: ¿Cuáles son los tiempos de respuesta que se vienen adoptando, para comunicar a los administrados sus quejas y reclamos?

HR1: Como te dije, nosotros no vemos quejas y reclamos de esa naturaleza, te puedo hablar de expedientes, cuando hay un expediente son 15 días que tenemos que resolver ese tema son 15 días hábiles y nos basamos en los parámetros de la ley, por ciento administrativo, cuando hay suspensión de plazos.

Pregunta 12: ¿Cuáles son las coordinaciones que se viene realizando con la entidad fiscalizadora, para que adopte dentro del principio de inmediatez las labores de supervisión y fiscalización a terminales terrestres habilitados y no habilitados?

HR1: Surtan, que es la entidad quién ve la fiscalización y tiene autonomía completa, o sea, nosotros le damos a ellos información, damos datos, de lo que hay en el sistema y de los nuevos pedidos, de las nuevas autorizaciones, hay una nueva autorización, mandamos la resolución notificada de todo lo demás está diciéndoles señores, acá esta es una nuevo terminal, pueden pasar ustedes de acuerdo a los planeamiento que han realizado, este la fiscalización correspondientes da los posibles y escapa de nosotros, porque nosotros no vemos ese tema, ese tema, si es que hay algo que ver, también lo ve con el área de políticas, pero básicamente son totalmente autónomos, respecto como realización la fiscalización, cómo realiza la fiscalización de sus recursos, políticas y demás.

ADE: O sea, en si prácticamente es una coordinación administrativa de información que le da cliente,

HR1: Para que ellos sepan que sitio esta y cumple con la norma para que puedan verificar que efectivamente, por ejemplo, se dio el caso de un terminal en una oportunidad que cumplía con todo, lo que tenía unos 500 metros cuadrados y al mes agarraron y lo cerraron, parte del espacio, pusieron un muro y se acabó y ya no cumplía las características y cumplían con lo que había planteado, cuando nosotros fuimos a visitarlo, es sí necesitaba autorización de todo el espacio, ya no era, tal y así modifican ellos varias veces algunas cosas, pero eso ya tiene que ver dentro de lo que es la fiscalización.

Pregunta 13: ¿Qué políticas y estrategias viene aplicando la institución para reubicar a los terminales terrestres habilitados por el MTC?

HR1: Hasta donde conozco, todavía ninguna, como te dije, ahorita no hay nada de reubicación, hasta donde sé, pero tampoco es un tema que lo veamos nosotros, solamente vemos autorizaciones respecto de lo que hoy existe, además, hacemos ahora todo el tema de lo que son las políticas con respecto a esto, de incentivar tal o cualquier caso, no lo vemos nosotros. nuestra área de estudios y normas, es el que ve este tema que recoge la problemática, las quejas, que se dedica a estudiar a ver números de resultados de fiscalización, de autorizaciones, de normatividad de otros países, etc., hace un comparativo pedido de los congresistas, pedido de los transportistas, pedidos de los vecinos respecto a problemas, recoge todo ese tema, los estudia, los vuelca y ve que se puede hacer para incentivar tal o cual actividad o ayudar que despliegue o cambie. Ahora donde sacamos, por ejemplo, el tema de chatarreo, el tema de la bicicleta.

ADE: Son medidas que de repente haciendo unas coordinaciones, de la institución o de repente ya tipificado ciertos sectores.

HR1: Así es, pero eso ya es el órgano competente, es estudios y normas, nosotros no somos órganos y líneas que ve autorizaciones específicamente.

Pregunta 14: ¿De qué manera se han efectuado las coordinaciones con las autoridades regionales, provinciales y locales, para la reubicación de terminales terrestres que se encuentran autorizados por las instituciones del estado?

HR1: Como te dije, ese tema lo ve normativo, luego nosotros por nuestro lado no le vemos la Dirección de Servicio de Transporte, no ha tenido ninguna coordinación de esa naturaleza, lo que sí hemos establecido es justamente coordinaciones para que nos informen acerca de todos los terminales que ellos autorizan.

Pregunta 15: ¿Qué medidas viene adoptando la institución, para realizar las renovaciones de terminales terrestres que han cumplido la vigencia de funcionamiento?

HR1: El tema es que hay terminales que tienen una autorización indefinida de acuerdo a una normatividad determinada y otros que tienen cada 10 años que se está por plantear este tema, pero básicamente los señores quieren renovar, presentan su solicitud y deberían de cumplir con la normatividad correspondiente.

Pregunta 16: ¿Qué acciones ha ejecutado la institución, con relación a la vida útil de los ómnibus de transporte terrestre que se trasladan por carretera a nivel nacional?

HR1: Bueno, ahí la norma es clara, existe el RNAT que establece clarísimo la vida útil de los vehículos, y nosotros lo que hemos establecido es dentro del RNAT, que es el sistema en el que nosotros registramos las autorizaciones de los vehículos.

HR1: Hemos puesto un candado, de tal manera que tus pones, cuando alguien te pide una inscripción de un vehículo, un registro de un vehículo para determinado servicio, pones la placa, esto sabemos que, a partir de ahí, cuál es el año de fabricación y de flota pues obviamente que no se puede inscribir por antigüedad.

ADE: Ya autor de verdad, es muy acogedor la entrevista y en verdad la experiencia también que usted en este manejo de las autorizaciones que da en este caso el MTC en los terminales terrestres, de mi parte, muy agradecido doctor por su apoyo, aporte, esperando que con este estudio de investigación permita de repente también aportar a la institución podría de repente hacer ciertas mejoras que van a beneficiar prácticamente a toda la población que hace uso de este servicio.

HR1: Bueno, agradecerte Agustín por la deferencia y tomar en cuenta mis opiniones, para un estudio de esta naturaleza, como te dije, hay muy pocos estudios que se realizan en el país, tanto así que las cosas están como están, con poco desarrollo normativo, y cada entidad funciona sin ver todo el bosque, no ven un arbolito por ahí, pero ven todo el bosque de tal manera de armonizar todo a fin de que para el usuario, para el administrador, queden las cosas claras de una buena vez, porque una cosa dice uno, dice el otro no hizo otra cosa. En fin y si es pesado para ellos, de hecho, cuando las cosas quedan en blanco y negro desde el inicio, es fácil para todos, tanto para la autoridad como para el administrado, para el que da la autorización como para el que fiscaliza, para el que quiere pedir una autorización, como para los que están alrededor de un sitio de esa naturaleza, que puedan saber que no puede funcionar en tal o cual sitio y que ninguna autoridad, debe estar bajo cualquier pretexto, puede establecer una actividad determinada en un sitio que no corresponde o darle pie a que exista, no pudiendo ofrecimiento y de repente cualquier consulta estaremos de contacto y encantado de tu persona y también de la institución.

Anexo 4.

Entrevistado N° 2: Abogado especialista en temas de transporte terrestre

Código del entrevistado: DA2

Cargo:

Tiempo de servicio en la institución:

Lugar de la entrevista:

Fecha de la entrevista:

Hora de inicio y término de la entrevista:

Introducción

ADE: Estimado. Buenas tardes, le saluda Agustín De Los Santos Escalante, alumno de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, estoy haciendo un estudio de investigación relacionado a la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilidad técnica de terminales terrestres, distrito de La Victoria, 2019, vamos a proceder con la entrevista hoy día 2 de julio del año 2020, siendo la 5:12 pm. Estimado estas preguntas son abiertas de tal manera que lo hemos seleccionado a usted como participante por la experiencia que tiene en este tema del campo de las terminales terrestres.

Pregunta 1: ¿Considera usted que los locales de infraestructura complementaria de transporte, para ser habilitado como terminal terrestre, deben cumplir con áreas perimétricas definidas?

DA2: Si, mi experiencia, me dice que debería la norma establecer un área de perímetro de los terminales terrestres, dado que no lo establece y esto genera una confusión o una falta de claridad para establecer radio de giro, lo de los buses que prestan este servicio, que prestan en servicio de transporte. En ese sentido, considero que hay una falencia en la norma al no precisar un perímetro de un área, para para el otorgamiento de las autorizaciones de terminales terrestres.

ADE: Ósea, obviamente que habría que incidir en el tema normativo.

Pregunta 2: ¿Cree usted que el expediente del proyecto de impacto ambiental, sea considerado como requisito exigible antes de otorgarse el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre?

DA2: Mi estimado amigo, la norma el RNAT, no contempla este requisito que el administrado presente en un estudio de impacto ambiental, pero sí del Reglamento Nacional de Edificaciones, ahora creo que es un tema de especialistas, el ingeniero especializado o la gente especializada en medioambiente emita una opinión al respecto más calificada. En mi opinión personal es que sí debería haber un estudio de impacto ambiental para ver el impacto que produce la conglomeración de vehículos en el tránsito, y en qué manera influye en el ambiente, más o menos así

ADE: Entonces, si es viable, que también se considere este proyecto como requisito para al momento que el administrado solicita esta habilitación.

Pregunta 3: ¿Cuáles serían los procedimientos técnicos normativos para exigir a las personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto vial, antes de otorgar el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre?

DA2: Esto si es un requisito que exige el RNAT en la presentación del estudio de impacto vial y como su nombre mismo lo señala, pretende acreditar que la ubicación del terminal terrestre no genere una congestión vehicular, algún impacto de tipo vehicular, este también es un tema de especialización que los ingenieros de transporte deberían pronunciarse al respecto, pero me parece que es un requisito que existen y debería mantenerse.

ADE: Lo que hay aquí, que de repente es un poquito reforzar, un poco más, claro que todo depende con el personal especializado que conozca estos temas.

DA2: Claro, claro, porque el estudio de impacto requiere una evaluación, y quién lo va a evaluar lo que tiene que ser el especialista.

Pregunta 4: ¿Considera usted que deberían efectuarse modificaciones, para exigir mayor regulación en la normativa de transporte terrestre para el otorgamiento del certificado de habilitación técnica para terminales terrestres?

DA2: Sí, yo creo que se necesita unos reajustes, por ejemplo, no establece el radio de giro, en el que debe tener el bus en el patio de maniobra, eso, se presta a que cada quien haga sus interpretaciones, la empresa de transporte dice cuánto es el radio de giro para cuando se le exige patio de maniobra. de ello puede ser un giro de 25 grados, no como la norma lo establece. Ahí predomina a criterio de cada uno, debería haber una precisión al respecto, por mencionar de una modificación en la norma.

ADE: Obviamente que eso también va a incidir en este caso, la entidad refuerza este tema normativo para, ir mejorando los requisitos.

DA2: Así es, efectivamente, no es una cuestión de la dirección respectiva que haga estos ajustes.

Pregunta 5: ¿Cree usted que el procedimiento N° DSTT-033-MTC, considerado en el TUPA, para habilitación técnica de terminales terrestres, requiere alguna modificación para exigir otros requisitos al respecto?

DA2: Si, definitivamente ahí hay un problema, por experiencia lo digo ,si en el TUPA en el sector para otorgar para la habilitación del terminal terrestre, solamente exige una declaración jurada, y lamentablemente los administrados que presentan la solicitud con esta mera declaración jurada y efectuada la fiscalización respectiva de un alto número de solicitudes y de autorizaciones se determinan que la declaración jurada no se ajusta a la verdad, es decir que el administrado constantemente miente, creo que acá es una falta de conocimiento lamentablemente del transportista que suscribe no obstante va a la vía penal en caso que su declaración jurada sea o no se ajuste a la verdad, él lo presenta nada mas pero cuando se hace la fiscalización posterior resulta que las declaraciones juradas no era cierto, lo que el afirmaba no era cierto , por tal razón se considera solo la declaración jurada y no se debe habilitar el terminal terrestre .

ADE: Como bien es cierto este documento también lo respalda la Ley General del Procedimiento Administrativo 27444, pero sin embargo el MTC como entidad competente debería influir más que todo para ir mejorando este tema del procedimiento.

DA2: Así es, por lo que reitero que esto genera un vicio que solicita el administrado.

Pregunta 6: Los terminales terrestres habilitados y autorizados por el MTC y la Municipalidad Distrital de La Victoria, Provincia de Lima, ¿Requieren reubicación urgente para mitigar las externalidades negativas que afectan el sistema de transporte?

DA2: Me parece que sí, pero hay que tener en cuenta que estos terminales terrestres son de muchos años atrás antes de la promulgación del Reglamento Nacional de Administración de Transporte del 2009 y entonces no han tenido esas autorizaciones, estos son antiguos, que no vienen cumpliendo y no se han adecuados a la normatividad y en ese sentido si deberían ser reubicados.

Pregunta 7: ¿Qué medidas viene adoptando la institución, para realizar las renovaciones de terminales terrestres que han cumplido la vigencia de funcionamiento, conforme lo establece la normativa de transporte terrestre?

DA2: Las habilitaciones de los terminales terrestres son indefinidas no existe la figura de renovación ósea se habilita un terminal terrestre y no hay fecha para que ellos soliciten una renovación, no es como otros procedimientos que cada cierto tiempo hay renovación, en este caso concreto.

ADE: Es indefinido la autorización y ese significa que también sería de repente una falencia que está ocurriendo.

DA2: Claro que sí.

ADE: De repente, la entidad adopte algunas medidas lógicamente con cierto procedimiento y opiniones en este tema técnicos legales, para que exista también alguna vigencia con respecto a estos terminales y por las demandas de los pasajeros y de los buses incrementa que se incrementa día a día.

DA2: Claro y puede ser modificada también, su infraestructura quien lo ve o quien no, si claro me parece que es un tema de la entidad correspondiente.

Pregunta 8: ¿Qué acciones ha ejecutado la institución, con relación a la vida útil de los ómnibus de transporte terrestre que deben circular por carretera a nivel nacional, teniendo en cuenta la cantidad de horas de viaje?

DA2: Este en el RNAT hay un cierto tiempo que señala la norma para que los buses presten este servicio e incluso hay un cronograma, si mas no recuerdo desde los buses de tal fecha los están habilitados y estos se han ido implementando a través del tiempo creo que solo son 20 años si más lo recuerdo la vida útil de los medios de transportes.

ADE: Claro normalmente es para que hagan el traslado de pasajero en las vías nacionales.

DA2: Como bien cierto, pues hay tiempos de viajes y ellos tienen que estar en condiciones operativas, claro ellos tienen que pasar por el centro de inspección técnica vehicular respectivo, de cada 6 meses.

Pregunta 9: ¿Considera usted, que los ómnibus de transporte terrestre que circulan por carretera a nivel nacional, deben embarcar y desembarcar únicamente y exclusivamente de terminales terrestres habilitadas?

DA2: Si y definitivamente por una cuestión que la misma norma lo señala o el fin o el objeto de la Ley de Transporte que es la seguridad del pasajero, velar por la salud de los pasajeros y de las personas que viajan y establecer un lugar donde puedan embarcar y desembarcar, para no exponerse que el bus se detenga en cualquier lugar y desembarque.

ADE: Ósea es necesario lógicamente que haya más control con respecto a la entidad que fiscaliza esta labor, déjame contarte que hay paraderos en las calles, lo que hacen transporte turista con el mismo fin de su transporte.

ADE: Ok. estimado ya para concluir, con la entrevista de todo lo que usted ha mencionado claro con la experiencia que tiene con respecto a los terminales terrestres, algo más que desee agregar o fortalecer.

DA2: Como te señalaba, un punto fundamental para los terminales terrestres, es señalar un área, que es importante que no solo señala la norma, y determinar los rayos de giro, que es un tema polémico y discutible, y aclararlo en ese sentido para que no sea materia de interpretaciones, según conveniencia de cada parte interesada.

ADE: Ok estimado, muchísimas gracias por participar en esta entrevista que lógicamente esperamos que traiga beneficios tanto para la institución, para los sistemas de transportes y para los pasajeros mismos, que utilizan estos terminales para poder trasladarse a Nivel Nacional; Muchísimas Gracias.

DA2: De nada Agustín, cuando gustes.

ADE: Este si hubiera una aclaración, de repente posterior, obviamente estaríamos comunicándonos más que todo; gracias por el apoyo.

Anexo 5.

Entrevistado N° 3: Abogada especialista en fiscalización posterior de terminales terrestres

Código del entrevistado: VM3

Cargo:

Tiempo de servicio en la institución:

Lugar de la entrevista:

Fecha de la entrevista:

Hora de inicio y término de la entrevista:

Introducción

ADE: Estimada buenas tardes, te saluda Agustín De Los Santos Escalante, alumno de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, estoy haciendo un estudio de investigación respecto a la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, distrito La Victoria, 2019, se ha escogido su participación debido a la experiencia que tienen en este tema del sistema de transporte terrestre, relacionado con los terminales terrestres, vamos a iniciar la entrevista hoy día 2 de julio del año 2020, siendo las 16 horas con 18 minutos.

Pregunta 1: ¿Considera usted que los locales de infraestructura complementaria de transporte, para ser habilitado como terminal terrestre, deben cumplir con áreas perimétricas definidas?

VM3: Bueno este, de acuerdo a la normativa elegida 017-2009-MTC, señala que toda persona natural o jurídica que desee una autorización para el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre debe cumplir con todo lo que esté establecido en la norma de edificaciones, específicamente en el artículo 5 establece que deben contar con las medidas, no se especifica bien la medida exacta, pero sí que deben contar con ciertas áreas a fin de que puedan desarrollar un buen servicio a la ciudadanía. Los usuarios.

ADE: Ósea, de acuerdo a su experiencia, esto está normado, pero específicamente no señala.

VM3: El metraje no está señalado todavía.

ADE: Obviamente eso lógicamente necesita que haya, en este caso la institución haga alguna mejora.

Pregunta 2: ¿Cree usted que el expediente del proyecto de impacto ambiental, sea considerado como requisito exigible antes de otorgarse el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre?

VM3: Me parece que no debería ser considerado al inicio de la solicitud y no en un promedio de después la autorización, por qué le digo esto, porque lo que sí estamos considerando es el impacto vial en el impacto vial, que por sí ya se señala parte del impacto ambiental, no porque ambas deben estar en unión, entonces, lo que esta normado ahorita en el Decreto Supremo y en el TUPA es que el estudio de impacto vial no es requisito para la autorización, más si lo estamos solicitando en los procesos de fiscalización posterior, ahí es precisamente donde nosotros como funcionario se valida toda la información y que cumpla también con la normativa, tanto el Reglamento de Transportes como Reglamento Nacional de Edificaciones, estos no deben chocar para que no puedan generar precisamente un impacto negativo frente al transporte y tránsito cuando estuviese ubicado el terminal terrestre.

ADE: Así, porque justamente una de las preguntas está relacionada al tema del impacto vial, entonces, si usted cree que este tema del proyecto de impacto ambiental debe ser considerado también como uno de los requisitos o debe ser un tema aparte.

VM3: Sí deberían estar juntos.

Pregunta 3: ¿Cuáles serían los procedimientos técnicos normativos para exigir a las personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto vial, antes de otorgar el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre?

VM3: Lo que se refiere a eso, el área de normatividad, todavía no está en proyecto la modificación en el TUPA referente a estos puntos, pero todavía no han sido dadas, no estamos a la espera de que el área normativa proyecte y esto tenga incidencia para las futuras autorizaciones del terminal terrestre.

ADE: Eso indica, que, si bien es cierto, la unidad orgánica correspondiente está justamente trabajando en este tema.

Pregunta 4: ¿Considera usted que deberían efectuarse modificaciones, para exigir mayor regulación en la normativa de transporte terrestre para el otorgamiento del certificado de habilitación técnica para terminales terrestres?

VM3: Sí, yo considero que sí deberían ser modificados, ya se ha elaborado varios proyectos sobre esto, que ya están específicamente en el área normativa, porque actualmente el requisito del TUPA establece solamente la presentación de una solicitud que acompañe una declaración jurada y el pago de la tasa; sin embargo, no señala, por ejemplo, la presentación de datos conceptuales de la empresa o la persona natural, a fondo no les pide, por ejemplo, en el caso de pasajero, algún monto mínimo que deba tener la empresa como patrimonio, para nosotros puede constatar de que efectivamente ese terminal cuenta siempre con un mantenimiento adecuado.

ADE: Ósea, que esto va a incidir bastante, lógicamente, en que igual también la institución tenga que efectuar ciertas modificaciones a la regulación.

VM3: Así es, a la fecha el plazo es de 15 días, en esos 15 días debería evaluar la empresa.

Pregunta 5: ¿Cree usted que el procedimiento N° DSTT-033-MTC, considerado en el TUPA, para habilitación técnica de terminales terrestres, requiere alguna modificación para exigir otros requisitos al respecto?

VM3: Justamente lo que reflejaba es que a mi criterio, debería solicitarse datos adicionales respecto a la empresa o persona natural que lo solicita, no se está considerando en el momento de la presentación de la autorización, en lo que respecta al requerimiento del estudio de impacto vial, lo están adquiriendo posteriormente a modo de fiscalización posterior y este impacto vial ayudaría realizar toda la infraestructura en el área perimétrica que debería tener el terminal terrestre, en conjunto con todas las áreas administrativas, que esta debe tener.

ADE: Ósea, eso implica que este procedimiento, si bien es cierto el administrado, la persona natural o jurídica, lo hace a través de una declaración jurada.

VM3: Si, es la limitación por simplificación administrativa, ya que se ha pensado y se esté haciendo de esta manera, pero en realidad está de acuerdo un poco vacío al momento de otorgar la autorización.

Pregunta 6: Los terminales terrestres habilitados y autorizados por el MTC y la Municipalidad Distrital de La Victoria, Provincia de Lima, ¿Requieren reubicación urgente para mitigar las externalidades negativas que afectan el sistema de transporte?

VM3: A mi consideración, sí deberían ser reubicados con carácter urgente, porque precisamente basados en varias fiscalizaciones que ha hecho en el distrito de La Victoria, hay una aglomeración de terminales terrestres, los cuales casi la mayoría no cumplen con el contar con los accesos ni áreas que están establecidas en la norma que les ha ido cerrando paulatinamente, pero este todavía no podemos erradicar tanto terminal terrestre que hay de esta manera y hasta informales que están actualmente actualizados y laborando prestando el servicio. Eso tiene que estar de la mano en conjunto tanto de la municipalidad distrital con la municipalidad provincial, ellos son los llamados a ver y buscar y encontrar una ubicación que establezca que los terminales terrestres estén todos unidos como en el caso de terminal terrestre, como en el caso terminal terrestre Plaza Norte, por ejemplo.

Pregunta 7: ¿Qué medidas viene adoptando la institución, para realizar las renovaciones de terminales terrestres que han cumplido la vigencia de funcionamiento, conforme lo establece la normativa de transporte terrestre?

VM3: Bueno, este a la fecha no hay un procedimiento de renovación de terminales terrestres, toda vez que las autorizaciones que se otorgan son de forma indefinida, no las antiguas autorizaciones, que son las primeras que se han dado, cuando empezó la norma, solamente se les ha pedido a las empresas que adecuen los requisitos que

a la fecha están solicitando. Bueno, no han sido presentados en su momento no hay este procedimiento de renovación del terminal terrestre.

ADE: Si bien es cierto, no está tipificada la normativa, pero es importante no que de repente se señale de repente dentro de la normativa alguna modificación al respecto.

VM3: Bueno, han estado dando de manera indefinida como señalo, pero sí sería bueno porque una vigencia, así como es en el caso de función de pasajeros que se les otorga por 10 años, a modo de poder renovar la documentación, comprobar, constatar nuevamente la infraestructura de cada terminal terrestre.

Pregunta 8: ¿Qué acciones ha ejecutado la institución, con relación a la vida útil de los ómnibus de transporte terrestre que deben circular por carretera a nivel nacional, teniendo en cuenta la cantidad de horas de viaje?

VM3: A la fecha el Decreto Supremo 017-2009-MTC en la vigésima séptima disposición complementaria ha establecido un cronograma para el retiro de los de los buses y unidades vehiculares que han cumplido un promedio de 20 años en la prestación de servicio, esto a modo que la flota se vaya renovando y no perjudique en el servicio a los usuarios del transporte, eso significa que las empresas que tienen autorizaciones a la fecha con vehículos, que ya sean por ejemplo del año 1991 y de esas fechas, ya tienen que darle de baja en el padrón de registro de pasajeros y se les da la oportunidad que la empresa pueda ofertar nuevas unidades y las reemplace ponerlas a fin de mantener la flota con las unidades que corresponda.

ADE: Obviamente que la institución ya tiene normado que digamos que, de acuerdo a un periodo de vida de los ómnibus, obviamente todos puedan transitar por la carretera.

VN3: Estamos hablando de las carreteras a nivel nacional, cuando el vehículo, por ejemplo, ha cumplido ya los 20 años en el transporte en la vía nacional tienen la opción de poder habilitar, quizás por dos años más a nivel regional.

Pregunta 9: ¿Considera usted, que los ómnibus de transporte terrestre que circulan por carretera a nivel nacional, deben embarcar y desembarcar únicamente y exclusivamente de terminales terrestres habilitados?

VM3: Eso sí, de todas maneras, debe ser así el cumplimiento estricto del transporte, porque solamente en los terminales terrestres el pasajero y usuario se va a sentir seguro, porque sabe que el terminal terrestre cuenta con la infraestructura que está señalada en la normatividad, cuenta con las áreas independientes con todas salidas, las zonas de embarque y desembarque, en fin, la zona de equipaje que debe tener para su propia seguridad el pasajero, esto definitivamente debe llevarse así de esa manera, asimismo, tenemos el apoyo de intervención de la SUTRAN son los que ayudan a efectuar mayor fiscalización al respecto, que los buses salgan del terminal terrestre, cronograma y horario establecido.

ADE: Si bien es cierto, la entidad competente fiscalizadora que se encarga de controlar verificar que el pasajero sale de los terminales habilitados. Bueno, ya para concluir dentro de su experiencia que justamente usted conoce con respecto a esto de los terminales terrestres y que también obviamente ha participado, según indican, en las inspecciones a veces que ha realizado a nivel nacional con respecto a los terminales terrestres.

Ya para concluir dentro de sus aportes, ¿cuál cree usted que sería lo prioritario, para que estos terminales terrestres cumplan con toda la infraestructura y darle un buen servicio, en este caso a los pasajeros?

VM3: Bueno, para mi criterio es fundamental la presentación del estudio de impacto vial, porque ahí no señala la ubicación donde va a estar ubicada al terminal terrestre, este no va a afectar el tránsito, ni la vida cotidiana de las personas que moran alrededor de la ubicación terminal terrestre, que este terminal terrestre cuente con todas las áreas que están determinadas por el Reglamento Nacional de Edificaciones y que obviamente el personal y funcionario de Ministerio de Transportes acorde a dar la inspección previa, para que se le pueda otorgar un certificado que no cumple con estos requisitos, de ninguna manera se le debería otorgar un certificado de habilitación técnica del terminal terrestre.

ADE: Muchísimas gracias, por haber aceptado la entrevista y conocer su experiencia y aportes, lo que justamente este estudio va a ayudar más que toda la institución, a realizar ciertas mejoras para el beneficio tanto del transportista, conductor y del pasajero mismo.

Anexo 6.

Entrevistado N° 4: Abogada especialista en fiscalización posterior de terminales terrestres

Código del entrevistado: ACA4

Cargo:

Tiempo de servicio en la institución:

Lugar de la entrevista:

Fecha de la entrevista:

Hora de inicio y término de la entrevista:

Introducción

ADE: Estimada buenas niches, saluda Agustín De Los Santos Escalante, alumno de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo, en esta oportunidad, hoy día 6 de julio del año 2020 vamos a empezar con la entrevista con su persona y obviamente se ha elegido su participación, debido a la experiencia y profesionalismo que tiene con respecto al tema de terminales terrestres, si bien es cierto que este estudio está enfocado a proponer una mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, distrito La Victoria, 2019.

Pregunta 1: ¿Considera usted que los locales de infraestructura complementaria de transporte, para ser habilitado como terminal terrestre, deben cumplir con áreas perimétricas definidas?

ACA4: Bueno, como comentario personal, yo considero que debe de haber una regulación que destina las áreas perimetral de los locales de infraestructura complementaria de terminales terrestres, ya que el Reglamento Nacional de Edificaciones en el capítulo relacionado de terminales terrestres, establece en términos generales que los terminales terrestres deben contar con un área que permita albergar en forma simultánea a los vehículos para que puedan realizar maniobras y puedan circular, pero no se determina un área mínima respecto a los inmuebles ofertados como terminales terrestres.

ADE: Sería viable que dentro de los procedimientos y políticas de la institución se considere para evitar este problema de los espacios que son a veces muy reducidos de locales cuando son habilitados como terminales terrestres.

ACA4: Es por eso que considera que en este caso se debería definir no porque el relato tampoco lo establezca, nos remite a una norma complementaria, pero esta norma no lo va muy bien.

Pregunta 2: ¿Cree usted que el expediente del proyecto de impacto ambiental, sea considerado como requisito exigible antes de otorgarse el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre?

ACA4: Consideró que para la obtención estado de limitación técnica del terminal terrestre debe exigirse la presentación del proyecto de impacto ambiental, ya que esto nos va a permitir evaluar y verificar los efectos significativos del proyecto, no sobre el medio ambiente y cuáles son también las acciones que el administrado va a efectuar para minimizar los efectos negativos a la hora de que proceda, pues pompón la creación y la conexión con el terminal terrestre. Obviamente es importante ese tema en el tema ambiental.

Pregunta 3: ¿Cuáles serían los procedimientos técnicos normativos para exigir a las personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto vial, antes de otorgar el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre?

ACA4: Estos procedimientos técnicos y normativos harían exigible la presentación del estudio de impacto vial. En primer lugar, tenía que debe estar considerado en el alma porque no está considerado en el total, y si bien el RNAT no establece que todo administrado es soliciten la habilitación para obtener la habilitación técnica de terminales terrestres, deben presentar su estudio Impacto Vial. No lo ha consignado y ahí vemos, pues, que hay cierto, no hay concordante. Yo creo que debería establecerse expresamente. Sería también muy importante que se considere, no se considere este proyecto como requisito antes de otorgar el certificado.

No tendría que hacer aquí para que también se pueda verificar que todo el estudio impacto vial a la hora que se haga una y apoyar al tenderla emitió un comunicado. Responda a la verdad.

Pregunta 4: ¿Considera usted que deberían efectuarse modificaciones, para exigir mayor regulación en la normativa de transporte terrestre para el otorgamiento del certificado de habilitación técnica para terminales terrestres?

ACA4: Considero que debería haber modificaciones en el contenido normativo respecto a los requisitos para la habilitación técnica de terminales terrestres, ya que en la actualidad están restablecidas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte y del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Todos los temas están en requerir la presentación de declaraciones juradas. El administrado solamente manifiesta que cumple con las condiciones de requisitos de acceso establecidos en el reglamento y las normas complementarias, y no como entidad, solamente en aplicación del principio de presunción de veracidad. Admitimos las solicitudes pretendiendo que lo expresado por el administrado responden a la verdad. Entonces debería quizás estar más específico.

No solamente se habla de la presentación de declaraciones juradas y el pago del derecho de tránsito, pero no se especifica y todos deberíamos ser más concretos.

ADE: Ah, bueno. Obviamente igual también ahí, en ese aspecto habría que discernir un poquito más para que si bien es cierto todas estas personas, ya sean naturales o jurídicas, se les permita tener este proyecto o que presenten una información real.

ACA4: Prácticamente no están.

Pregunta 5: ¿Cree usted que el procedimiento N° DSTT-033-MTC, considerado en el TUPA, para habilitación técnica de terminales terrestres, requiere alguna modificación para exigir otros requisitos al respecto?

ACA4: También considero que se debería realizar una votación en el procedimiento Escupan, a fin de que los requisitos para el otorgamiento de terminales terrestres en el país, como el requerimiento de los grados de la presentación del estudio impacto vial, de la presentación de planos, el informe técnico original planteado por un arquitecto o un ingeniero a fin de salvaguardar y resguardar las condiciones o integridad del nuevo apartado como terminal terrestre. Porque tenemos que considerar que al fin y al cabo los usuarios tienen que responder y tienen que tener toda la seguridad delta.

Y a la hora de pintar, el periodista de la empresa mixta.

Claro, porque si bien es cierto más que todo porque el transporte que hacen los usuarios por las vías nacionales no se traslada y lógicamente deben salir con conciertos de unidades de este o los ómnibus en perfectas condiciones. No hay, obviamente va a tener un poco más de control.

La.

Pregunta 6: Los terminales terrestres habilitados y autorizados por el MTC y la Municipalidad Distrital de La Victoria, Provincia de Lima, ¿Requieren reubicación urgente para mitigar las externalidades negativas que afectan el sistema de transporte?

ACA4: Considero que debería haber una reubicación en los terminales terrestres habilitados en el distrito de La Victoria, ya que en el referido distrito en la actualidad se concentran gran cantidad de terminales terrestres habilitados y generan un impacto negativo en la localidad, ocasionando entre varios ejemplos, por ejemplo, congestión en las vías públicas, ya que muchos de los terminales terrestres a la vez no cuentan con las áreas adecuadas que permitan que los vehículos realicen pistilos y maniobras en el interior del inmueble. Octágono no encuentran también ubicados en pongas policial, donde en esta cruenta tanto de personas como de transporte urbano, considero que debería haber una ruta.

Pregunta 7: ¿Qué medidas viene adoptando la institución, para realizar las renovaciones de terminales terrestres que han cumplido la vigencia de funcionamiento, conforme lo establece la normativa de transporte terrestre?

ACA4: Bueno, respecto a esto el Ministerio de Transportes y Comunicaciones no ha regulado una regulación respecto a la renovación de la terminal en la terminal. O sea, si bien es cierto que la normativa creo que les da por un tiempo indefinido el funcionamiento.

Bueno se entiende que pasado o después de haber verificado todo el cumplimiento del administrado para obtener el resultado final, entiende que se le otorga el certificado, pero no, no hay nada que no requiera el administrado pueda realizar una renovación. Ahí también hay que ver cierto ciertos ajustes.

Pregunta 8: ¿Qué acciones ha ejecutado la institución, con relación a la vida útil de los ómnibus de transporte terrestre que deben circular por carretera a nivel nacional, teniendo en cuenta la cantidad de horas de viaje?

ACA4: Bueno, y qué está vestido, por ejemplo, en el artículo 25 del RNAT respecto a la antigüedad, una armadura de permanencia de los vehículos que prestan el transporte público de ámbito nacional, regional, provincial, no policial, señalando, pues que en lo referido a un vehículo destinado al transporte regular de personas cuentan con una antigüedad promedio en el servicio.

En el caso del transporte de servicio nacional tienen una antigüedad que no deben superar los 15 años y estos deben ser, por ejemplo, contados a partir del primero de enero del año siguiente, después de su fabricación en los casos de transporte regional y provincial. Entiendo que te cuentan, pues con un año de antigüedad solamente pueden estar cinco y también te cuentan desde el primero de enero del año de fabricación de.

Aunque claro, esto también te llama la atención porque a veces se ha evidenciado que hay viajes de 12 14 horas y sin embargo los ómnibus en el camino se malogran y tienen algún desperfecto. Independientemente de la vida útil, bueno, pero hay que tener en cuenta el tiempo de viaje que demanda, porque hay ómnibus que ya no da para cinco horas de viaje, imagínese cuando son 12, 14 horas de viaje.

Ahí vienen los problemas y también me dolían. Puesto en la inspección técnica vehicular por el cual faltan, entiende que a través de ese certificado deja constancia que el vehículo está en las condiciones que puedan trasladar a las personas. También es uno de los documentos importantes.

Pregunta 9: ¿Considera usted, que los ómnibus de transporte terrestre que circulan por carretera a nivel nacional, deben embarcar y desembarcar únicamente y exclusivamente de terminales terrestres habilitados?

También considero que solamente se debe embarcar y desembarcar en el terminal terrestre a fin de no generar impactos negativos, porque esto también dar seguridad a los usuarios, restan a ingresar y así también salir desde un mueble apartado supone y cumple con todas las condiciones para resguardar la seguridad.

Yo considero que no tenía más claro, justamente porque teniendo un terminal con una infraestructura complementaria y sus instalaciones, lógicamente presta la seguridad para los pasajeros, no para el transportista, para la empresa de transporte donde los mismos conductores.

Esto supone que en la instalación de los terminales tendría que cumplir con todas las condiciones para que los usuarios puedan tener un óptimo técnico. Y es por eso también que se tienen que evaluar los requisitos desde un sitio de alta investigaste.

ADE: Justamente el estudio de investigación que estoy realizando desde ahí, justamente desde el origen, está abocado desde el origen, desde los requisitos que debe contar en este caso la persona natural o jurídica cuando solicite la habilitación del certificado para terminal terrestre. Espero, pues, que este estudio conlleve a adoptar ciertas medidas que mejoren el sistema de transporte específicamente y terminales terrestres.

ACA4: Bien estimada. Muchísimas gracias de mi parte. La verdad que es bonito. Es importante no recoger sus comentarios y experiencias que esperemos que sirvan de soporte y de ayuda para aportar con nuestro granito de arena a la institución y lógicamente se adopten las medidas, ya sean normativas, las medidas técnicas, legales que ayude a mejorar este sistema. Y va a tener un impacto muy elemental en la investigación. Muchísimas gracias estimada, si hubiera alguna consulta adicional, estaremos en contacto, de mi parte, gracias.

ADE: Gracias por su tiempo porque usted verá por la coyuntura que estamos viviendo, estas entrevistas en la vida útil que hacen de manera presencial. Pero ya como sistema de comunicación, ya que en tiempo real justamente estamos haciéndolo virtualmente. Pero qué bien, cuando hay esfuerzo hay empeño y hay más que todo el apoyo de las personas que están inmersos en este tema y conocen, no conocen todo lo que es el manejo de los terminales. Muchísimas gracias.

En parte gracias, ya que gracias a.

Anexo 7.

Entrevistado N° 5: Profesional especialista en temas de transporte terrestre

Código del entrevistado: LF5

Cargo:

Tiempo de servicio en la institución:

Lugar de la entrevista:

Fecha de la entrevista:

Hora de inicio y término de la entrevista:

Introducción

ADE: Buenas noches estimada te saluda Agustín De los santos, alumno de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en esta oportunidad estoy realizando un estudio de investigación respecto a la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de entendimiento técnica de terminales terrestres en el distrito de La Victoria 2019, si bien es cierto se ha escogido su persona como participante por la experiencia que viene ejerciendo en la identidad y en la cual viene laborando y más que todo la finalidad de todo esto es aportar alguna mejora tanto como beneficio de la empresa de transporte para el conductor y más que todo para los usuarios que son los pasajeros que se transportan por las vías nacionales que hacen uso de estos servicios .

Pregunta 1: ¿Considera usted que los locales de infraestructura complementaria de transporte, para ser habilitado como terminal terrestre, deben cumplir con áreas perimétricas definidas?

LF5: Buenas noches si nosotros creo que si deberían contar con un área perimétrica definida toda vez que los terminales terrestres cumplen muchas de las condiciones importantes dentro de estas áreas unas de ellas son las maniobras de los vehículos es el embarque y desembarque de pasajeros es las zonas de esperas entonces muchas veces no se tiene establecido actualmente en reglamento nacional de ministerio de transporte terrestres un área perimétrica definida exactamente pero si es muy importante justamente a partir de los detalles que te menciono es muy importantes que los buses tengan un ingreso y una salida, y una área digamos amplia para que ellos puedan realizar las maniobras correspondientes dentro del terminal terrestre.

ADE: Ósea que de todas maneras lógicamente tiene que ser muy importante ya que en este caso lo funcionarios y los directivos de la unidad orgánica competente he obviamente propongan esta mejora para que se un parte muy importante en los requisitos, más que todo cuando en este caso la persona natural o jurídica certifica el certificado de habilitación técnica. así es, es muy importante o sería una propuesta muy importante que tenemos actualmente la dirección de políticas del misterio de transporte eta evaluando ciertas condiciones para las áreas de infraestructura complementarias no posiblemente una de esas áreas perimétricas que digamos que tiene que ser el estándar que tiene que cumplir los terminales terrestres justamente para que puedan cumplir y que se espera, era uno de los detalles que te daba es la maniobra Dentro que se encuentra en el área y que exige que el área sea amplio para que los buses que ingresan tengan que realizar esas maniobras necesarias que requieren en el terminal terrestre como lo señalaban.

Pregunta 2: ¿Cree usted que el expediente del proyecto de impacto ambiental, sea considerado como requisito exigible antes de otorgarse el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre?

LF5: Si, también creemos que esto sería muy importante, sabemos que la principal fuente de emisión contaminante en este tipo de actividades son los ruidos, son los gases principales, sabemos que estos impactos negativos no sean significativos es muy importante la prevención y mitigación que puedan dar, entonces creemos que es importante de que exista un proyecto de impacto ambiental previo a la emisión del certificado de habilitación de un terminal o a la presentación de la solicitud de los administrados presenten por este tipo de impacto negativo que por ser zonas urbanas van a generar estos tipos de incidencias con el temas de los ruidos y gases que emitan por los vehículos.

ADE: Obviamente para la adecuación de este proceso en indudable la participación de especialista y profesionales que conozcan esta materia y que estén vinculados a las funciones que cumpla esta Unidad Orgánica.

Pregunta 3: ¿Cuáles serían los procedimientos técnicos normativos para exigir a las personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto vial, antes de otorgar el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre?

LF5: Bueno, como sabemos actualmente, los procedimientos técnicos normativos que se exigen son los que actualmente están establecidos por el TUPA del Ministerio de Transportes y Comunicaciones dentro de los procedimientos exigidos, es con la presentación de la solicitud, la Declaración Jurada que indique las condiciones y requisitos que establece el Reglamento Nacional de Edificaciones vigente y el pago por concepto de dicho trámite. Esos son los procedimientos técnicos normativos que existen, previo a eso la Dirección de Servicio de Transporte Terrestre, hace una inspección in situ verificando el cumplimiento de las condiciones que se han declarado, para hacer la verificación digamos que se cumpla las características adecuadas y las indicadas en el Reglamento vigente.

ADE: Este estudio es muy importante de la participación de los especialistas que estén vinculados e integrados a la misma área.

LF5: Claro actualmente el MTC está tratando de impulsar ese perfil de especialistas para cuando se hagan estos tipos de inspecciones sean técnicos que conozcan tanto el tema vial como de infraestructura el Reglamento Nacional de Edificaciones actualmente, para cuando se hagan las inspecciones cuando se trate de infraestructura complementaria, se maneje un universo de procedimientos tanto técnicos como normativos y se cumpla los estándares que se requieren para este tipo de servicios complementarios de transportes.

Pregunta 4: ¿Considera usted que deberían efectuarse modificaciones, para exigir mayor regulación en la normativa de transporte terrestre para el otorgamiento del certificado de habilitación técnica para terminales terrestres?

LF5: Si, claro por supuesto era justo lo que comentaba en una respuesta anterior, actualmente se viene impulsando algunas mejoras con respecto a los procedimientos o a la normativa enfocado en el tema de terminales terrestres, porque actualmente básicamente que digamos la normativa que sustenta para este tipo de solicitudes el Reglamento Nacional Administrativo Terrestre y el Reglamento de Edificaciones que se encuentra vigente, si, creemos que estos tienen que mejorar porque actualmente digamos el mundo de edificaciones ha ido modificando cambios, probablemente las normas que están utilizando, digamos están en cierta parte desfasadas y necesitamos si mejoras para que se podamos actualizar según las condiciones que el país en tema mobiliario vive.

Pregunta 5: ¿Cree usted que el procedimiento N° DSTT-033-MTC, considerado en el TUPA, para habilitación técnica de terminales terrestres, requiere alguna modificación para exigir otros requisitos al respecto?

LF5: Si, claro que sí, era lo que comentaba hace un momento el TUPA en relación a este procedimiento no solo señala tres requisitos, que era la presentación de la solicitud, la Declaración Jurada indicando que cumple con las condiciones que señalan las normas complementarias al tema de infraestructura y tercero el pago por concepto, entonces digamos que estos tres requisitos son muy pocos para poder sustentar que una infraestructura complementaria cumpla con las condiciones, entonces desde luego si creemos que tendría que haber una mejora con el tema de los procedimientos establecidos en el TUPA, que es un trabajo como ya lo comentado que se está impulsando para que haya ciertos requisitos preestablecidos y digamos las empresas o personas naturales que presenten las solicitudes digamos para proceder con el certificado de los terminales que cumplan con los estándares en el tema de edificación.

ADE: Este procedimiento si bien es cierto es público y lógicamente de tal manera en función a que la gente está preocupada, si requiere que se hagan ciertas modificaciones.

LF5: Así es, como actualmente te digo se está impulsando desde ya hace un año se viene dando digamos ciertas propuestas para que estos nuevos requisitos establezcan prontamente para los procedimientos de certificación de habilitación técnica de los terminales terrestres, si se está trabajando en estas mejoras de requisitos que se establezcan, claro que con sustento normativo.

Pregunta 6: Los terminales terrestres habilitados y autorizados por el MTC y la Municipalidad Distrital de La Victoria, Provincia de Lima, ¿Requieren reubicación urgente para mitigar las externalidades negativas que afectan el sistema de transporte?

LF5: Si, nosotros creemos que, si es importante que requieran una reubicación probablemente, sabemos que justamente en el distrito de La Victoria, es uno de los distritos que concentra una buena cantidad de terminales terrestres y producto de esta aglomeración por decirlo así, produce que esto impacte en las vías aledañas. Y sería muy importante porque hay que tener en cuenta que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones otorga la certificación de habilitación, más no la licencia de funcionamiento, y ahí a la par con la Municipalidad. Sería muy importante que ellos puedan por tal emitir una licencia de funcionamiento. Ellos tienen que ver el tipo de situación, y a partir de ello poder brindar a las empresas o personas naturales que presenten muy tema aparte su certificado de habilitación, su solicitud de licencia de funcionamiento y se pueda evaluar si en el lugar donde ellos están ubicados corresponde como tipo de zona tener un terminal terrestre previo a una evaluación técnica que ellos puedan realizar en el perímetro de la zona y ver si esto impacta. No impacta en el tema del tránsito tanto peatonal como vehicular, que actualmente lo vemos porque ahí en la zona de Grau o en la zona donde están 28 de Julio, que son uno de los lugares donde digamos, se concentran más estos tipos de terminales. Vemos, pues, casi a diario que estos concentran una gran afluencia de vehículos y congestión aun, digamos, el tránsito vehicular por la zona. Lógicamente que necesariamente ya es un tema que la gestión de ambas instituciones se requiera, pues obviamente la adjudicación, la oportunidad y el tiempo que amerita nazi es ya.

Pregunta 7: ¿Qué medidas viene adoptando la institución, para realizar las renovaciones de terminales terrestres que han cumplido la vigencia de funcionamiento, conforme lo establece la normativa de transporte terrestre?

LF5: Ya en esa pregunta, sin precisar que la emisión de los certificados de habilitación de terminales no tiene una vigencia, esos son otorgados, pero si entendemos que las licencias de funcionamiento sí tienen una vigencia, cada municipalidad establece los años según sus procedimientos administrativos que ellos no. Nosotros, cuando entregamos los certificados de habilitaciones técnicas, indicamos digamos en este certificado que la infraestructura complementaria es apta para realizar el embarque y desembarque de pasajeros con las condiciones.

Digamos que el Reglamento Nacional de Edificaciones Vigentes indicadas, así como el RNAT, no el tema de la vigencia ya correspondería al tema de licencia de funcionamiento. Perojo. Si bien es cierto que nosotros entregamos, digamos, a las personas tanto naturales como jurídicas este certificado de habilitación que no tiene una vigencia si pasan a un control de fiscalización posterior, para que a partir de ellos se pueda verificar que lo declarado, que es decir que ellos cumplen con las condiciones, se mantenga en el tiempo. Caso contrario, se procedería a un procedimiento de nulidad en los casos de certificados de habilitación. Obviamente que debería.

De todas maneras, en algún momento este seguro depende determinarle cierta vigencia. Porque normalmente esto se puede hacer aumentando su flota vehicular, aumenta también la demanda de pasajeros y a veces, obviamente, lo que decía de usted si era cierta o afecta al sistema de transporte, como lo han mencionado, pues la congestión. El tema también ambiental que sucede justamente alrededor de estos terminales. Claro. Tengamos en cuenta que los certificados de habilitación técnica de terminales terrestres ya le dan esa habilitación como tal. ¿Qué lugar puede funcionar como un ser, como un terminal terrestre? No es por eso que no se toma o por lo menos actualmente no se toma una vigencia del lugar, porque finalmente quien autoriza que funciona no es la municipalidad a través de las licencias otorga, sino que a través del certificado lo que se dice es exacta para que este lugar funcione como terminal terrestre sí o no, si es si se le otorga el certificado.

Pregunta 8: ¿Qué acciones ha ejecutado la institución, con relación a la vida útil de los ómnibus de transporte terrestre que deben circular por carretera a nivel nacional, teniendo en cuenta la cantidad de horas de viaje?

LF 5: Con relación a estas preguntas, entonces hoy podemos entrar, por ejemplo, con el tema del Servicio Interprovincial Nacional, que es una autorización que también el Ministerio de Transporte otorga, evaluando la cantidad de flotas, evaluando, digamos, la frecuencia del horario con que las empresas cuenten, según también las unidades de flotas, porque ellos pasan previos una evaluación para poder determinar, digamos, esa afluencia en las carreteras nacionales que van a ser utilizadas.

Pregunta 9: ¿Considera usted, que los ómnibus de transporte terrestre que circulan por carretera a nivel nacional, deben embarcar y desembarcar únicamente y exclusivamente de terminales terrestres habilitados?

LG 5: Sí, claro. Y si esto es un requisito establecido en el primero, en donde se exige a las empresas que cuenten con autorización para evitar el servicio de transporte de personas, están obligadas a contar con un terminal tanto de origen y de destino para hacer el embarque y desembarque de pasajeros. O sea, es una obligatoriedad que tienen las empresas que prestan servicio de transporte público. Contar con un terminal terrestre

actualmente, y esto es tan normal. Lógicamente, ¿esto también tiene su vinculación por la entidad competente que hace la fiscalización, que es brutalmente no?, Así es, claro, la entidad fiscalizadora, en este caso Surtan. En ellos verifican que las empresas que realizan transporte público tengan un terminal tanto de origen como de destino para el embarque y desembarque. Eso sí es una exigencia. Está establecida en el Reglamento Nacional de Transporte Terrestre. Todos sus recursos, sus aportes, sus comentarios y su experiencia, más que todo en ese rubro de los terminales terrestres, que es un tema a nivel nacional que si bien es cierto que la discusión también viene tratando de cumplir con ciertas exigencias de los pasajeros y que esperemos pues que este estudio lógicamente aporte mucho para que la institución también adopte ciertas acciones y seamos todos los beneficiados los que hacemos uso de este servicio.

ADE: Así es y es muy importante que los aportes también tanto de investigaciones que se hacen. Por qué esta permite que las instituciones que tienen a cargo procedimientos de terminales terrestres puedan mejorar sus procedimientos, mejorar, digamos, la expectativa que se tiene a fin de resolver con mejor, digamos este con un universo de expectativas. Este problema que es latente, no es tema de los terminales terrestres.

LF5: Así es Agustín en principio felicitar la iniciativa porque es muy importante estos estudios de investigación que se realicen, porque la tarea es muy ardua y el objetivo está muy grande. El tema de terminales terrestres es una gran tarea que tenemos a nivel de sector y también a nivel regional, porque también los terminales terrestres, digamos, una actividad que realizan ellos y hay mucho, mucho, mucho por trabajar en este en este tema y es muy importante, a pesar de que las empresas de transporte saben que es una exigencia contar con un terminal terrestre para embarque y desembarque por un tema de seguridad. Interés público, con contar también con el fundamento normativo que actualmente, como lo he comentado ya en las preguntas que hemos venido desarrollando, es algo que se tiene que ir, digamos, mejorando, el tema de terminales terrestres normativamente todavía tiene mucho que ser trabajado porque se necesita, digamos, mucho sustento para poder mejorar las condiciones que actualmente se otorgan en los temas de terminales terrestres y en esa presentación de habilitación técnica para ello. Entonces, este es una muy buena iniciativa tomar estos temas porque es muy importante, y como vuelvo a decir, una ardua tarea que todavía tenemos muchos, digamos actores que trabajar. Claro, es justamente el estudio de investigación enfocado desde el origen.

No es lo más importante para nosotros, pues en este caso podemos contar con la posterior, me envía un servicio de calidad y satisfacción, pero este estudio justamente es el de los requisitos, es la parte más importante para que de ahí todo el proceso, lógicamente sea de fiel cumplimiento tanto de la Diputación como de los administrados.

LF5: Así es así. Más. Es una labor muy importante, como reitero, de que todos los actores involucrados, tanto en el tema de investigación, los sectores que están detrás de estos procedimientos, no tengan, digamos, los lineamientos definidos y mejorados, porque el tema de terminales terrestres, como menciono, hay muchas cosas que hay que tenemos por mejorar y actualmente el Ministerio de Transportes y Comunicaciones está impulsando muchas iniciativas con el tema de terminales terrestres para que las exigencias al cumplimiento de las condiciones sean óptimas, porque si bien es cierto lo que mencionas, el tema es un buen servicio, no de una calidad de servicio. Es muy importante para las empresas. Más aún, es también importante el tema de la seguridad, no el tema de la seguridad que se pueda brindar dentro de estas infraestructuras complementarias a las personas, a los vehículos y a todo quien esté. Ingrese en esa empresa importante de que se tengan que tener los lineamientos muy definidos y actualizados.

ADE: Bien estimada, dadoras mi agradecimiento por esta oportunidad de expresarte su conocimiento, tu profesionalismo en esta materia tan importante que usted lo ha indicado desde los terminales terrestres. De mi parte vuelvo a repetir. Muy agradecido y de repente en aquel momento éramos alguna consulta adicional. Estaremos, ha contado. Muchísimas gracias de mi parte, igualmente.

Gracias. Estamos abiertos a poder responder todas las inquietudes referentes al tema de terminales terrestres y también de poder conocer nuevas, digamos, iniciativas de investigaciones que también se estén proponiendo, como es el caso.

Anexo 8.

Entrevistado N° 6: Abogada especialista en sistema de transporte de terminales terrestres

Código del entrevistado: LE6

Cargo:

Tiempo de servicio en la institución:

Lugar de la entrevista:

Fecha de la entrevista:

Hora de inicio y término de la entrevista:

Introducción

ADE: Buenas noches estimada, te saluda Agustín De Los Santos Escalante, alumno de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, hoy día 6 de julio del año 2020, vamos a iniciar la entrevista, y bueno, se ha elegido a su persona como participante en este estudio de investigación, ya que se tiene conocimiento de su profesionalismo y experiencia con respecto a lo que es terminales terrestres, justamente el título de mi estudio es la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, distinto La Victoria, 2019.

Pregunta 1: ¿Considera usted que los locales de infraestructura complementaria de transporte, para ser habilitado como terminal terrestre, deben cumplir con áreas perimétricas definidas?

LE6: Sí, definitivamente, para que eso es muy importante para la seguridad no solo de los buses, sino también de los usuarios del servicio. Si no, no podría ser como es ahora un canchón sin delimitación de cuál es el área por donde van a circular los buses, cuál es el área por donde van a cruzarlos los dos que van a abordar, no dónde van a quedarse o no te van a estacionar los taxis, por ejemplo, que entran con la carga a dejar los pasajeros que no tienen las áreas delimitadas o no cuentan con un espacio suficiente para que los buses puedan maniobrar. Estás poniendo en riesgo el servicio y la seguridad de las personas. Lógicamente que ya está esta modificación al reglamento, las competencias de la institución con la unidad orgánica respectiva.

En realidad, el tema de terminales es un poco complejo, porque no solamente va a depender de, digamos, la normativa que pueda dar el MTC, que ve netamente en lo que es el transporte. En tema de terminales estamos hablando de una infraestructura, de un edificio, de una construcción. El MTC da la habilitación para que funcione como tal, no que cumpla tal o cual cosa. Espero, pero infraestructura, infraestructura tiene que ser construida y para construirse ha tenido que pasar una revisión, un estudio, una verificación de las características que sean apropiadas para el uso que se le va a dar a esa construcción. Y actualmente está como divorciado, una cosa es la construcción y otra cosa es la habilitación, como terminar, y otra cosa es la licencia de funcionamiento y cada cual actualmente estos funcionan de forma distinta, sería conveniente que estos tres organismos se juntaran y vieran lo más viable para contar con una verdadera infraestructura.

Sí, claro. Hoy tiene que haber una coordinación, estuvo un poco de avance, el año pasado se suscitaron algunas reuniones con el Ministerio de Vivienda, por ejemplo, a propósito del Reglamento de Edificaciones, porque ahí no está contemplado el terminal terrestre como tal, por ejemplo, las estaciones de ruta o como puede ser un taller de mantenimiento, hay varios tipos de infraestructura que están contemplados en el RNAT, pero no tienen un desarrollo si no tienen un desarrollo, como podría pedirle al administrador que cumpla con adecuarse a la norma.

Pregunta 2: ¿Cree usted que el expediente del proyecto de impacto ambiental, sea considerado como requisito exigible antes de otorgarse el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre?

LE6: En realidad yo creo que debe ser este un requisito para la construcción de la infraestructura. Porque es una inversión grande que hace el que va a operar un terminal. No estamos hablando de que el metro cuadrado no es una construcción grande y si va a tener todas las medidas de seguridad, lo ideal sería que, como cualquier otra obra, no pase por un estudio de impacto vial, un estudio de impacto ambiental y tú veas cuáles van a ser las consecuencias, los flujos que va a tener ahí, antes de dar la autorización, qué haces, si ya está construido y cómo lo vas a arreglar ya empeorar la situación,

Pregunta 3: ¿Cuáles serían los procedimientos técnicos normativos para exigir a las personas naturales y/o jurídicas la presentación del proyecto de impacto vial, antes de otorgar el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre?

LE6: En principio tendría que regularse bien qué cosa es lo que se le va a pedir. Como te decía, no hay un desarrollo completo en la Ley de Edificaciones y de manera que está a rasgos generales para un terminal como que se adecuaba a un terminal de provincia, digamos, no como que las normas solamente están pensadas en Lima y no en el Perú, no puedes exigir tal o cual requisito.

ADE: Claro, porque justamente yo he ido a algunos terminales a nivel nacional y la verdad que me he quedado sorprendido que en un terminal terrestres era una casa, que estaba habilitado.

LE6: Era un terminal informal, me imagino que tenía, tenía dos dígitos, indica del lema que se hacía justamente eso ya. Es por eso que ante esas cosas presentado me interesé. Bueno, era hacerlo a la antigua, porque la norma no te exige más que una declaración jurada. Entonces tú puedes presentar declaración jurada diciendo que cumples todo y te quedas, digamos, sometido a la fiscalización posterior, no que es aleatoria y que en todo caso no va a ser exactamente cuando termine de presentar el expediente. Entonces muchos de esos tramitarlas que anteriormente se tragaban de esa manera. Te digo de esa manera, porque ahora se han implementado algunas prácticas para mitigar eso, se entregaban, así como declaración jurada. Entonces, si efectivamente puede darse el caso de que tengas un terminal terrestre habilitado y que sea una casa, una casa, dice.

Pregunta 4: ¿Considera usted que deberían efectuarse modificaciones, para exigir mayor regulación en la normativa de transporte terrestre para el otorgamiento del certificado de habilitación técnica para terminales terrestres?

LE6: Yo creo como técnico que se debe. Los que hacen las normas, digamos, son abogados y en este tema de terminales que tiene que ver con mediciones, con espacios físicos, es y debería estar sujeto a lo que la ley de edificación, debe haber primero una cuestión, yo creo que debe haber una adecuación a estos requisitos porque tú eres un abogado, tienes que conversar con que esta norma que regula lo que regula y con qué tiene que contabilicen las cosas, y eso es algo como te digo, que tiene una inversión grande, que todavía hay que exigir determinados requisitos, determinados parámetros para exigirle antes de que construyan la obra. De otro lado, cómo le va a exigir que te certifique algo que ya ingresó ya gastar la plata y estaba mal hecho, por ejemplo.

ADE: O sea que es muy importante la participación y en este caso el Ministerio de Vivienda. No, lo provisional es multidisciplinario.

LE6: Así es el abogado, el arquitecto, el ingeniero civil y otros que nos ayuden a reforzar el requisito y éticas o que ya no quería. Tampoco ha afectado ni la institución ni la ministra.

Claro, como te digo, es una inversión grande y hay muchos que en algunas oportunidades han concurrido al Ministerio y han manifestado está descontento grande que tienen de que tú le pides cosas o la municipalidad le exige, pero después que ella lo construyó.

Pregunta 5: ¿Cree usted que el procedimiento N° DSTT-033-MTC, considerado en el TUPA, para habilitación técnica de terminales terrestres, requiere alguna modificación para exigir otros requisitos al respecto?

LE6: Si yo creo que no debería ser con declaración jurada, no debería tener requisitos, como, por ejemplo, permitir desde antes. Previamente la inspección al predio para verificar que tenga los requisitos mínimos y que el estudio, por ejemplo, del impacto vial sea un requisito anterior para que pueda tomarse a cuenta de cómo va a complicar el que conoce, son con mucha frecuencia cuántas puertas en la aglomeración que eso va a ser una gran congestión, porque si es una gente que tiene salidas cada 10 minutos, por ejemplo, grande, donde lo baja casi las medidas del bus, por ejemplo, no te van a dañar. La que está en la vereda puede voltear por esa calle. Entonces para eso es importante la gestión empresarial, por ejemplo, y deberías pedirselo antes, no como declaración jurada.

Pregunta 6: Los terminales terrestres habilitados y autorizados por el MTC y la Municipalidad Distrital de La Victoria, Provincia de Lima, ¿Requieren reubicación urgente para mitigar las externalidades negativas que afectan el sistema de transporte?

LE6: Sí, definitivamente sí, porque en Vitoria no notablemente. Estamos hablando de terminales formales, también informales, porque al ser espacio tan reducido no genera que haya congestión vehicular, afluencia de

público, cuando hay mucha afluencia de público. También genera comercio informal, cuando ya hay mucha gente compra también genera delincuencia, entonces es complicado. Y eso también afecta el tránsito de la movilidad urbana, entonces los terminales deberían estar afuera, no en el centro de la ciudad, porque además las calles del centro o de sitios como La Victoria son estrechas y si esto pasa por las pistas están por un hueco claro. Otras, porque el peso de los buses y la frecuencia las desgastan terriblemente.

Pregunta 7: ¿Qué medidas viene adoptando la institución, para realizar las renovaciones de terminales terrestres que han cumplido la vigencia de funcionamiento, conforme lo establece la normativa de transporte terrestre?

LE6: Lo que pasa es que en el caso de terminales no hay una vigencia de la habilitación. Entonces, no es como para que, aunque las autorizaciones que tú le das por una ruta 10 años no los terminales no tienen un tope, digamos de su vigencia. Lo que sí se estaba tratando este de repente verificar una mayor fiscalización posterior de todos aquellos que no cumplan con las características de la conexión es que declararon no para permanecer en el servicio. Es como si te exhortarlos a que cumplan, pero si no van a poder cumplir. Claro, el espacio es sencillo y nada más, entonces se va a tener que cerrar o que busquen una reubicación porque como tal no tienen una fecha de vencimiento, pero eso implica que, de verdad, entonces de repente podía también de repente modificar la normativa.

Pregunta 8: ¿Qué acciones ha ejecutado la institución, con relación a la vida útil de los ómnibus de transporte terrestre que deben circular por carretera a nivel nacional, teniendo en cuenta la cantidad de horas de viaje?

LE6: Mire, ahí hay un tema, porque la norma que considera la antigüedad de los vehículos pensando en los años más no en lo que tú dices, no en cuanto a si no llegamos al desgaste, no porque no es lo mismo a los carros que salen. Tienen una frecuencia de ida y vuelta que no paran, llegan y no paran los vehículos que de repente siguen remaches más espaciada. Con relación a eso, la norma no ha previsto nada, pero sí hay algunas cuestiones que se están evaluando. De repente puede modificar esto en relación con otros, señala el desgaste de la máquina, porque ahorita es la antigüedad y solamente engaños 15 años, señala.

Pregunta 9: ¿Considera usted, que los ómnibus de transporte terrestre que circulan por carretera a nivel nacional, deben embarcar y desembarcar únicamente y exclusivamente de terminales terrestres habilitados?

LE6: No, porque en realidad en el Perú es diversa, no en todas partes tienen los espacios suficientes y, por ejemplo, el RNAT no solamente prevé terminales, sino también paraderos y estaciones de ruta. Lo que hace falta es más ningún desarrollo normativo de estas infraestructuras, no tanto de las estaciones de ruta como de los paraderos de ruta, un ejemplo, había un tema con circunvalación, por donde estaba la Facultad de Veterinaria de San Marcos, aquí hay un paradero donde paran todos los carros que se van al sur y en tiempo de verano, esta especie para el malillo, eso sí, un montón y en ese paradero formalmente no está habilitado. Entonces, cuando tú tienes algo que no está regulado, generas desorden, quién genera el desorden, los empresarios que dicen entonces rehabiliten el paradero y no lo hacen, entonces te pones en inseguridad tanto el transportista como el usuario, porque tampoco el de que el usuario puede estar embarcando, desembarcando en cualquier sitio de la vía pública, porque es peligroso. Pone en riesgo su seguridad. Entonces, si hace falta un desarrollo normativo, no solo los terminales, como ateridos, sino también de otro tipo de infraestructura que se acomoda muy bien a los viajes, por ejemplo, que se hace en el interior del país. No que va de pueblo en pueblo y no en todos. Va a haber un terminal, pero si de repente algo un poco más pequeño, con unas condiciones más flexibles, digamos, para que la gente tenga siempre un lugar seguro donde poder bajar sus cosas y subir sus coches sin ningún riesgo de que de que los carros estén pasando, de que se esté interrumpiendo el libre tránsito de las personas por la vereda.

Si bien este valioso.

ADE: Estimada y de verdad de mi parte. Muchísimas gracias por haber aceptado esta entrevista y conocer, pues conocer la realidad del tema de los terminales terrestres.

LE6: Gracias también por tomarte el tiempo de hacer una investigación sobre este tema que en realidad tiene bastantes consecuencias para la circulación y para el movimiento de todas las personas. Cabe de la victoria prácticamente de todos los que trotan para ir a al trabajo no exento del mismo para todos lados, para tener que pasar por allí estas maneras y causar una congestión terrible, terrible.

Anexo 9.

Entrevistado N° 7: Coordinador Administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano

Código del entrevistado: AC7

Cargo:

Tiempo de servicio en la institución:

Lugar de la entrevista:

Fecha de la entrevista:

Hora de inicio y término de la entrevista:

Introducción

ADE: Estimada buenos días, te saluda Agustín de los Santos Escalante, alumno de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, estoy haciendo una investigación respecto a la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, distrito de La Victoria 2019. Se ha elegido tu persona como participante debido a la gran experiencia que tienes en la oficina de atención al ciudadano del Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Esperamos con esta entrevista, poder acoger todos tus propuestas y aportes, que van a engrandecer prácticamente el estudio y beneficiar a todos los involucrados que son el transportista, empresa de transporte, conductores y más aún todavía los usuarios que son los pasajeros que se trasladan en las rutas nacionales.

Pregunta 1: ¿Cuáles son los mecanismos que se requieren para contar con personal experimentado en la oficina de atención al ciudadano, respecto a la orientación para las solicitudes de habilitación técnica de terminales terrestres?

AC7: Agustín Buenos días, gracias por la invitación. Para empezar a responder a tu pregunta, primero, el personal, no inicia experimentado. Sabes que todo personal comienza con la capacitación, mínimo deben contar con los conocimientos básicos de procedimiento administrativo. Luego de ello nos empezamos a capacitar en diversos procedimientos y trámites que la entidad brinda de transportes y comunicaciones. Dentro de los procedimientos que tienen transportes y comunicaciones, está todo lo que es terminal terrestre, autorizaciones, lo que pedimos a ellos es el otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres en estaciones de rutas o talleres de mantenimiento. Lo que requieren ellos es capacitarlos, al empezar siempre, capacitarlos y tener comunicación constante, porque las normas van variando, cambiando. No solo los capacitamos a ellos para que puedan tener los conocimientos básicos de lo que requieren, lo que necesita la administración o refiere la administración, entonces ya no pueden ser el nexo entre la entidad y el ciudadano. Entonces es básico, básico, básico, que lo capacitemos nosotros a las personas, quienes van a trabajar a la oficina de atención al ciudadano documental. Si bien es cierto y ellos vienen con una experiencia general o con conocimientos generales en el procedimiento administrativo, algunos son abogados o son administradores, pero el tema en sí no es un tema interno de la entidad en capacitar al servicio de trámites, por eso es importante la capacitación.

ADE: Entonces, también sería viable que la misma unidad orgánica de repente, aparte de ustedes, para que cualquier duda o consulta inmediatamente, el usuario pueda solucionar estos temas, lo que a veces la falta de orientación.

AC7: Las capacitaciones que brindan son por parte de ellos, siempre pedimos que las unidades orgánicas capaciten al personal, porque ellos son expertos que se especializan en temas y adicionalmente a ello, también cuando hay temas que son un poquito confusos, pedimos a las unidades orgánicas que nos apoye con asesoramiento para poder brindar al ciudadano la información que requiere es muy importante. Si tenemos un nexo directo con la unidad orgánica, felizmente siempre que tengamos cualquier duda, los llamamos en los anexos indicados por ellos para poder resolver esas consultas.

Pregunta 2: ¿Qué inconvenientes se vienen presentando con los requisitos exigibles que estipula el procedimiento N° DSTT-033-MTC del TUPA, relacionado a la habilitación técnica de terminales terrestres?

AC7: Bueno, en si nosotros nos basamos como trámite documental, nos ceñimos ciertamente a lo que señala el TUPA, nosotros, como medio de excepción no podemos ir más allá de lo que señala el TUPA y según el TUPA que nos dice, solicitado un formulario de declaración jurada, indicando que se cumpla con las condiciones y requisitos de acceso establecidos en el reglamento y en las normas competentes y el pago por

derecho de tramites. Cuando el ciudadano se acerca a la plataforma de atención al ciudadano, indicamos los requisitos indicados ahí, pero excepcionalmente también le recomendamos que tengan toda su documentación correspondiente, porque como es una evaluación previa, el procedimiento es una evaluación previa, entonces, definitivamente capaz la unidad orgánica va a requerir alguna información que está contemplado dentro de los lineamientos señalados en el Procedimiento 033 del TUPA del MTC, pero yo pienso algo y si recomendaría, que en el TUPA si se encuentre todos los requisitos que se necesita, si se le exige todo para una autorización de terminales terrestres, que se señale en el TUPA en forma clara, específica, se necesita el contrato de alquiler o copia de registro públicos, si es propietario, los planos, porque es un control posterior, pero es criterio de la administración.

ADE: Obviamente que en este caso la unidad orgánica competente, tendría que adoptar estos mecanismos para un poquito de repente transparentar los requisitos que debe presentar el administrado.

AC7: El ciudadano piensa que simplemente con sus declaraciones juradas presentadas ya tiene la autorización, pero se informa que esta es información va ir luego a un tema de control posterior o capaz a un tema de inspección in situ. Entonces, para qué tanto todo lo que ellos indican las declaraciones juradas que también este físicamente no lo tenga, no vaya a ser que solamente empiece en papel y después no tenga absolutamente nada.

Pregunta 3: ¿Cuáles son los tipos de reclamos más recurrentes de las personas naturales y/o jurídicas cuando presentan sus expedientes para solicitar habilitación técnica de terminales terrestres?

Lo malo es lo que te indicaba, que dentro del TUPA señala solamente una solicitud nada más, una DJ; sin embargo, posterior a ello hay un tema de oficio, los ofician a ellos pidiéndole más requisitos señalados en el TUPA. De ahí viene el reclamo, indicándole por qué me piden información que no está contemplada en el TUPA, nosotros informamos que está dentro de la normatividad del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, sin embargo, no entiende como ciudadano no te van a entender lo que ellos no leen, lo que ellos no saben. Nosotros podemos asumir, como entidad, ellos tienen la obligación de estar enterado de todos los procedimientos, de acuerdo a lo que se necesita, nosotros como entidad debemos transparentar la información desde el inicio, si bien es cierto, cuando vamos a solicitar un requisito o un procedimiento, ellos que van a ceñir al TUPA, nada más que el TUPA, si el TUPA te dice que tienes que presentar 3 cosas solo se presenta 3 documentos nada más, si posterior a eso te indican que algunos documentos que presentan está en la A, B y Z donde lo señala este, en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, si pero eso no lo dice tu TUPA, y ahí viene la queja.

Pregunta 4: ¿Considera que los tiempos de atención para las personas naturales y/o jurídicas, que solicitan el certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, son oportunos y eficientes?

AC7: Oportunos podría ser, pero eficientes no, porque yo sé que el tema de terminales terrestres demanda mucho más tiempo de evaluación, porque depende más de la inspección, hay un tema de evaluación acuerdo a lo que se señala el TUPA, señala que son 15 días para que tú tengas respuesta de tu solicitud, pero en 15 días, la persona encargada de la emisión de servicios, pues puede generar un tema de informe, de visita o si fuera necesario, puede generar un tema de observación si también fuera necesario. Es un problema, deberían sincerar los tiempos de atención en ese procedimiento.

ADE: Ese obviamente, como dice usted, es un tema que lo tiene evaluar la unidad orgánica

AC7: Exactamente, en nuestro caso, como atención al ciudadano, muchos ciudadanos se acercan a la plataforma de atención al ciudadano, para orientación de ventanilla, lo orientamos sobre el procedimiento que necesita, le damos los formularios correspondientes y para que ellos luego lo presenten en la mesa de partes. Pero dentro del mismo día, no habría problema para que tenga la oportunidad de presentar y firmar todo lo demás, pero ya en el tema sobre su respuesta es desde la misma Unidad Orgánica que realmente tienen los plazos establecidos y estas puedan cumplir con esos plazos para que no queden en silencio.

Pregunta 5: ¿Cree usted que se deben realizar mejoras en la atención para las personas naturales y/o jurídicas que solicitan el certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, en lima y provincias? Claro que sí, la mejora sería, por ejemplo, 1) puede tener una línea directa con la sección de servicios para que ellos puedan informar acerca de sus procedimientos y le puedan dar mayor amplitud. Si bien es cierto, nosotros somos el canal o el nexo para poder orientar al ciudadano que también tenemos Hall center, tenemos un correo de

atenciónalciudadano@mtc.gob.pe, pero hay casos que son más específicos, entonces requieren mayor información, más técnica, más detallada, en este caso si necesitamos el apoyo de la unidad orgánica, 2) cuando hayan cambios normativos, nos comuniquen de los cambios para que nosotros podamos trasladar toda la información a todo el equipo, a todo el equipo del equipo de Lima y Provincias. Ahora que estamos en un nexo entre el ciudadano y la entidad, porque ocurren cambios internos también acá, con los memorándums que nos comunican y muchas veces también nos enteramos de esos cambios y al final estamos informando erróneamente al ciudadano, no porque no había un tema de comunicación y eso siempre tiene que haber comunicación directa con la Oficina de Atención al Ciudadano, porque finalmente somos la cara, que damos a las personas de los ciudadanos o las empresas que vienen y preguntan si nosotros no usamos las informaciones como si son actualizadas información le podemos brindar, este pequeño tema de mejoras.

ADE: Obviamente ahí, pues igual la unidad orgánica tiene que de repente enfocar más el tema que puede incidir en los usuarios de provincias, porque a veces para ellos es bien riguroso, por el tiempo y la distancia, más bien hay que darles todas las facilidades y las herramientas para que puedan cumplir con sus requerimientos.

AC7: Así es, como también al comienzo se daba un chek list con un listado de requisitos que necesitaba este para efectuar algún trámite, por ejemplo, una autorización al transporte terrestre irregular de personas. Es decir, son extensos hasta la última modificatoria no teníamos un chek list generamos al ciudadano para que el supiera qué necesitaban presentar. Todos los requisitos eran presentables, que eran como 20 aproximadamente en esos tiempos. Entonces teníamos caso terminal terrestre, como te vuelvo a decir, de acuerdo al TUPA, son tres requisitos ahorita. Entonces ahí sí tendríamos que requerir mayor documentación, lo que señala el TUPA, tendríamos que pedir información a la misma unidad orgánica, pero de acuerdo a ley, tú sabes que no podemos pedir más información de lo que señala el TUPA.

Pregunta 6: ¿Tiene algunas experiencias amargas con las personas naturales y/o jurídicas donde hayan manifestado actos de corrupción o direccionamiento para autorizar la habilitación técnica de terminales terrestres.

AC7: No, yo he tenido oportunidad trabajar en el servicio de transporte terrestre, sabes yo he tenido la oportunidad de viajar para hacer inspecciones, pero este era más que todo iba como inspectora a realizar si esta todo conforme a los niveles presentaba sus planos y todo, pero acá la atención al ciudadano. No he tenido ninguna denuncia, pero si quejas, como te digo, llegaban con observaciones donde no tenían que presentar más requisitos conforme los pedía el TUPA, entonces se quejaban manifestando, porque motivos están pidiendo documentación que no está contemplada en el TUPA, entonces nosotros indicábamos que estaba dentro del sistema de Transportes y que se lo había solicitado, seguramente para poder verificar una información que necesitaban para poder otorgar la autorización. Pero denuncia de algún tema de corrupción ninguna, por lo menos yo como que somos de atención al ciudadano, no tenemos una persona que se encargue de la lucha anti corrupción. Yo era responsable de lucha anticorrupción del MTC hasta el año del 2017, después del 2017, otra persona tomó la función. No sabría decirte, después de esa fecha, evidentemente no tuve ningún tema de denuncia de corrupción de terminales terrestres.

ADE: Es importante y valioso sus comentarios, aportes a tomarse en cuenta, esperamos que sea beneficioso este estudio que estoy realizando específicamente de los terminales terrestres, para obviamente que la institución también pueda hacer ciertas mejoras, ya sea en el tema normativo, técnico y administrativo, lo que obviamente va a ayudar, facilitar, pues en este caso a las personas naturales o jurídicas cuando solicitan este certificado de habilitación técnica de terminales terrestres.

AC7: Claro es así, yo siempre recomiendo que sean más transparentes al ciudadano no se confunda, clara desde el inicio para que también los ciudadanos sepan cuál es su empresa jurídica, qué es lo que va a necesitar para obtener algo y que en el camino no se sorprenda con cosas nuevas, sea recomendable, yo siempre digo cuando voy a participar en reuniones está el tema de la modernización, lo repito siempre, tenemos que tener una información clara, realmente los requisitos que se necesita para obtener un permiso desde el inicio, porque de esa forma podemos saber que debe abstenerse el ciudadano qué documentos realmente necesitan para poder obtener, porque después, si no les ponemos la información clara desde el inicio, lo que estamos haciendo es crear ideas de que con esos tres documentos vamos a tener todo, pero no es así, hay mucho más que esos 3 documentos, sin embargo, como no tenía conocimiento completo de todo el paquete, como se dice, se sorprenden y vienen las denuncias, quejas y reclamos, de una información que esta gente no está de acuerdo.

Anexo 10.

Entrevistado N° 8: Asistente Administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano

Código del entrevistado: NG8

Cargo:

Tiempo de servicio en la institución:

Lugar de la entrevista:

Fecha de la entrevista:

Hora de inicio y término de la entrevista:

Introducción

ADE: Estimada buenas noches, te saluda Agustín De Los Santos Escalante, alumno de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, hoy día, siendo las 20 con 34 horas del día 4 de julio del año 2020, vamos a iniciar la entrevista en relación a mi estudio de investigación que estoy realizando con respecto a la mejora continua en el procedimiento de otorgamiento del certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, distrito La Victoria 2019. En esta oportunidad se ha escogido a su persona como participante debido a su experiencia y por el tiempo que tiene trabajando en la institución, también mi agradecimiento por aceptar esta entrevista, de esta manera virtual, ya que la coyuntura lo permite, pues porque cuando nos podemos mover de casa.

NG8: Así es, buenas noches señor, y un placer apoyarlo en este momento, cuente conmigo para lo que necesite y para ayudarlo.

Pregunta 1: ¿Cuáles son los mecanismos que se requieren para contar con personal experimentado en la oficina de atención al ciudadano, respecto a la orientación para las solicitudes de habilitación técnica de terminales terrestres?

NG8: Normalmente vienen los administrados a pedir ese permiso para la habilitación técnica, lo que se solicita según EL TUPA, Este formulario y una declaración jurada que ellos van a cumplir luego con hacer el estudio de impacto vial y un pago por derecho de trámite que se realiza en el Banco de la Nación. Una vez que ellos ingresan esa documentación por la mesa de partes. El proceso de digitalización. La distribución al área que corresponde, que es la Dirección de Servicios de Transporte Terrestre, y luego de ello ellos hacen la evaluación. Tengo entendido que en un primer paso se esté aceptando, envía un oficio y después de eso van y hacen la verificación del área del área donde va a ser la terminal terrestre.

Hacen la constatación del espacio de acuerdo al área y perímetro que les indican dónde debe ser, cuántas salidas debe tener para la entrada y la salida de los buses. Todo hace el personal del área. Entonces, en este caso, la unidad orgánica encargada de la revisión de este expediente no tiene asignado personal de ellos ahí y ustedes no. Ese procedimiento, como le digo nosotros como mesa de partes, solamente cumplimos de acuerdo a la Ley de Procedimientos Administrativos. No vamos a nuestro TUPA según nuestro TUPA, solo el formulario y la declaración jurada y un pago. Cumpliendo con ello y con todos sus generales de ley de la empresa, afirma el representante legal. Verificamos que los formularios están hechos en forma de declaración jurada, estén correctamente con los datos completos de la empresa y la firma del representante legal.

Pregunta 2: ¿Qué inconvenientes se vienen presentando con los requisitos exigibles que estipula el procedimiento N° DSTT-033-MTC del TUPA, relacionado a la habilitación técnica de terminales terrestres?

NG8: Me dice que si hubiera algún problema. Bueno, en realidad lo que pasa es que el TUPA, si vamos directamente al procedimiento, solamente te dice formulario declaración jurada, indicando que se cumple con las condiciones y requisitos de acceso. Bueno, en realidad la declaración jurada ya se encuentra en el TUPA, solamente ellos la descargan, la llenan la firma y la presentan, pero hay usuarios que a veces vienen y quieren que les detallamos que más tienen que hacer, porque si bien es cierto, hay personas que ya vienen sabiendo empresas grandes que tienen su personal, tiene un abogado, investiga, hay personas de distintas provincias que quieren cada terminal, que tienen el espacio de repente, pero que no cuentan con los conocimientos que puede contar un profesional.

No pueden contar una.

ADE: Entonces obviamente, pues de repente en este caso la unidad orgánica tendría que de repente implementar cierta propaganda o trípticos que le permita tener una noción de cuál es el procedimiento que debe seguir para solicitar el certificado de habilitación.

NG8: Claro, eso sería importante porque como le repetía un ciudadano de a pie, entra el TUPA se aparte de salir en los requisitos básicos como le un popular formulario, el pago al gobierno le sale la base legal, como le decían no todas las personas que saben de temas legales tema de Iris.

Entonces este quizás pueda ser un poco complicado para algunos ciudadanos acceder a esta base legal o quizás entenderla. Entonces, a mi parecer, yo creo que sería muy importante que la unidad orgánica pueda hacer una especie de manual, algo simple, con términos que lo pueden entender cualquier persona normal, una persona que necesite sacar este permiso, pero que no cuente con todos los conocimientos, pues no se le puede ayudar al ciudadano fácilmente.

Pregunta 3: ¿Cuáles son los tipos de reclamos más recurrentes de las personas naturales y/o jurídicas cuando presentan sus expedientes para solicitar habilitación técnica de terminales terrestres?

NG8: Bueno, generalmente como un reclamo, no he tenido la oportunidad de recibirlo. La única por ahí una que otra incomodidad ha sido señorita, qué más tengo que presentar, nosotros como mesa de partes le indicamos qué es lo que tiene que presentar, pero ellos quieren saber más allá. Cuando vaya el personal del ministerio, cuando me vaya a presionar, qué necesito, eso le decía, es muy importante, el manual para que ellos puedan saber, no porque yo pago presenta un vocabulario y después me quedé con la duda hasta que alguien se comuniqué conmigo y me diga que sí, por ese tema, otra incomodidad, no tantos reclamos como que se quedan con la duda, claro.

ADE: Obviamente que necesito un poquito más de orientación, pero por parte de la unidad orgánica, lo que la competente para poder al final ya otorgó al requerimiento que solicita, en este caso el usuario.

Pregunta 4: ¿Considera que los tiempos de atención para las personas naturales y/o jurídicas, que solicitan el certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, son oportunos y eficientes?

NG8: Bueno, según tengo entendido, en el trámite inicial es fácil presentar la documentación y la aprueban en temas, después, cuando van a hacer las fiscalizaciones para ver si en el área donde está designada para el terminal cumple con los requisitos establecidos en el reglamento, porque inicialmente sale rápido la resolución de autorización de 10 días, más o menos 15 días está. Obviamente esto es cumplimiento de normativa política y también la Ley General del Procedimiento Administrativo, según el procedimiento, tupas son 15 días hábiles.

Pregunta 5: ¿Cree usted que se deben realizar mejoras en la atención para las personas naturales y/o jurídicas que solicitan el certificado de habilitación técnica de terminales terrestres, en lima y provincias?

NG8: Es muy importante, como le decíamos, que todo este quizás para las empresas grandes se le haga más fácil porque tienen diferentes tipos de personal profesional, pero también hay personas naturales que cuentan con el espacio, cuentan con quizás un terreno, un lugar amplio en provincia y vienen queriendo pedir este permiso. Entonces, yo creo que sí, no tanto en el MTC, en nuestras oficinas, en Zorritos, como también en los centros desconcentrados que tenemos en provincias. Yo creo que sería perfecto elaborar un pequeño manual donde indique qué es lo que se viene después de presentarla la solicitud, que es lo básico para que ellos ya tengan este conocimiento y vayan preparándose para poder elaborar su estudio de impacto y que es lo que le piden después.

ADE: Claro, porque muchas veces este garrotín solo es voz populi en los usuarios hay un malestar, porque muchas veces hasta no conoce cómo ingresar a la lista de cómo acceder a la información que está colgada en la página web del Ministerio y lo pueden conocer, tal es así que se apoyan de personas externas para que los asesoren.

Pregunta 6: ¿Tiene algunas experiencias amargas con las personas naturales y/o jurídicas donde hayan manifestado actos de corrupción o direccionamiento para autorizar la habilitación técnica de terminales terrestres.

NG8: Claro, desgraciadamente por la falta de conocimiento de las personas y quizás porque están a veces en lugares alejados nos ha pasado mucho. Como usted sabe, vienen personas de todas partes del Perú. Hay

personas que quizás cuenten con los recursos, cuenten con el dinero, pero no cuentan con mucho conocimiento que se les hace difícil y desgraciadamente caen en la necesidad como ellos lo ven así no de pagarle a otra persona para que les haga el trabajo, el servicio, no la orientación. Por eso es básico que nuestro personal en la mesa de partes cuente con las herramientas para poder darle un plus a este servicio, porque nosotros prácticamente lo podemos imprimir los requisitos del TUPA, los formularios que estoy cumpliendo como mesa de partes porque es mi trabajo, más no, de repente no es este más allá y es lo que le compete al área, yo hasta ahí estaría trabajando, pero si yo podría darle de repente un pequeño manual sería mucho mejor, y el usuario, si es que viene de provincia, porque no confía ir de repente a otras oficinas que estén en las provincias, quizás no se sienta confiado y venga hasta Lima, entonces que se vaya con la información completa y se vaya satisfecho de haber hecho un viaje para recibir una buena información, ya que obviamente, para cerrar el circuito de orientación al usuario es muy importante tener una orientación o una guía que les permita a ellos estar conectados y seguir el paso a paso para poder obtener este certificado cuando lo requiere.

Así, si de verdad es muy importante, tanto en la manera presencial como por ejemplo en el centro, donde también llaman bastante y nos mandan correos donde se le pueda brindar toda la información, les quede claro y sepan qué es lo que continúa para poder obtener su permiso sin ningún problema.

Quien te pregunta, nos dice tiene algunas experiencias amargas con las personas naturales o jurídicas, donde hoy han manifestado actos de corrupción y direccionamiento para autorizar la habilitación técnica de terminales terrestres.

No, nosotros hasta ahorita que me toca a mí alguien que quiera haber denunciado o reclamado, no como luego si ha habido molestias en que vienen queriendo saber más y nosotros bueno, le sugerimos a veces que en todo caso manden un escrito al área pidiéndole mayor información, que es hasta dónde podemos cumplir.

Porque de verdad es importante no recoger los aportes de aporte de experiencia que vino elaborado a la Oficina de Atención al Ciudadano del MTC y al mismo tiempo.

ADE: Por mi parte muy agradecido por aceptar esta entrevista y que en verdad se ha escogido, como le decía inicialmente su participación por esa experiencia que tiene, que me va a ayudar a mí, particularmente a mi estudio, a hacer aportes que puedan mejorar este procedimiento de los requisitos, que es muy importante porque prácticamente es desde el origen de todo este procedimiento para poder la institución otorgar un certificado con todas las condiciones, cumplimientos y requisitos que obviamente dispone la normativa.

NG8: Claro, es muy importante, sobre todo para darle las facilidades al ciudadano, ya que contamos con personas que vienen, como le decía, de todas partes del Perú, en algunos casos de las empresas grandes son personas que tienen los conocimientos y no se les hace difícil poder entender cuando uno les habla de la base legal de reglamentos, para ellos es común porque trabajan en ese ámbito, pero hay personas que sí cuentan con el dinero, quizás cuentan con el espacio, pero no con los conocimientos. Si uno también tiene que ser empáticos en ese sentido y ponerse en los zapatos de todos los ciudadanos peruanos que quieren salir adelante de alguna forma y ayudarlos de alguna manera para que justamente no se vean en la necesidad de buscar otra tercera persona como pareja que les tenga que traducir todo, porque de repente no lo comprenden, como nosotros también lo comprendemos más rápido, porque trabajamos ahí y sabemos los términos. Nos ha pasado casos como viene gente de todos lados que hasta cuentan con dinero, cuentan con buses, camiones, pero señorita, por favor, ayúdenme a llenar el formulario porque quizás a veces algunos no saben ni leer ni escribir, entonces a mí eso es muy importante, no ponerse en los zapatos de todos y poder ayudar mucho como institución. Personalmente me siento orgullosa de pertenencia al ministro de Transportes. Son ya diez años de trabajo ahí y todo lo que se pueda colaborar para el desarrollo de nuestro país y, sobre todo, para ayudar a los compatriotas, no a todos los ciudadanos. Es bueno, a mí me agrada, me gusta mucho el trabajo que se empeña en la plataforma Atención Ciudadana.

ADE: Qué bueno, de verdad estimada escuchar estas experiencias y al mismo tiempo esas ganas de apoyar y ayudar, igual me siento yo también con la realización de mi estudio, esperamos que esto contribuye con un granito de arena para la institución, Muchísimas gracias por tu apoyo y aporte en esta entrevista.

NG8: No se preocupe, señor para apoyarlo, como le dije desde un principio, cualquier duda, aporte que se necesite de mi parte en lo que yo conozco, todo ese tiempo que ya estoy trabajando en la mesa de partes.

Anexo 11. Inspecciones a terminales terrestres, aplicando el instrumento ficha de observación

Instrumentos de recolección de datos, Ficha de observación: Preguntas para los administrados de los terminales terrestres.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Expediente N°

Expediente Interno N°

Resolución Directoral N°

Siendo las 9:20 horas del día 04 del mes de Julio del año 2020, el (la) suscrito (a) se apersonó al local de la infraestructura complementaria habilitada a favor de la empresa TURISMO DIAS S.A en adelante el/la Transportista, sito en AV. BOURZATE Y MEZA 124-126 con el propósito de constatar la autenticidad de la declaración jurada suscrita por su representante en el sentido de cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes para acceder al Certificado de Habilitación Técnica de Terminal Terrestre; en aplicación del Principio de Privilegio de Controles Posteriores reconocido en Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que faculta a la autoridad administrativa a comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad sustantiva; siendo atendido (a) por MARCOS CRUZ DIAZ identificado (a) con DNI N° 08523925, en calidad de ADMINISTRADOR

En ese sentido, en aplicación de las disposiciones contempladas en los numerales 33.6 y 35.2 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte - RENAT, conforme a lo señalado en la Resolución Directoral que declaró procedente la solicitud presentada por la Transportista, se procedió a verificar si el terminal terrestre habilitado cumple con los parámetros establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones, así como si se adecúa a las condiciones descritas en los numerales antes citados, de acuerdo al siguiente detalle:

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
1	Cuenta con el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre, emitida por la autoridad competente.	X		
2	Cuenta con licencia de funcionamiento emitida por la municipalidad de la jurisdicción.	X		
3	Cuenta con el proyecto de impacto ambiental, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.		X	
4	Cuenta con el proyecto de impacto vial, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.	X		
5	Cuenta con área suficiente que permita los giros y movimientos de los vehículos en su interior y no generar impactos negativos en el tránsito, en la circulación de personas y vehículos en el lugar en el que se encuentren ubicados. Si hubiera lugar, indique el área actual que ocupa el local. (Art. 33.6 RENAT)		X	
6	El área destinada a maniobras y circulación debe ser independiente a las áreas que se edifiquen para los servicios de administración, control, depósitos, así como servicios generales para pasajeros. (Art. 5c Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
7	Los terminales terrestres deben contar con área apropiada para que los vehículos que lo utilizan pueden girar y maniobrar internamente, deben contar con puertas de ingreso y de salidas independientes, así como instalaciones y equipamiento para las operaciones a que está destinado. No se encuentra permitido que los vehículos ingresen en retroceso al Terminal Terrestre. (Art. 35.2 del RENAT).		X	
8	Cuenta con áreas para el estacionamiento y guardiana de vehículos de los usuarios y de servicio público de taxis dentro del perímetro del terreno del terminal. (Art. 5e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	
9	Los accesos para salida y llegada de pasajeros son independientes. (Art. 6a Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	
10	Debe existir un área destinada al recojo de equipaje. (Art. 6b Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
11	La zona de abordaje a los buses debe estar bajo techo y permitir su acceso a personas con discapacidad. (Art. 6d Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	
12	La edificación deberá estar provista de servicios sanitarios según la cantidad de usuarios. (Art. 7 Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
13	Cuenta con sistemas de comunicación visual y sonora. (Art. 6e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
14	El local para ser autorizado como terminal terrestre, se encuentra ubicado en el casco urbano de la ciudad.	X		
15	En la ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se percibe congestión vehicular.	X		
16	La ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se observa comercio ambulatorio en los alrededores.	X		

Observaciones:

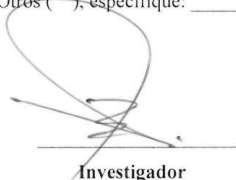
LA CONGESTION VEHICULAR, OBEDECE QUE EXISTE APLOMERACION DE TAXIS Y DEMASIA COMERCIO AMBULATORIO

Se adjunta: Tomas fotográficas (X)

Videos ()

Copias fotostáticas ()

Otros (), especifique: _____


Investigador


Administrado / Responsable



Agustín Delassantos E.
D.N.: 17414143.

MARCOS CRUZ NAYO

Huella digital

Instrumentos de recolección de datos, Ficha de observación: Preguntas para los administrados de los terminales terrestres.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Expediente N°

Expediente Interno N°

Resolución Directoral N°

Siendo las 9:40 horas del día 04 del mes de JULIO del año 2020, el (la) suscrito (a) se apersonó al local de la infraestructura complementaria habilitada a favor de la empresa DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS, en adelante el/la Transportista, sito en AV. PASO DE LA REPUBLICA 683 con el propósito de constatar la autenticidad de la declaración jurada suscrita por su representante en el sentido de cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes para acceder al Certificado de Habilitación Técnica de Terminal Terrestre; en aplicación del Principio de Privilegio de Controles Posteriores reconocido en Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que faculta a la autoridad administrativa a comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad sustantiva; siendo atendido (a) por ANGEL ANGE CONTRERAS identificado (a) con DNI N° 1014544X en calidad de ADMINISTRADOR

En ese sentido, en aplicación de las disposiciones contempladas en los numerales 33.6 y 35.2 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte - RENAT, conforme a lo señalado en la Resolución Directoral que declaró procedente la solicitud presentada por la Transportista, se procedió a verificar si el terminal terrestre habilitado cumple con los parámetros establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones, así como si se adecúa a las condiciones descritas en los numerales antes citados, de acuerdo al siguiente detalle:

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
1	Cuenta con el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre, emitida por la autoridad competente.	X		
2	Cuenta con licencia de funcionamiento emitida por la municipalidad de la jurisdicción.	X		
3	Cuenta con el proyecto de impacto ambiental, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.		X	
4	Cuenta con el proyecto de impacto vial, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.	X		
5	Cuenta con área suficiente que permita los giros y movimientos de los vehículos en su interior y no generar impactos negativos en el tránsito, en la circulación de personas y vehículos en el lugar en el que se encuentren ubicados. Si hubiera lugar, indique el área actual que ocupa el local. (Art. 33.6 RENAT)	X		
6	El área destinada a maniobras y circulación debe ser independiente a las áreas que se edifiquen para los servicios de administración, control, depósitos, así como servicios generales para pasajeros. (Art. 5c Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		SEGUNDO PISO.

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
7	Los terminales terrestres deben contar con área apropiada para que los vehículos que lo utilizan pueden girar y maniobrar internamente, deben contar con puertas de ingreso y de salidas independientes, así como instalaciones y equipamiento para las operaciones a que está destinado. No se encuentra permitido que los vehículos ingresen en retroceso al Terminal Terrestre. (Art. 35.2 del RENAT).	X	.	
8	Cuenta con áreas para el estacionamiento y guardiana de vehículos de los usuarios y de servicio público de taxis dentro del perímetro del terreno del terminal. (Art. 5e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X	.	
9	Los accesos para salida y llegada de pasajeros son independientes. (Art. 6a Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X	.	
10	Debe existir un área destinada al recojo de equipaje. (Art. 6b Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
11	La zona de abordaje a los buses debe estar bajo techo y permitir su acceso a personas con discapacidad. (Art. 6d Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	
12	La edificación deberá estar provista de servicios sanitarios según la cantidad de usuarios2. (Art. 7 Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		SEGUNDO PISO
13	Cuenta con sistemas de comunicación visual y sonora. (Art. 6e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X	.	
14	El local para ser autorizado como terminal terrestre, se encuentra ubicado en el casco urbano de la ciudad.	X		
15	En la ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se percibe congestión vehicular.	X		
16	La ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se observa comercio ambulatorio en los alrededores.	X		

Observaciones:

CONTROLAR LA INFORMALIDAD, DESDE A QUE VEHICULOS MINIMON PRODUEN POR LOS ALREDEDORES

Se adjunta: Tomas fotográficas (X)

Videos ()

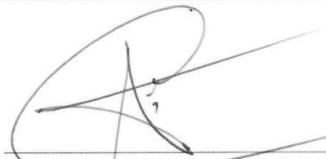
Copias fotostáticas ()

Otros (), especifique: _____



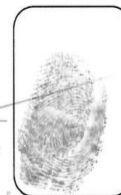
Investigador

AGUSTIN DEL OSSANTOS E.
DNI: 17414143



Administrado / Responsable

ANGEL ARCE CONTRERAS



Huella digital

Instrumentos de recolección de datos, Ficha de observación: Preguntas para los administrados de los terminales terrestres.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Expediente N°

Expediente Interno N°

Resolución Directoral N°

Siendo las 9:50 horas del día 4 del mes de JULIO del año 2020, el (la) suscrito (a) se apersonó al local de la infraestructura complementaria habilitada a favor de la empresa DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS en adelante el/la Transportista, sito en AV. 28 JULIO 1204 - DIST. LA VICTORIA con el propósito de constatar la autenticidad de la declaración jurada suscrita por su representante en el sentido de cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes para acceder al Certificado de Habilitación Técnica de Terminal Terrestre; en aplicación del Principio de Privilegio de Controles Posteriores reconocido en Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que faculta a la autoridad administrativa a comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad sustantiva; siendo atendido (a) por ANGEL ARCE CONTRERAS identificado (a) con DNI N° 10145448 en calidad de

En ese sentido, en aplicación de las disposiciones contempladas en los numerales 33.6 y 35.2 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte - RENAT, conforme a lo señalado en la Resolución Directoral que declaró procedente la solicitud presentada por la Transportista, se procedió a verificar si el terminal terrestre habilitado cumple con los parámetros establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones, así como si se adecúa a las condiciones descritas en los numerales antes citados, de acuerdo al siguiente detalle:

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
1	Cuenta con el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre, emitida por la autoridad competente.	X		
2	Cuenta con licencia de funcionamiento emitida por la municipalidad de la jurisdicción.	X		
3	Cuenta con el proyecto de impacto ambiental, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.		X	
4	Cuenta con el proyecto de impacto vial, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.	X		
5	Cuenta con área suficiente que permita los giros y movimientos de los vehículos en su interior y no generar impactos negativos en el tránsito, en la circulación de personas y vehículos en el lugar en el que se encuentren ubicados. Si hubiera lugar, indique el área actual que ocupa el local. (Art. 33.6 RENAT)	X		
6	El área destinada a maniobras y circulación debe ser independiente a las áreas que se edifiquen para los servicios de administración, control, depósitos, así como servicios generales para pasajeros. (Art. 5c Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
7	Los terminales terrestres deben contar con área apropiada para que los vehículos que lo utilizan pueden girar y maniobrar internamente, deben contar con puertas de ingreso y de salidas independientes, así como instalaciones y equipamiento para las operaciones a que está destinado. No se encuentra permitido que los vehículos ingresen en retroceso al Terminal Terrestre. (Art. 35.2 del RENAT).	X		
8	Cuenta con áreas para el estacionamiento y guardiana de vehículos de los usuarios y de servicio público de taxis dentro del perímetro del terreno del terminal. (Art. 5e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
9	Los accesos para salida y llegada de pasajeros son independientes. (Art. 6a Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
10	Debe existir un área destinada al recojo de equipaje. (Art. 6b Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
11	La zona de abordaje a los buses debe estar bajo techo y permitir su acceso a personas con discapacidad. (Art. 6d Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	
12	La edificación deberá estar provista de servicios sanitarios según la cantidad de usuarios. (Art. 7 Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
13	Cuenta con sistemas de comunicación visual y sonora. (Art. 6e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
14	El local para ser autorizado como terminal terrestre, se encuentra ubicado en el casco urbano de la ciudad.	X		
15	En la ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se percibe congestión vehicular.	X		
16	La ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se observa comercio ambulatorio en los alrededores.	X		

Observaciones:

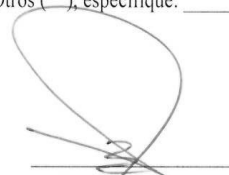
CONTROLAR LA INFORMALIDAD, MITIGAR
 CONGESTION VEHICULAR Y COMERCIO
 AMBULATORIO

Se adjunta: Tomas fotográficas (X)

Videos ()

Copias fotostáticas ()

Otros (), especifique: _____



Investigador

AGUSTIN DELOSANDES E.
 DNI: 17410143



Administrado / Responsable

ANGEL ARCE CONTRERAS



Huella digital

Instrumentos de recolección de datos, Ficha de observación: Preguntas para los administrados de los terminales terrestres.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Expediente N°

Expediente Interno N°

Resolución Directoral N°

Siendo las 10:15 horas del día 4 del mes de Julio del año 2020, el (la) suscrito (a) se apersonó al local de la infraestructura complementaria habilitada a favor de la empresa AMEVICA EXPRESS en adelante el/la Transportista, sito en AV. 28 DE JULIO 1192 con el propósito de constatar la autenticidad de la declaración jurada suscrita por su representante en el sentido de cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes para acceder al Certificado de Habilitación Técnica de Terminal Terrestre; en aplicación del Principio de Privilegio de Controles Posteriores reconocido en Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que faculta a la autoridad administrativa a comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad sustantiva; siendo atendido (a) por Edwin CASTILLO CORDOVA identificado (a) con DNI N° 40990324, en calidad de ENCARGO DE CARGO.

En ese sentido, en aplicación de las disposiciones contempladas en los numerales 33.6 y 35.2 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte - RENAT, conforme a lo señalado en la Resolución Directoral que declaró procedente la solicitud presentada por la Transportista, se procedió a verificar si el terminal terrestre habilitado cumple con los parámetros establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones, así como si se adecúa a las condiciones descritas en los numerales antes citados, de acuerdo al siguiente detalle:

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
1	Cuenta con el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre, emitida por la autoridad competente.	X		
2	Cuenta con licencia de funcionamiento emitida por la municipalidad de la jurisdicción.	X		
3	Cuenta con el proyecto de impacto ambiental, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.		X	
4	Cuenta con el proyecto de impacto vial, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.	X		
5	Cuenta con área suficiente que permita los giros y movimientos de los vehículos en su interior y no generar impactos negativos en el tránsito, en la circulación de personas y vehículos en el lugar en el que se encuentren ubicados. Si hubiera lugar, indique el área actual que ocupa el local. (Art. 33.6 RENAT)		X	
6	El área destinada a maniobras y circulación debe ser independiente a las áreas que se edifiquen para los servicios de administración, control, depósitos, así como servicios generales para pasajeros. (Art. 5c Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
7	Los terminales terrestres deben contar con área apropiada para que los vehículos que lo utilizan pueden girar y maniobrar internamente, deben contar con puertas de ingreso y de salidas independientes, así como instalaciones y equipamiento para las operaciones a que está destinado. No se encuentra permitido que los vehículos ingresen en retroceso al Terminal Terrestre. (Art. 35.2 del RENAT).	X		ENTRADA Y SALIDA.
8	Cuenta con áreas para el estacionamiento y guardiana de vehículos de los usuarios y de servicio público de taxis dentro del perímetro del terreno del terminal. (Art. 5e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	
9	Los accesos para salida y llegada de pasajeros son independientes. (Art. 6a Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
10	Debe existir un área destinada al recojo de equipaje. (Art. 6b Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
11	La zona de abordaje a los buses debe estar bajo techo y permitir su acceso a personas con discapacidad. (Art. 6d Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
12	La edificación deberá estar provista de servicios sanitarios según la cantidad de usuarios2. (Art. 7 Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
13	Cuenta con sistemas de comunicación visual y sonora. (Art. 6e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
14	El local para ser autorizado como terminal terrestre, se encuentra ubicado en el casco urbano de la ciudad.	X		
15	En la ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se percibe congestión vehicular.	X		
16	La ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se observa comercio ambulatorio en los alrededores.	X		

Observaciones:

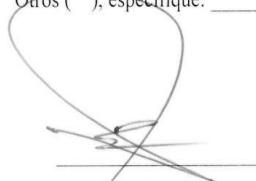
ERRADICAR CONGESTION VEHICULAR, NO EXISTE PORQUEO VEHICULO, AGLOMERACION DE AMBIENTES DE VENTA DE COMIDA.
ESTACIONAMIENTO DE TRAILER DE OTRAS EMPRESAS.

Se adjunta: Tomas fotográficas (X)

Videos ()

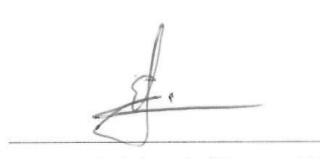
Copias fotostáticas ()

Otros (), especifique: _____



Investigador

Aguirre Delos Angeles E.
DNI: 19414143.



Administrado / Responsable

Edwin Castillo Cordova.



Huella digital

Instrumentos de recolección de datos, Ficha de observación: Preguntas para los administrados de los terminales terrestres.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Expediente N°

Expediente Interno N°

Resolución Directoral N°

Siendo las 10 am horas del día 04 del mes de Julio del año 2020, el (la) suscrito (a) se apersonó al local de la infraestructura complementaria habilitada a favor de la empresa SERVIS PIURA S.A. en adelante el/la Transportista, sito en A.V. 28 de Julio 1278 - LA VICTORIA con el propósito de constatar la autenticidad de la declaración jurada suscrita por su representante en el sentido de cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes para acceder al Certificado de Habilitación Técnica de Terminal Terrestre; en aplicación del Principio de Privilegio de Controles Posteriores reconocido en Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que faculta a la autoridad administrativa a comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad sustantiva; siendo atendido (a) por Luis Bobadilla Sánchez identificado (a) con DNI N° 10546979 en calidad de ENCARGADO DE CALIDAD

En ese sentido, en aplicación de las disposiciones contempladas en los numerales 33.6 y 35.2 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte - RENAT, conforme a lo señalado en la Resolución Directoral que declaró procedente la solicitud presentada por la Transportista, se procedió a verificar si el terminal terrestre habilitado cumple con los parámetros establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones, así como si se adecúa a las condiciones descritas en los numerales antes citados, de acuerdo al siguiente detalle:

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
1	Cuenta con el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre, emitida por la autoridad competente.	X		
2	Cuenta con licencia de funcionamiento emitida por la municipalidad de la jurisdicción.	X		
3	Cuenta con el proyecto de impacto ambiental, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.		X	
4	Cuenta con el proyecto de impacto vial, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.	X		
5	Cuenta con área suficiente que permita los giros y movimientos de los vehículos en su interior y no generar impactos negativos en el tránsito, en la circulación de personas y vehículos en el lugar en el que se encuentren ubicados. Si hubiera lugar, indique el área actual que ocupa el local. (Art. 33.6 RENAT)	X		
6	El área destinada a maniobras y circulación debe ser independiente a las áreas que se edifiquen para los servicios de administración, control, depósitos, así como servicios generales para pasajeros. (Art. 5c Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
7	Los terminales terrestres deben contar con área apropiada para que los vehículos que lo utilizan <u>pueden girar y maniobrar internamente</u> , deben contar con <u>puertas de ingreso y de salidas independientes</u> , así como instalaciones y equipamiento para las operaciones a que está destinado. No se encuentra permitido que los vehículos ingresen en retroceso al Terminal Terrestre. (Art. 35.2 del RENAT).			EMPRESA de CARGA y MERCANCÍAS
8	Cuenta con áreas para el estacionamiento y guardiana de vehículos de los usuarios y de servicio público de taxis dentro del perímetro del terreno del terminal. (Art. 5e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
9	Los accesos para salida y llegada de pasajeros son independientes. (Art. 6a Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).			CORREO.
10	Debe existir un área destinada al recojo de equipaje. (Art. 6b Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
11	La zona de abordaje a los buses debe estar bajo techo y permitir su acceso a personas con discapacidad. (Art. 6d Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	
12	La edificación deberá estar provista de servicios sanitarios según la cantidad de usuarios ² . (Art. 7 Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).			
13	Cuenta con sistemas de comunicación visual y sonora. (Art. 6e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
14	El local para ser autorizado como terminal terrestre, se encuentra ubicado en el casco urbano de la ciudad.	X		
15	En la ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se percibe congestión vehicular.	X		
16	La ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se observa comercio ambulatorio en los alrededores.	X		

Observaciones:

- SERVIS PIURA S.D., EMPRESA AUTORIZADA PARA TRANSPORTE DE CARGA Y MERCANCÍAS.
- EXISTE CONGESTION VEHICULAR
- COMERCIO AMBULATORIO Y DELINCUENCIA

Se adjunta: Tomas fotográficas (X)

Videos ()

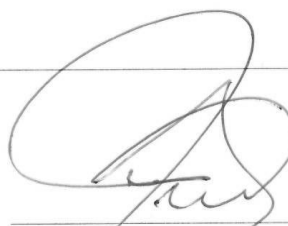
Copias fotostáticas ()

Otros (), especifique: _____



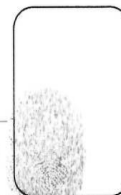
Investigador

Agustín Delossantos E.
DNI. 17414143



Administrado / Responsable

JUIS BOBADILLA SAUCHEZ.



Huella digital

Instrumentos de recolección de datos, Ficha de observación: Preguntas para los administrados de los terminales terrestres.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Expediente N°

Expediente Interno N°

Resolución Directoral N°

Siendo las 10:50 horas del día 4 del mes de Julio del año 2020, el (la) suscrito (a) se apersonó al local de la infraestructura complementaria habilitada a favor de la empresa DE TRANSPORTE TUNISHO CHOCANO SAC en adelante el/la Transportista, sito en Av. 28 de Julio N° 1275 con el propósito de constatar la autenticidad de la declaración jurada suscrita por su representante en el sentido de cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes para acceder al Certificado de Habilitación Técnica de Terminal Terrestre; en aplicación del Principio de Privilegio de Controles Posteriores reconocido en Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que faculta a la autoridad administrativa a comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad sustantiva; siendo atendido (a) por WALTER CHOCANO MEZA identificado (a) con DNI N° 083.85471, en calidad de

En ese sentido, en aplicación de las disposiciones contempladas en los numerales 33.6 y 35.2 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte - RENAT, conforme a lo señalado en la Resolución Directoral que declaró procedente la solicitud presentada por la Transportista, se procedió a verificar si el terminal terrestre habilitado cumple con los parámetros establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones, así como si se adecúa a las condiciones descritas en los numerales antes citados, de acuerdo al siguiente detalle:

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
1	Cuenta con el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre, emitida por la autoridad competente.	X		
2	Cuenta con licencia de funcionamiento emitida por la municipalidad de la jurisdicción.	X		
3	Cuenta con el proyecto de impacto ambiental, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.		X	
4	Cuenta con el proyecto de impacto vial, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.	X		
5	Cuenta con área suficiente que permita los giros y movimientos de los vehículos en su interior y no generar impactos negativos en el tránsito, en la circulación de personas y vehículos en el lugar en el que se encuentren ubicados. Si hubiera lugar, indique el área actual que ocupa el local. (Art. 33.6 RENAT)	X		
6	El área destinada a maniobras y circulación debe ser independiente a las áreas que se edifiquen para los servicios de administración, control, depósitos, así como servicios generales para pasajeros. (Art. 5c Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
7	Los terminales terrestres deben contar con área apropiada para que los vehículos que lo utilizan pueden girar y maniobrar internamente, deben contar con puertas de ingreso y de salidas independientes, así como instalaciones y equipamiento para las operaciones a que está destinado. No se encuentra permitido que los vehículos ingresen en retroceso al Terminal Terrestre. (Art. 35.2 del RENAT).	X		
8	Cuenta con áreas para el estacionamiento y guardiana de vehículos de los usuarios y de servicio público de taxis dentro del perímetro del terreno del terminal. (Art. 5e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
9	Los accesos para salida y llegada de pasajeros son independientes. (Art. 6a Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
10	Debe existir un área destinada al recojo de equipaje. (Art. 6b Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
11	La zona de abordaje a los buses debe estar bajo techo y permitir su acceso a personas con discapacidad. (Art. 6d Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
12	La edificación deberá estar provista de servicios sanitarios según la cantidad de usuarios. (Art. 7 Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
13	Cuenta con sistemas de comunicación visual y sonora. (Art. 6e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
14	El local para ser autorizado como terminal terrestre, se encuentra ubicado en el casco urbano de la ciudad.	X		
15	En la ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se percibe congestión vehicular.	X		
16	La ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se observa comercio ambulatorio en los alrededores.	X		

Observaciones:

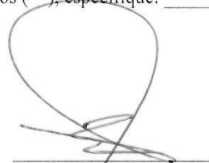
✓ EL Ingreso de los Camibus es por el Jr
 CANTA y la salida por Av. 28 de Julio 1275
 ✓ EL TERMINAL TERRESTRE LO ARRENDÓ TRANSPORTE
 GM INTERNACIONAL.

Se adjunta: Tomas fotográficas (X)

Videos ()

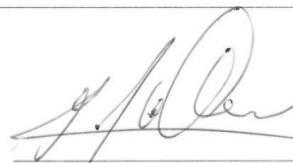
Copias fotostáticas ()

Otros (), especifique: _____



Investigador

Agustin Delossa Ntos Escobante
 DNI: 17414143.



Administrado / Responsable

DNI 208785471



Huella digital

Instrumentos de recolección de datos, Ficha de observación: Preguntas para los administrados de los terminales terrestres.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Expediente N°

Expediente Interno N°

Resolución Directoral N°

Siendo las 11:30 horas del día 04 del mes de JULIO del año 2020, el (la) suscrito (a) se apersonó al local de la infraestructura complementaria habilitada a favor de la empresa DE TRANSPORTE DE PASAJEROS Y CARGA CUNASSO en adelante el/la Transportista, sito en J.R. Antonio Rosmardi 129 ESQ. PSJ. DE LUIS con el propósito de constatar la autenticidad de la declaración jurada suscrita por su representante en el sentido de cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes para acceder al Certificado de Habilitación Técnica de Terminal Terrestre; en aplicación del Principio de Privilegio de Controles Posteriores reconocido en Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que faculta a la autoridad administrativa a comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad sustantiva; siendo atendido (a) por OSCAR CHAVEZ PALACIOS identificado (a) con DNI N° 8.013.890.6 en calidad de APOYO DESPACHO.

En ese sentido, en aplicación de las disposiciones contempladas en los numerales 33.6 y 35.2 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte - RENAT, conforme a lo señalado en la Resolución Directoral que declaró procedente la solicitud presentada por la Transportista, se procedió a verificar si el terminal terrestre habilitado cumple con los parámetros establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones, así como si se adecúa a las condiciones descritas en los numerales antes citados, de acuerdo al siguiente detalle:

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
1	Cuenta con el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre, emitida por la autoridad competente.	X		
2	Cuenta con licencia de funcionamiento emitida por la municipalidad de la jurisdicción.	X		
3	Cuenta con el proyecto de impacto ambiental, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.		X	
4	Cuenta con el proyecto de impacto vial, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.	X		
5	Cuenta con área suficiente que permita los giros y movimientos de los vehículos en su interior y no generar impactos negativos en el tránsito, en la circulación de personas y vehículos en el lugar en el que se encuentren ubicados. Si hubiera lugar, indique el área actual que ocupa el local. (Art. 33.6 RENAT)		X	<u>PUERTA FRENTE</u> <u>PUERTA SOLIDA</u>
6	El área destinada a maniobras y circulación debe ser independiente a las áreas que se edifiquen para los servicios de administración, control, depósitos, así como servicios generales para pasajeros. (Art. 5c Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
7	Los terminales terrestres deben contar con área apropiada para que los vehículos que lo utilizan pueden girar y maniobrar internamente, deben contar con puertas de ingreso y de salidas independientes, así como instalaciones y equipamiento para las operaciones a que está destinado. No se encuentra permitido que los vehículos ingresen en retroceso al Terminal Terrestre. (Art. 35.2 del RENAT).		X	
8	Cuenta con áreas para el estacionamiento y guardiana de vehículos de los usuarios y de servicio público de taxis dentro del perímetro del terreno del terminal. (Art. 5e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	
9	Los accesos para salida y llegada de pasajeros son independientes. (Art. 6a Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
10	Debe existir un área destinada al recojo de equipaje. (Art. 6b Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
11	La zona de abordaje a los buses debe estar bajo techo y permitir su acceso a personas con discapacidad. (Art. 6d Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).			TIENE UNA PARTE
12	La edificación deberá estar provista de servicios sanitarios según la cantidad de usuarios. (Art. 7 Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
13	Cuenta con sistemas de comunicación visual y sonora. (Art. 6e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
14	El local para ser autorizado como terminal terrestre, se encuentra ubicado en el casco urbano de la ciudad.	X		
15	En la ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se percibe congestión vehicular.	X		
16	La ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se observa comercio ambulatorio en los alrededores.			

Observaciones:

✓ LA PUERTA DE INGRESO ES POR PSJ. CABO ALBA CON 176
 Y LA PUERTA DE SALIDA ES POR JR RAMONDI N 129.
 ✓ CONTRA INFORMALIDAD, CONGESTION VEHICULAR,
 DELINCUENCIA Y COMERCIO AMBULATORIO.

Se adjunta: Tomas fotográficas (X)

Videos ()

Copias fotostáticas ()

Otros (), especifique: _____



Investigador

Agustín Delosantos E.
 DNI: 17414143.



Administrado / Responsable

OSCAR CHÁVEZ PÉREZ



Huella digital

Instrumentos de recolección de datos, Ficha de observación: Preguntas para los administrados de los terminales terrestres.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Expediente N°

Expediente Interno N°

Resolución Directoral N°

Siendo las 12:05 horas del día 04 del mes de JULIO del año 2020, el (la) suscrito (a) se apersonó al local de la infraestructura complementaria habilitada a favor de la empresa DE TRANSPORTE TURISMO PARAMONGOS S.I. en adelante el/la Transportista, sito en JR LINA PEZARRO N. 281-LA VICTORIA con el propósito de constatar la autenticidad de la declaración jurada suscrita por su representante en el sentido de cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes para acceder al Certificado de Habilitación Técnica de Terminal Terrestre; en aplicación del Principio de Privilegio de Controles Posteriores reconocido en Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que faculta a la autoridad administrativa a comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad sustantiva; siendo atendido (a) por ESPELANA PETER FLORES identificado (a) con DNI N° 25814690 en calidad de ENCARGADO VTA. ENCARGADA.

En ese sentido, en aplicación de las disposiciones contempladas en los numerales 33.6 y 35.2 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte - RENAT, conforme a lo señalado en la Resolución Directoral que declaró procedente la solicitud presentada por la Transportista, se procedió a verificar si el terminal terrestre habilitado cumple con los parámetros establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones, así como si se adecúa a las condiciones descritas en los numerales antes citados, de acuerdo al siguiente detalle:

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
1	Cuenta con el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre, emitida por la autoridad competente.	X		
2	Cuenta con licencia de funcionamiento emitida por la municipalidad de la jurisdicción.	X		
3	Cuenta con el proyecto de impacto ambiental, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.		X	
4	Cuenta con el proyecto de impacto vial, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.	X		
5	Cuenta con área suficiente que permita los giros y movimientos de los vehículos en su interior y no generar impactos negativos en el tránsito, en la circulación de personas y vehículos en el lugar en el que se encuentren ubicados. Si hubiera lugar, indique el área actual que ocupa el local. (Art. 33.6 RENAT)		X	TIENE UNA SOLA PUERTA DE INGRESO
6	El área destinada a maniobras y circulación debe ser independiente a las áreas que se edifiquen para los servicios de administración, control, depósitos, así como servicios generales para pasajeros. (Art. 5c Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
7	Los terminales terrestres deben contar con área apropiada para que los vehículos que lo utilizan pueden girar y maniobrar internamente, deben contar con puertas de ingreso y de salidas independientes, así como instalaciones y equipamiento para las operaciones a que está destinado. No se encuentra permitido que los vehículos ingresen en retroceso al Terminal Terrestre. (Art. 35.2 del RENAT).		X	TIENE UNA SOLA PUERTA
8	Cuenta con áreas para el estacionamiento y guardiana de vehículos de los usuarios y de servicio público de taxis dentro del perímetro del terreno del terminal. (Art. 5e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	
9	Los accesos para salida y llegada de pasajeros son independientes. (Art. 6a Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	UNA SOLA LLEGADA
10	Debe existir un área destinada al recojo de equipaje. (Art. 6b Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
11	La zona de abordaje a los buses debe estar bajo techo y permitir su acceso a personas con discapacidad. (Art. 6d Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	
12	La edificación deberá estar provista de servicios sanitarios según la cantidad de usuarios2. (Art. 7 Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
13	Cuenta con sistemas de comunicación visual y sonora. (Art. 6e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
14	El local para ser autorizado como terminal terrestre, se encuentra ubicado en el casco urbano de la ciudad.	X		
15	En la ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se percibe congestión vehicular.	X		
16	La ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se observa comercio ambulatorio en los alrededores.	X		

Observaciones:

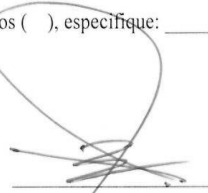
✓ EXISTE CONGESTION VEHICULAR, CUANDO SALEN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE.
 ✓ COMERCIO AMBULATORIO A LOS ALREDEDORES DEL TERMINAL TERRESTRE.

Se adjunta: Tomas fotográficas (X)

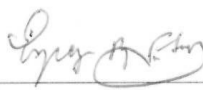
Videos ()

Copias fotostáticas ()

Otros (), especifique: _____



Investigador



Administrado / Responsable



Huella digital

Agustin Delossantos Escalante
 DNI: 17414143

ESPERONZA PÉREZ FLORES

Instrumentos de recolección de datos, Ficha de observación: Preguntas para los administrados de los terminales terrestres.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Expediente N°

Expediente Interno N°

Resolución Directoral N°

Siendo las 12:35 horas del día 04 del mes de JULIO del año 2020, el (la) suscrito (a) se apersonó al local de la infraestructura complementaria habilitada a favor de la empresa ESTRELLA POLAR S.A.C. en adelante el/la Transportista, sito en JR. LUNA PIZARRO 330-338. con el propósito de constatar la autenticidad de la declaración jurada suscrita por su representante en el sentido de cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes para acceder al Certificado de Habilitación Técnica de Terminal Terrestre; en aplicación del Principio de Privilegio de Controles Posteriores reconocido en Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que faculta a la autoridad administrativa a comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad sustantiva; siendo atendido (a) por LADISLAO TOCOTO MENA identificado (a) con DNI N° 22732160 en calidad de Encargado.

En ese sentido, en aplicación de las disposiciones contempladas en los numerales 33.6 y 35.2 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte - RENAT, conforme a lo señalado en la Resolución Directoral que declaró procedente la solicitud presentada por la Transportista, se procedió a verificar si el terminal terrestre habilitado cumple con los parámetros establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones, así como si se adecuaba a las condiciones descritas en los numerales antes citados, de acuerdo al siguiente detalle:

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Sí	No	
1	Cuenta con el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre, emitida por la autoridad competente.	✓		
2	Cuenta con licencia de funcionamiento emitida por la municipalidad de la jurisdicción.	✓		
3	Cuenta con el proyecto de impacto ambiental, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.		✗	
4	Cuenta con el proyecto de impacto vial, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.	✓		
5	Cuenta con área suficiente que permita los giros y movimientos de los vehículos en su interior y no generar impactos negativos en el tránsito, en la circulación de personas y vehículos en el lugar en el que se encuentren ubicados. Si hubiera lugar, indique el área actual que ocupa el local. (Art. 33.6 RENAT)		✗	
6	El área destinada a maniobras y circulación debe ser independiente a las áreas que se edifiquen para los servicios de administración, control, depósitos, así como servicios generales para pasajeros. (Art. 5c Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		✗	

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
7	Los terminales terrestres deben contar con área apropiada para que los vehículos que lo utilizan pueden girar y maniobrar internamente, deben contar con puertas de ingreso y de salidas independientes, así como instalaciones y equipamiento para las operaciones a que está destinado. No se encuentra permitido que los vehículos ingresen en retroceso al Terminal Terrestre. (Art. 35.2 del RENAT).		X	
8	Cuenta con áreas para el estacionamiento y guardiana de vehículos de los usuarios y de servicio público de taxis dentro del perímetro del terreno del terminal. (Art. 5e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	
9	Los accesos para salida y llegada de pasajeros son independientes. (Art. 6a Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	TIENE UNA SOLA PUERTA
10	Debe existir un área destinada al recojo de equipaje. (Art. 6b Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
11	La zona de abordaje a los buses debe estar bajo techo y permitir su acceso a personas con discapacidad. (Art. 6d Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	
12	La edificación deberá estar provista de servicios sanitarios según la cantidad de usuarios2. (Art. 7 Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
13	Cuenta con sistemas de comunicación visual y sonora. (Art. 6e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).		X	
14	El local para ser autorizado como terminal terrestre, se encuentra ubicado en el casco urbano de la ciudad.	X		
15	En la ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se percibe congestión vehicular.	X		
16	La ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se observa comercio ambulatorio en los alrededores.	X		

Observaciones:

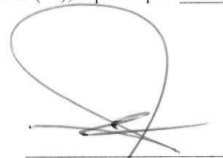
- POR EL MOMENTO NO HAY ATENCION DE PASAJES NI ENCOMIENDAS.
 ✓ EXISTE CONGESTION VEHICULAR DE TAXIS Y DE UNIVENSA

Se adjunta: Tomas fotográficas (X)

Videos ()

Copias fotostáticas ()

Otros (), especifique: _____



Investigador



Administrado / Responsable



Huella digital

Agustin Delasoztos Escalante
 DNI: 17414143

LADISLAO TUCTO MENA

Instrumentos de recolección de datos, Ficha de observación: Preguntas para los administrados de los terminales terrestres.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Expediente N°

Expediente Interno N°

Resolución Directoral N°

Siendo las 12:45 horas del día 04 del mes de Julio del año 2020 el (la) suscrito (a) se apersonó al local de la infraestructura complementaria, habilitada a favor de la empresa DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL PIZARRO SAC en adelante el/la Transportista, sito en AV. LUNA PIZARRO 343-353-359 con el propósito de constatar la autenticidad de la declaración jurada suscrita por su representante en el sentido de cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes para acceder al Certificado de Habilitación Técnica de Terminal Terrestre; en aplicación del Principio de Privilegio de Controles Posteriores reconocido en Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que faculta a la autoridad administrativa a comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad sustantiva; siendo atendido (a) por ESTEFANY DEVALTA ORTIZ identificado (a) con DNI N° 48141853 en calidad de ENCARGADO DE ADM.

En ese sentido, en aplicación de las disposiciones contempladas en los numerales 33.6 y 35.2 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte - RENAT, conforme a lo señalado en la Resolución Directoral que declaró procedente la solicitud presentada por la Transportista, se procedió a verificar si el terminal terrestre habilitado cumple con los parámetros establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones, así como si se adecúa a las condiciones descritas en los numerales antes citados, de acuerdo al siguiente detalle:

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
1	Cuenta con el certificado de habilitación técnica de terminal terrestre, emitida por la autoridad competente.	X		
2	Cuenta con licencia de funcionamiento emitida por la municipalidad de la jurisdicción.	X		
3	Cuenta con el proyecto de impacto ambiental, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.		X	
4	Cuenta con el proyecto de impacto vial, aprobado por la unidad y profesional competente. Señale sus motivos.	X		
5	Cuenta con área suficiente que permita los giros y movimientos de los vehículos en su interior y no generar impactos negativos en el tránsito, en la circulación de personas y vehículos en el lugar en el que se encuentren ubicados. Si hubiera lugar, indique el área actual que ocupa el local. (Art. 33.6 RENAT)	X		Ingresan por 28 Julio salen por Luna Pizarro.
6	El área destinada a maniobras y circulación debe ser independiente a las áreas que se edifiquen para los servicios de administración, control, depósitos, así como servicios generales para pasajeros. (Art. 5c Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		

Ítem	Actividades	Cumple		Comentarios
		Si	No	
7	Los terminales terrestres deben contar con área apropiada para que los vehículos que lo utilizan pueden girar y maniobrar internamente, deben contar con puertas de ingreso y de salidas independientes, así como instalaciones y equipamiento para las operaciones a que está destinado. No se encuentra permitido que los vehículos ingresen en retroceso al Terminal Terrestre. (Art. 35.2 del RENAT).		X	INGRESAN Y SALEN
8	Cuenta con áreas para el estacionamiento y guardiana de vehículos de los usuarios y de servicio público de taxis dentro del perímetro del terreno del terminal. (Art. 5e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
9	Los accesos para salida y llegada de pasajeros son independientes. (Art. 6a Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
10	Debe existir un área destinada al recojo de equipaje. (Art. 6b Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
11	La zona de abordaje a los buses debe estar bajo techo y permitir su acceso a personas con discapacidad. (Art. 6d Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
12	La edificación deberá estar provista de servicios sanitarios según la cantidad de usuarios2. (Art. 7 Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		
13	Cuenta con sistemas de comunicación visual y sonora. (Art. 6e Norma A.110 Reglamento Nacional de Edificaciones).	X		PERIFONEO
14	El local para ser autorizado como terminal terrestre, se encuentra ubicado en el casco urbano de la ciudad.	X		
15	En la ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se percibe congestión vehicular.	X		
16	La ubicación del local para funcionar como terminal terrestre, se observa comercio ambulatorio en los alrededores.	X		

Observaciones:

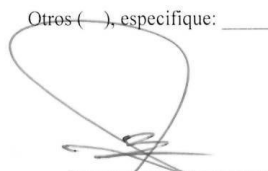
✓ ERANDICINA CONGESTION VEHICULAR.
 ✓ SEGURIDAD PARA LOS PASAJEROS, EN LOS ALREDEDORES DEL TERMINAL TERRESTRE.
 ✓ EXISTE COMERCIO AMBULATORIO.

Se adjunta: Tomas fotográficas (X)

Videos ()

Copias fotostáticas ()

Otros (), especifique: _____



Investigador

Agustín Delos Santos Escalante
 DNI: 17414143.



Administrado / Responsable

Stefany Peraltá Ortiz



Huella digital

FIGURAS



Figura 11. Terminal terrestre de la empresa de Turismo Días, cuenta con una solo puerta de ingresos de vehículos.



Figura 12. No se visualiza el giro y movimientos de los de vehículos en su interior.



Figura 13. Terminal terrestre de la empresa de Transportes Flores Hermanos, no cuenta con techo la zona de abordaje.



Figura 14. Ingreso por la Av. Bauzate y Mesa y salida de vehículos por Av. 28 de Julio y Av. Paseo de la República 683.



Figura 15. Terminal terrestre de la empresa de Transportes Flores Hermanos, ubicado en Av. 28 de Julio.



Figura 16. Ingreso por la Av. 28 de Julio 1204, se observa congestión vehicular y comercio ambulante.



Figura 17. Terminal terrestre de la empresa América Express, ubicado en Av. 28 de Julio 1192.



Figura 18. Instalación interior, donde se observa que los ómnibus ingresan de retroceso, tiene una sola entrada.



Figura 19. Terminal terrestre de la empresa Servis Piura, ubicado en Av. 28 de Julio 1278, se observa congestión vehicular.



Figura 20. Instalación interior, donde se observa servicio de carga y mercancías, no funciona como terminal terrestre de pasajeros.



Figura 21. Terminal terrestre de la empresa de transporte Turismo Chocano SAC, ubicado en Av. 28 de Julio 1275, se encuentra arrendado a Transporte GM Internacional, se observa congestión vehicular.



Figura 22. Ingreso de ómnibus por el Jr. Canta, observándose muy estrecho y vehículos informales que generan congestión vehicular.

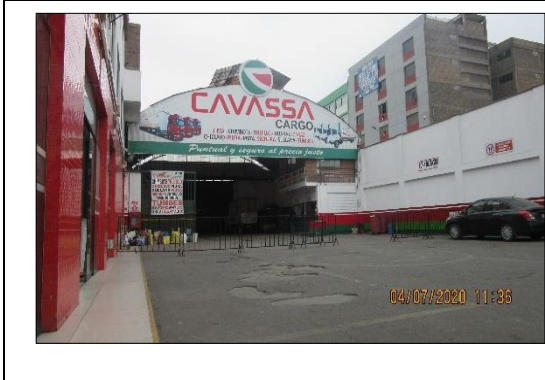


Figura 23. Terminal terrestre empresa de transporte de pasajeros y carga Cavassa, ubicado en Jr. Antonio Raimondi 129, una sola puerta de salida.



Figura 24. Ingreso de ómnibus por el Pasaje Cabo Alarcón 176 muy estrecho, que no pueden realizar giros, observándose sus instalaciones internas reducidas.



Figura 25. Terminal terrestre empresa de transporte Turismo Paramonga, ubicado en Jr. Luna Pizarro 251, se observa una sola puerta ingreso.



Figura 26. Instalación interior, donde se percibe que no pueden realizar giros, y genera congestión vehicular.



Figura 27. Terminal terrestre empresa Estrella Polar, ubicado en Jr. Luna Pizarro 330-338, se observa una sola puerta ingreso y congestión vehicular.



Figura 28. Instalación interior muy estrecha, se observa que no pueden realizar giros, los Ómnibus ingresan de retroceso.



Figura 29. Terminal terrestre empresa de Transporte Expreso Internacional Palomino SAC, ubicado en Jr. Luna Pizarro 343-353-359, se observa una sola puerta ingreso y congestión vehicular.



Figura 30. Instalación interior muy estrecha, se observa que no pueden realizar giros, los Ómnibus ingresan de retroceso.