



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO.

FACULTAD DE DERECHO

PROYECTO DE TESINA

LA INCIDENCIA DE LAS INFRACCIONES DE TRANSITO EN EL
COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE TAXIS SEGÚN LA
NORMATIVIDAD VIGENTE EN LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL PERIODO
2018.

AUTORES:

JORGE EDILBERTO HUAMAN ALFARO.

MARISOL CRISTINA VISITACION RAMIREZ.

ASESOR:

DR. CARLOS JESÚS ALZA COLLANTES.

TRUJILLO – PERU.

2,018.

INDICE

CARATULA.....	01
ÍNDICE	02 y 03
RESUMEN.....	04
ABSTRAC.....	05
Capítulo I: INTRODUCCION	
1.1. Realidad Problemática.....	06
1.2. Formulación del Problema.....	09
1.3. Justificación de la investigación.....	09
1.4. Objetivos de la Investigación.....	10
1.5. Antecedentes.....	11
1.6. Base teórica científicas.....	11
1.7. Definición de términos básicos.....	12
1.8. Formulación de la hipótesis.....	12
CAPÍTULO II: MATERIAL Y METODOS.	
2.1. Material De estudio.....	13
2. 2. Operacionalizacion de variable.....	16
2.3. Técnicas, procedimientos é instrumentos.....	13

CAPITULO III RESULTADOS.

3.1. Resultados.....17

DISCUSIONES.

4.1. Discusión de resultados.....17

CAPÍTULO IV: PROPUESTAS

6.1 Recomendaciones.....18

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.

5.1 Conclusiones.....20

CAPITULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS21

Anexos22

RESUMEN.

Trujillo, es una ciudad que ha crecido en habitantes y que se a industrializado, por ello necesita un sistema de transporte rápido que lleve a las personas a distintos puntos de la ciudad durante un mismo día, es así como creció junto a la ciudad un sistema de taxi en forma desordenada y sin planificación alguna hoy este sistema está compuesto por 15,500 taxis con permiso obtenido según la Ordenanza Municipal 021-2012 MPT, distribuidas en 34 empresas de taxi ubicadas en 03 modalidades, Metropolitano, servicio especial y servicios Remiss, este servicio ha dado el más grande de los desórdenes, las empresas que agrupan a los taxis, no están preparados para administrar este servicio, existen un alto índice de conductores sin documentos, sin capacitación, con antecedentes penales y policiales, sin ninguna sensibilización de servicio a los clientes mostrando un servicio deficiente y a través de él se fomenta la delincuencia, atracadores que disfrazados de taxistas asaltan a sus pasajeros, turistas y personas naturales, convierten a Trujillo en una ciudad intranquila para los pasajeros, las calles son un caos y desorden completo debido al mal manejo de los taxistas no respetan las señales de tránsito, siempre se pasan la luz roja, se adelanta por la derecha, voltean en U cuando la señal lo prohíbe, convierten en paradero cualquier esquina de la ciudad, choferes mal vestidos y los turistas son los más golpeados pues muchas veces son sorprendidos con cobros excesivos, a pesar que los requisitos para ser un conductor de taxi están claros pero siempre le sacan la vuelta a las normas para pasar inspección en sus unidades no se presentan ellos pagan para que los suplanten luego de tener el permiso trabajan con documentos incompletos cuando eran detenidos por inspectores o policía se sabe cómo solucionaban esta deficiencia.

ABSTRACT.

Trujillo, is a city that has grown in inhabitants and has become industrialized, so it needs a rapid transport system that takes people to different parts of the city during the same day, this is how a system grew next to the city of taxi in a disorderly way and without any planning today this system is composed of 15,500 taxis with permission obtained according to the Municipal Ordinance 021-2012 MPT, distributed in 34 taxi companies located in 03 modalities, Metropolitan, special service and Remiss services, this service has given the greatest disorder, companies that group taxis, are not prepared to administer this service, there is a high rate of drivers without documents, without training, with criminal and police records, without any awareness of service to the customers showing poor service and through it crime is encouraged, robbers disguised as taxi drivers assault their passengers, tourists and natural persons, make Trujillo a restless city for passengers, the streets are a mess and complete disorder due to the mishandling of taxi drivers do not respect the traffic signals, always pass the red light, go ahead by the right, they turn in U when the signal forbids it, they turn any corner of the city into whereabouts, poorly dressed drivers and tourists are the hardest hit because they are often surprised with excessive charges, despite the requirements to be a driver of Taxis are clear but they always turn around the rules to pass inspection in their units they do not present themselves, they pay to have them impersonated after having the permit work with incomplete documents when they were stopped by inspectors or police. We know how they solved this deficiency.

I. INTRODUCCIÓN.

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.

El servicio de taxi en la ciudad de Trujillo, está compuesto por 15,500 taxis con permiso obtenido según la Ordenanza Municipal 021-2012 MPT, distribuidas en 34 empresas de taxi ubicadas en 03 modalidades, Metropolitano, servicio especial y servicios Remiss, se conoce como servicio metropolitano a los taxis de color amarillo con negro que es la modalidad más baja o de menos calidad. Se conoce como servicio especial a las unidades de color Blanco, azul y plomo normalmente son unidades más nuevas con 3 años de antigüedad y finalmente tenemos el servicio Remiss, que son las unidades del año y son de color azul noche no utilizan farola y prestan servicio muy especial, por consiguiente son más de 15,500 conductores de los cuales muestran un servicios deficiente y a través de él se fomenta la delincuencia, atracadores que disfrazados de taxistas asaltan a sus pasajeros, turistas y personas naturales, mal servicio y mal vestidos, convierten a Trujillo en una ciudad intranquila para los pasajeros, por otro lado las calles de la ciudad son un caos y desorden completo debido al mal manejo de los taxistas quienes no respetan las señales de tránsito, constantemente se pasan la luz roja, se adelanta por la derecha, voltean en U cuando la señal lo prohíbe, convierten en paradero cualquier esquina de la ciudad, las unidades suelen lucir con malos olores, choferes mal vestidos y los turistas son los más golpeados pues muchas veces son sorprendidos con cobros excesivo ya sea en moneda nacional o Dolares, a pesar que los requisitos para ser un conductor de taxi son : Licencia de conducir con la categoría A-IIA por lo menos, fotochek, certificado de curso sobre manejo a la defensiva, certificado de atención Psicología, antecedentes penales y/o policiales, record de papeletas en cero de conducir, deberán ser presentados por sus empresas correctamente uniformados y pasar la capacitación así como la inspección ocular por parte de los inspectores de transportes. **(Gerencia de Transporte y tránsito).**

Figura 01



Desorden en el servicio de taxi por falta de una correcta aplicación de las normas.

La incidencia dentro de la normatividad, que regula los requisitos y procedimientos establecidos para brindar el servicio de taxi en la ciudad de Trujillo se encuentra la Licencia de conducir, el record de papeletas, la capacitación periódica y el fotochek, estos requisitos, son los que deberían cumplirse al 100% para con ello brindar un buen servicio de taxi en la ciudad, pero no se cumplen con frecuencia.

- Licencia de conducir A-2^a, es la categoría necesaria para el servicio de taxi, cuando se pasa la inspección para obtener el servicio se presenta adecuadamente, pero luego se vence y no lo renuevan, lo pierden y no tramitan su duplicado, no pueden hacerlo por tener papeletas y esto es un requisito indispensable para obtener dicha licencia, entonces se dedican a trabajar sin este documento.
- Record de papeletas, constantemente los conductores infringen las normas y son sancionados con la puesta de papeletas y esto se convierte en un impedimento para renovar su licencia e conducir.
- Capacitación periódica, la MPT realiza capacitaciones para los conductores con la finalidad que ellos se encuentren preparados para brindar un servicios con calidad, pero la mayoría no asiste a estas capacitaciones debido a que no desean perder tiempo dedicándose a trabajar, luego piden a la autoridad comprensión por la inasistencia debido a sus necesidades y piden que se les exonere de este requisito, logrando muchas veces este pedido siendo respaldados por sus gremios.
- Fotochek, al término de las capacitaciones los conductores muestran un fotochek que deberán llevar siempre en sus respectivas unidades como prueba que están capacitados para brindar un servicio con calidad, pero al no contar con los requisitos anteriores no pueden tenerlo y la mayoría trabaja sin este documento, sacándole la vuelta a los inspectores o policías de tránsito que son los encargados de supervisar el cumplimiento de las normas. **(Gerencia de Transporte y transito).**

Figura 02



Las faltas al reglamento de transito cometidos por los conductores son constantes.

Figura 03



Publicidad del servicio REMISSE que debería ser un servicio A1

Tabla 01

INCIDENCIA EN LAS INFRACCIONES DE TRANSITO EN EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE TAXIS EN LA CIUDAD DE TRUJILLO PERIODO 2018.	POBLACION DE CONDUCTORES EN TRUJILLO	15,000	100%
	CONDUCTORES SIN BREVETE	4500	30%
	SIN PAPELETAS CON RECORD CERO	6000	40%
	FALTA DE FOTOCHEK	9750	65%
	FALTA DE CAPACITACION CONSTANTE	12000	80%

FUENTE: Gerencia de transporte y transito MPT, Policía de Tránsito y SATT.

1.2. Formulación del problema.

¿Cual es la incidencia de las infracciones de transito en el comportamiento de los conductores de taxis según la normatividad vigente en la ciudad de Trujillo en el periodo 2018?

1.3. Justificación.

El presente trabajo se realiza para que sirva como fuente de solución en la aplicación en otras regiones del Perú en el área de transporte urbano público para la obtención de los permisos de taxis.

Se justifica por la necesidad de investigar para poder aportar solución ante la enorme confusión que dejan las ordenanzas municipales actuales en la obtención de los permisos de taxis ya que conllevan a dilatar el tiempo y afecta en la formalidad del servicio de transporte público.

Se buscó desarrollar ante la infructuosa aplicación de algunos proyectos que buscaron solucionar estos problemas, algunos buscaron la solución disminuyendo el número de taxistas, otros agrupándolos en una sola institución, otros buscando tenerlos controlados a todas las unidades pero al final se regresaba a lo mismo, pues las decisiones siempre se tomaban desde un punto de vista político mas no técnico, siempre las empresas lograban hacer que las decisiones de la autoridad saliera en beneficio de quien lo pedía, a cambio se otorgaba un apoyo electoral, de esta manera en la actualidad existen un promedio de 15,000 taxis circulando por la ciudad, con permiso de la MPT, por lo que pensamos que se necesita que una comisión totalmente independiente dirija esta actividad que tenga capacidad de decisión y este alejado de la autoridad política. Con ello tengamos taxistas más comprometidos con su trabajo y se cumpla la finalidad del sistema jurídico que regula el sistema de transporte urbano cumpla su finalidad.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la Incidencia de las infracciones de tránsito en el comportamiento de los conductores de taxis según la normatividad vigente en la ciudad de Trujillo en el 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos.

1. Analizar la calidad del servicio en función a las normas que tienen una finalidad positiva del Servicio de taxi en la Ciudad de Trujillo.
2. Describir la caracterización de la regulación de los requisitos para ser taxista en la Ciudad de Trujillo.
3. Diagnosticar las sanciones a los que infringen la ley positiva del Servicio de taxi en la Ciudad de Trujillo.
4. Analizar la responsabilidad del conductor del Servicio de taxi en la Ciudad de Trujillo.
5. Describir la caracterización de la aplicación de normas grupales del Servicio de taxi en la Ciudad de Trujillo

6. Describir la comunicación del Conductor – Pasajero del Servicio de taxi en la Ciudad de Trujillo.
7. Describir el servicio al turismo local e internacional del Servicio de taxi en la Ciudad de Trujillo.

1.5. Antecedentes.

Durante muchos años la MPT, intento realizar estudios que lleven a mejorar el servicio de taxi y transporte en general en la ciudad de Trujillo tenemos algunos antecedentes:

- En 1,995, al MPT encargo a una empresa Norteamericana, que realizara un estudio sobre el transporte, la conclusión de esta empresa fue que se creara una sola empresa de transporte que abarcara micros, combis, colectivos y taxis, los mismos que trabajaran sincronizada mente y bajo la dirección de un Directorio, esta propuesta fue desechada por la MPT de ese entonces.**(Gerencia de TT de la MPT).**

- En el año 2,001 la MPT creo un proyecto al que llamo TAXI 21 proponía reducir la cantidad de empresas de taxis a solo 15 y el número de unidades que no pase de 5,000 y deberían ser Gerenciadas por un directorio en donde la mayoría serian representantes de la MPT, sostenían que con esta cantidad ya la ciudad estaba sobrepoblada de taxis, el presente proyecto no prospero.**(Gerencia de TT de la MPT)**

- En el año 2,010 la MPT a travez de una comisión de transporte conformada por el jefe regional de la policía, prefecto y autoridades de primer nivel ante el incremento de la delincuencia, busco una solución para eliminar la delincuencia en la que participaban algunos malos taxistas y anulo el servicios de taxistas independientes, y ordeno que todos los taxis se agruparan en una empresa con la finalidad de controlar la delincuencia, esta medida origino el abuso de las empresas con sus afiliados obligándolos a pagar costos excesivos y demás atropellos, 3 años después la MPT creo el SETIT servicio de taxis independientes para permitir que las unidades puedan salir de las empresas que los maltrataban y agruparse en una sola asociación controlada por la MPT al final se regresó a lo mismo.**(Gerencia de TT de la MPT).**

1.6. Bases Teóricas.

El servicio de taxi, ha existido y existirá siempre, en nuestro país es uno de los más informales que existe y en nuestra ciudad Trujillo, atraviesa uno de los peores momentos, la delincuencia ha aumentado, los crímenes y asaltos a personas ciudadanos nacionales y

extranjeros, en la mayoría de estos casos se utilizan taxis aun cuando estas unidades cuentan con todos sus documentos en regla incluido los documentos personales del conductor. **(Boletín cámara de turismo 2,011)**

1.7. Definición de términos básicos.

TAXI .- Unidad pequeña normalmente auto que sirve de traslado rápido de las personas, en un ámbito local, cuenta con los permisos correspondientes.

CONDUCTOR. – Persona con licencia de conducir, fotochek, y capacitación otorgado por la MPT.

TARJETA DE CIRCULACIÓN – permiso oficial de circulación otorgado por la MPT.

RECORD DE PAPELETAS. – Informe emitido por el SATT en donde aparece si las unidades o los conductores cuentan con papeletas a las infracciones de tránsito.

LICENCIA DE CONDUCIR.- Es el permiso representado en un documento plastificado otorgado por el MTC, con lo cual autoriza al conductor manejar vehículos que trasladen pasajeros.

FOTOCHEK.- Es el permiso representado en un documento plastificado otorgado por la MPT, luego de recibir el curso de capacitación y haber presentado los documentos solicitados, con este documento el conductor se encuentra habilitado para conducir una unidad de taxi y brindar dicho servicio en la ciudad de Trujillo.

CAPACITACIÓN CONSTANTE.- son las charlas que periódicamente la GTT de la MPT, dicta obligatoriamente a los conductores de taxi con la finalidad de que los mismos brinden un servicio de calidad en la ciudad de Trujillo.

INSPECTORES DE TRANSITO.- Son personal de la MPT, encargados de hacer cumplir las normas y verificar que la documentación con la que cuentan los conductores, se encuentren al día, constantemente vigilan las calles de la ciudad e intervienen a cualquier unidad solicitándole los documentos y están facultados para poner papeletas y hasta incluso llevarlos al depósito, según la gravedad del caso.

1.8. Formulación de la hipótesis.

La incidencia, de las infracciones de tránsito en el comportamiento de los conductores de taxis según la normatividad vigente en la ciudad de Trujillo en el periodo 2,018,

1. Variable independiente. - La negativa a capacitarse y asumir una nueva cultura del tránsito.

2. Variable dependiente. - Infracciones a los conductores de tránsito en el servicio de taxi, debido a su desconocimiento de las normas.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Material de estudio.

2.1.1. Diseño de Investigación.

El diseño es **Descriptivo no experimental.**- Este diseño busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Solo pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Tiene como objetivo recoger la información según como esta no necesariamente trata de explicar su interrelación entre ellos. Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de los fenómenos, suceso, comunidad, contexto o situación. (Sampieri, 2011)

2.1.2. Población.

La población de estudio está conformada por las 37 empresas dedicadas al transporte del servicio del taxi, en la ciudad de Trujillo.

2.1.3. Muestra.

La muestra se seleccionó mediante el muestreo no probabilístico intencional, se seleccionó la Empresa de Transportes de Servicios Varios El Empresario SAC del cual se consideró 30 conductores.

2.2. Técnicas, procedimientos e instrumentos.

Para el siguiente trabajo se utilizara la técnica de:

A). La entrevista.- Se realizara la entrevista a los principales clientes de la empresa TAXI ELEMRESARIO SAC. Con la finalidad de comprobar la

calidad con la que dicha empresa atiende a los clientes, fueron 10 preguntas que se formularon que variaron temas como desde cuando utiliza el servicio, como se comunica con la empresa, tiene algunos conductores escogidos, se siente seguro de viajar en estas unidades, son amables y entretenidos los conductores y así otras preguntas que pusieron al descubierto la verdadera calidad del servicio de taxi en la ciudad de Trujillo.

“Una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador interroga y el que contesta es el entrevistado. La palabra entrevista deriva del latín que significa "Los que van entre sí". Se trata de una técnica empleada para diversos motivos, investigación, medicina y selección de personal”. (Sampieri R. H., 2,011)

B). La encuesta.- Se utilizara con un cuestionario de preguntas aplicadas a 30 conductores de la empresa mencionada, con la finalidad de conocer si los conductores están debidamente preparados, capacitados y cuentan con los conocimientos básicos sobre la legislación de transporte, las preguntas aplicadas a dichos choferes entre otras fueron: Conque documentos cuentas para realizar el servicio e taxi, conoces las ordenanzas municipales, trabajas correctamente uniformado, demuestra tu conocimiento en turismos y cultura a los pasajeros, eres honrado con ellos, entre otros, quedando al descubierto el verdadero grado de conocimiento y cultura de los conductores de esta empresa.

“La encuesta es un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar. y entrevista para el recojo de la información”. (Sampieri R. h., Capitulo 5, 2,011)

C). Instrumentos.- El resultado de una encuesta depende en gran medida del cuestionario y de la forma de presentarlo. Se suele decir que una encuesta no puede ser mejor que su cuestionario, que las respuestas no pueden ser mejores que las preguntas pues si éstas no son claras, ni precisas o capciosas, las respuestas serán oscuras, imprecisas y ambiguas. Un cuestionario debe ayudar a recoger la información necesaria y facilitar el análisis de los resultados. Para ello se debe cuidar la coherencia de las preguntas, la manera de presentarlas, el orden al formularlas, etc.

Para el recojo de información de nuestro trabajo se utilizó el cuestionario y entrevistas semiestructuradas. Como instrumentos para recolectar datos. (hernandez., 2011).

M	—————→	Observación./
M	—————→	Cantidad de conductores objeto de estudio.
O	—————→	Observaciones de las variables de la muestra.

D). Validación de los Instrumentos.- La validación de los instrumentos y la determinación de la capacidad, de los cuestionarios para medir las cualidades motivo por lo cual fueron elaborados, este procedimiento se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos (3), para esto recurrimos a la opinión de Gerentes y jefes de empresas involucradas con el servicio de taxi en la ciudad de Trujillo.

Ellos determinaron la adecuación muestral de los ítems de los instrumentos sobre la base del procedimiento de validación descrita, los expertos consideraron la existencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio y los ítems que constituyeron los instrumentos de recopilación de la información. También, emitieron los resultados que se muestran en la siguiente tabla.

Validación de las encuestas de acuerdo a la opinión de los expertos.

2.3. Operacionalización de variables.

Vari able	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
- Calidad del servicio en función a la normativa y procedimiento	La normatividad son leyes emitidas por la Municipalidad provincial de Trujillo, como autoridad, según ley orgánica de las mismas, dicta normas mediante ordenanzas municipales la 022-2,012 MPT. Es la norma que detalla los requisitos para ingresar al servicio de taxi también los	Es guía de los procedimientos y requisitos que se cumplirán como condiciones para que se permita brindar el servicio de taxi y otras actividades de transporte de pasajeros en la ciudad de Trujillo	Las normas tienen una finalidad positivo	- Muestra el cumplimiento de las normas sobre tránsito.	Nominal.
			Regulan los requisitos para ser taxista	- Habilita de conductores con documentos completos. - Capacita a los conductores..	
			Sanciona a los que infringen la ley,	- Reducción de sancionados a los que infringen las normas.	
			La responsabilidad es de cada	- Establecen vínculos de amistad entre conductores.	

requisitos para ser conductor, con ello se debería brindar un servicio de calidad, mostrar confianza a los clientes de los taxis y mostrar un manejo prudente de los conductores y buen trato a la ciudadanía.	conductor	
	Se puede aplicar las normas en forma grupal	Asumen compromisos de cambio en beneficio del grupo.
		- Beneficia a los conductores en grupo.
	Mejora la comunicación Conductor – Pasajero	- Satisfacción de los clientes con respecto al trato de los conductores sobre temas.
Aporta al turismo local e internacional	- Satisfacción del turista nacional e internacional, recibiendo un trato decente, - Aumento de las visitas de turistas a nuestra ciudad.	

III. RESULTADOS Y DISCUSIONES.

El presente trabajo nos demuestra que la **NORMATIVIDAD VIGENTE** no influye para nada en la conducta de los conductores, existen un cuadro de normas regulado por el **Decreto Supremo N° 016-2009-MTC**, el mismo que contempla las infracciones agrupados en tres cuadros identificados por las letras **L. G Y M**, que definen como leves, graves y muy graves, según esta norma se configuran como infracciones todas las actitudes que realicen los conductores en perjuicio de la sociedad, pasando incluso desde no sacar la mano para voltear hasta no tener un foco prendido, desde no contar con **SOAT** hasta un accidente grave con incluso la muerte de algunos pasajeros, las normas han previsto todo, pero porque existen cantidades de infracciones todos los días, porque el 40% de los conductores trabajan con la

licencia de conducir vencida, no respetan las señales de tránsito, se definió que parte de la conducta de los conductores que les impide hacer suyas las normas y obedecerlas, por ello en el 2014 se realizó una investigación, Que, alrededor del 70% de los accidentes de tránsito ocurridos en los últimos años en el Perú, han sido causados por distintas fallas humanas del conductor asociadas al exceso de velocidad, conducción en estado de ebriedad, ejecución de maniobras peligrosas, entre otros, hecho que pone de relieve la importancia de la regulación del factor humano en la conducción; la estadística nos señala que el 25% de accidentes ocurridos a nivel nacional en el 2014 estuvieron asociados a conductores novatos (19-25 años), quienes, de acuerdo a la literatura revisada, suelen subestimar sus capacidades en la conducción y tienen menos habilidades para identificar todas las situaciones de riesgo; Que, el Ministerio de Salud a través de la Dirección de Salud Mental de la Dirección General, de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública, señala que numerosos estudios realizados han demostrado que en el Perú, particularmente los conductores de transporte público sufren de trastornos psicológicos (valores elevados de ansiedad, fobia, compulsión, hostilidad, paranoi), tal situación revela una deficiencia en las pruebas médicas y psicológicas que se vienen realizando en los diferentes establecimientos de salud autorizados a los postulantes a una licencia de conducir; como resultado de esta investigación en el 2016 se emite la norma DECRETO SUPREMO N° 007-2016-MTC, que se encarga de regular la atención de los centros de capacitación así como médicos para que los postulantes a obtener una licencia de conducir cumplan correctamente con las características y requisitos que aseguren una tranquilidad para la sociedad, pero llegamos al 2018 y encontramos que los niveles de infracciones de tránsito son las más y en otros casos se han elevado.

Luego de las entrevistas con los clientes de la empresa seleccionada para realizar el estudio, se determinó que la mayoría de los clientes han ido perdiendo la confianza no solo en el servicio que brinda esta empresa sino también de todas las empresas en general, son conscientes que la delincuencia es el destino de toda la falta de aplicación correctamente de la norma, no se tiene en cuenta que dejar de aplicar las normas trae como consecuencia desorden, pérdida de autoridad, anarquía y poco a poco algunas conductores cultivan la delincuencia, es así como se ha perdido la calidad de este servicio, pero lo más triste es que permite el ingreso a la delincuencia. La técnica que se utilizó para obtener el recojo de los datos, nos dio estos resultados, utilizando un cuestionario de preguntas para la entrevista y la encuesta para ambos casos las preguntas fueron validadas por expertos en el transporte y los resultados de dicha obtención de información fue de la siguiente manera:

Entrevistas:

Entrevistas realizadas a los clientes más frecuentes que usan los servicios de Taxi EL EMPRESARIO. SAC. Con la finalidad de comprobar el grado de calidad con la que los conductores de esta empresa asisten a los clientes y si mantienen los mecanismos mínimos de calidad que exige las ordenanzas municipales, para brindar el servicio de taxi en la ciudad de Trujillo y los resultados de las entrevistas se muestran de esta manera.

Encuestas:

Las encuestas realizadas a los conductores, para obtener la información sobre la capacidad y conocimiento que tienen para realizar un buen servicio de taxi donde prime la calidad y seguridad a los pasajeros los resultados de este recojo de información fueron que casi todos no conocen las normas y toman el trabajo de conductores como algo pasajero.

IV. PROPUESTA.

Como dice el cuerpo normativo DECRETO SUPREMO N° 007-2016-MTC, se debe centrar en el hecho que. **Pone de relieve la importancia de la regulación del factor humano en la conducción**, se debe realizar una campaña agresiva hasta que los conductores tomen conciencia y cambien su modo de pensar, al momento de subirse a una unidad móvil, que se deje de comprar el brevete en las esquinas de transporte, que asistan verdaderamente a las charlas y capacitaciones que exige la ley, que reciban un curso riguroso sobre las diferentes técnicas de conducir, sobre la legislación actual, el cuadro de infracciones, que los exámenes médicos, sean realmente transparentes, que las personas dejen de pensar que trabajar como taxista es lo más rápido que tienen y el más temporal que existe, que vean a esta actividad como una verdadera profesión con deseos de servir y realizar una faena diaria con responsabilidad, es el elemento humano el que realmente debe cambiar, para ello se debe cerrar filas, el sector público y privado, sector educación y salud, policía nacional y demás instituciones que no se dejen espacios por donde se pueda filtrar un brevete más sin que el postulante se haya capacitado realmente.

CONCLUSIONES.

1.- La negativa a capacitarse y asumir una nueva cultura del tránsito; desde que apareció este servicio se llevaba adelante sin el mínimo control, se permitía que los taxis fueran de cualquier color y no necesitaban permiso de la MPT, los conductores no portaban otro documento más que la licencia de conducir en muchos casos vencida o con la categoría incorrecta, durante todo este tiempo esta accionar se convirtió en una cultura para los conductores, una fuerte costumbre que trajo consigo no solo una fuente de empleo rápida y beneficiosa económicamente, sin más capacitación que saber conducir, pero eso trajo consigo aumento en la delincuencia, el desorden vehicular pues sin ningún control aumento las unidades que trabajan en la ciudad, llegando cada año a aumentar estos factores negativos, bastaba solo con colocar un sticker en el para brisa que diga TAXI y la unidad realizaba el servicio, eso aumento, luego se vio necesario ordenarlo, impedir el ingreso de cualquier unidad, evitar la sobrepoblación de las unidades, calificar a los conductores pues se están convirtiendo en una fachada de la delincuencia, pero lamentablemente los conductores se niegan a cambiar pues por décadas vieron este servicio realizarse con total informalidad, eso convierte cualquier cambio en una tarea casi imposible a cumplir porque la negativa es dura y rebelde.

2.- las Infracciones a los conductores de tránsito en el servicio de taxi, debido a su desconocimiento de las normas, son incidencias de incumplimiento de la normatividad, de los requisitos y procedimientos, que van en aumento, y cada vez son mas altas. Se confirmó según las entrevistas y encuestas realizadas a los clientes y conductores de la empresa seleccionada para este estudio, que la normatividad no se cumple, que lo que establece la ordenanza municipal 021-2012 MPT , modificada por la ordenanza 037-2012 MPT, que regula todos los requisitos a cumplir por parte de las empresas generadoras de estos servicios u operador del mismo en cuanto a la parte física de la unidad así como de quienes lo

conducen. No cumplen con lo allí establecido, las normas constantemente son evitadas por diversos motivos, ya sean coyunturales, casos de desastres naturales, casos sociales y el más decisivo y más incidente es la influencia política de los gobernantes de turno, en el afán de verse favorecidos con los votos del sector transporte que es el más numeroso de las áreas en donde la MPT puede tener influencia es este sector, constantemente se evitan las normas por este motivo

3.- Se confirmó de acuerdo a nuestras herramientas de recojo de datos que estas normas constantemente son evitadas, como proceso final para obtener el permiso de la unidad, el conductor debe presentarse con sus documentos requeridos y correctamente uniformado, pero el 80% de ellos son suplantados en esta inspección por otros conductores que si tienen completos sus documentos previo pago por este servicio, al siguiente día empiezan a trabajar con los papeles de su unidad completo pero los de ellos incompleto.

ANEXOS

Anexo 01

Entrevistas para ver la calidad del servicio brindada a los clientes frecuentes de la empresa que salió seleccionada como muestra, para realizar este trabajo.

	Entrevistas realizadas a los clientes frecuentes de la empresa.
1	¿Es usted cliente frecuente de la empresa, desde cuándo y si utiliza sus servicios con la misma frecuencia?.
2	¿Cuáles son los servicios que utiliza normalmente, y está contento con dichos servicios, lo seguiría utilizando?
3	¿Obtiene rapidez cuando solicita la unidad y como se comunica con ellos?
4	¿El incremento de la delincuencia a afectado los servicios que utiliza con la empresa?
5	¿Los conductores vienen correctamente uniformados como aparecen en la publicidad, así como sus unidades bien presentadas?
6	¿Los conductores dialogan con usted durante el viaje y si lo hacen que temas tocan?
7	¿La empresa se responsabiliza con la atención de los conductores, así como si olvida algo en la unidad?
8	¿Los conductores son amables y demuestran interés en su persona, cuando toma los servicios?
9	¿Las unidades en las que viaja, puede observar usted que el conductor respeta las señales de tránsito?
10	¿Se siente usted seguro de viajar en el taxi de esta empresa o en otra cualquiera, en la ciudad de Trujillo?

Tabla 01

Matriz. 1.1 Categoría: continuidad del uso del servicio.

Pregunta Nro. 1. <u>¿Es usted cliente frecuente de la empresa, desde cuándo y si utiliza sus servicios con la misma frecuencia?</u>	
Participante 1.	Utilizo los servicios de esta empresa desde 2,001, <u>si utilizo frecuentemente</u> los servicios.
Participante 2.	<u>Desde hace 14 años</u> por un amigo que es conductor en esa unidad.
Participante 3.	Tan sólo <u>utilizo el servicio cuando no tengo movilidad</u> , lo utilizo desde hace 02 años.
Participante 4.	<u>No soy cliente de la empresa</u> pero cuando los necesito prefiero llamarlos a ellos.
Participante 5.	Podria decirse que soy cliente de la empresa pues <u>utilizo los servicios de ellos desde hace 4 años</u> , desde que trabajo con horario establecido.
Participante 6.	<u>Utilizo los servicios de la empresa desde hace 6 años</u> solo en las noches cuando me quedo hasta tarde trabajando.
Participante 7.	<u>Utilizo los servicios de la empresa siempre</u> creo que desde hace 10 años pero por costumbre, me es indiferente el servicio que me brindan, creo que es el mismo de otros taxis.
Participante 8.	<u>Utilizo el servicio de esta empresa porque vivo cerca</u> de su base y si pasa algo tengo a quien reclamar.
Participante 9.	<u>Siempre llamo a la empresa</u> y pido una unidad en específico, porque tengo confianza y me pone buena música, <u>desde hace 7 años</u> .
Participante 10.	Trabajo como supervisor en una empresa y semanalmente me cambian de turno, <u>utilizo los servicios de la empresa en el dia y en la noche desde hace 8 años</u> .

Interpretación: A esta pregunta los entrevistados señalan que si utilizan el servicio de taxi que ofrece la empresa.

Tabla 02

Matriz 1.2 Categoría: Que servicios utiliza y si está satisfecho

Pregunta Nro. 2. ¿<u>Cuáles son los servicios que utiliza normalmente, y está contento con dichos servicios, lo seguiría utilizando?</u>	
Participante 1.	<u>Me recogen a mi y también a mis hijos a la salida de su colegio, ahora no me siento más contento que antes.</u>
Participante 2.	Para que <u>recojan mi mercadería</u> , porque tengo un restaurant y <u>compro por telefono.</u>
Participante 3.	Comparto mi carro con mi hermano y cuando le toca a él tenerlo, entonces <u>llamo a la empresa para que me movilice a mi centro de trabajo y me regrese a mi casa.</u>
Participante 4.	<u>Cuando necesito ir a cualquier lugar y debo llamar taxi prefiero llamarlos a ellos.</u>
Participante 5.	Trabajo con un horario establecido en la región y debo llegar a las 7.00am, casi nunca estoy listo y <u>llamo a la empresa para que me traslade y recoja.</u>
Participante 6.	Trabajo en un estudio contable y los fines de mes cerramos informes, <u>nos quedamos hasta tarde, entonces llamo a la empresa.</u>
Participante 7.	Desde que entre a mi primer trabajo y me reconocen la movilidad, <u>utilizo los servicios de la empresa, es más por costumbre.</u>
Participante 8.	<u>Vendo comida en las noches por el centro y la base queda cerca de mi casa, no necesito llamar por telefono, solo salgo y desde mi puerta pido un taxi.</u>
Participante 9.	Tengo una pequeña picantería y <u>cuando me falta algo llamo a una unidad específica y realiza mis compras por mí.</u>
Participante 10.	Trabajo una semana en el día y otra en la noche, <u>llamo a la empresa que me recojan de día o de noche y siempre me atienden</u>

Interpretación: Normalmente el servicio que se utiliza es por trabajo y cada vez se esta menos satisfecho.

Tabla 03

Matriz. 1.3 Categoría: se obtiene rapidez en el servicio.

Pregunta Nro. 3. <u>¿Obtiene rapidez cuando solicita la unidad y como se comunica con ellos?</u>	
Participante 1.	Los llamo por telefono y a veces se demoran pero <u>por lo general siempre llegan a tiempo.</u>
Participante 2.	<u>Antes llegaban puntualmente al llamado</u> , pero <u>ahora se demoran más</u> , sobre todo en las horas punta.
Participante 3.	<u>Ahora se demoran demasiado</u> una vez llegue tarde a mi compromiso por culpa de eso, <u>parece que hay menos unidades.</u>
Participante 4.	<u>Si demoran más de 10 minutos tomo otro taxi</u> y me comunico a su central por telefono.
Participante 5.	Desde que utilizo los servicios de la empresa <u>ahora se demoran más</u> , parece que tienen más servicios o menos unidades.
Participante 6.	Siempre son puntuales cuando los llamo a través del telefono de su base y ellos les comunican por radio, <u>los llamo con 20 minutos de anticipación.</u>
Participante 7.	Llamo a la empresa por telefono a su central, <u>ahora se demoran más</u> pero los llamo con anticipación y casi siempre llegan a tiempo.
Participante 8.	Salgo desde mi puerta y grito un taxi o a veces esta uno parado en la base, <u>el problema es cuando regreso, me hacen esperar para que me recojan.</u>
Participante 9.	Me movilizan tres unidades los llamo directamente a sus celulares, <u>el que está desocupado me realiza el servicio.</u>
Participante 10.	<u>Llamo desde mi trabajo media hora antes para que me recojan a veces llegan tarde</u> , pero los sigo llamando para que me movilicen.

Interpretación: A esta pregunta los entrevistados señalan que ahora se demoran más antes la atención era más rápido, pero no saben porque la empresa está cambiando.

Tabla 04

Matriz. 1.4 Categoría: saber si la delincuencia es un aspecto negativo dentro del servicio de taxi.

Pregunta Nro. 4. <u>¿El incremento de la delincuencia a afectado los servicios que utiliza con la empresa?</u>	
Participante 1.	Si, existen nuevos choferes en la empresa y <u>ahora reportan varios asaltos en las unidades.</u>
Participante 2.	En los últimos días vi choferes nuevos, los cuales <u>me inspiran confianza, por su forma de vestir y de hablar.</u>
Participante 3.	A mí nunca me pasó nada, <u>pero supe que algunos clientes fueron asaltados por los mismos choferes,</u> respondiendo por ello la empresa.
Participante 4.	<u>La delincuencia le pone la mira en los taxis</u> a mí una vez <u>me arrebataron mi celular, por la ventana,</u> el taxista se detuvo tiempo innecesario para hablar con otro taxista.
Participante 5.	<u>Los policías detienen a cada rato a los taxis</u> exigiéndoles documentos a los choferes y se pierde tiempo constantemente, <u>algunos son arrestados.</u>
Participante 6.	Por las noches <u>algunos taxis de la empresa asaltan a sus pasajeros</u> sobre todo cuando los recogen de alguna fiesta.
Participante 7.	Los sábados por la madrugada, los que salen de las fiestas <u>algunos son llevados por los mismos choferes y son asaltados por delincuentes.</u>
Participante 8.	<u>Algunos choferes son delincuentes que se dedican a extorsionar y utilizan a las unidades como medio de transporte.</u>
Participante 9.	Realmente <u>son pocas las unidades en que se puede confiar</u> y llamar a que nos traslade.
Participante 10.	<u>Antes llamaba a la empresa para que realicen compras sobre todo de comida,</u> cuando lo traían les cancelaba con su carrera incluido, <u>pero ahora ya no inspiran confianza de pedirles ese servicio.</u>

Interpretación: La delincuencia se ha infiltrado en los taxis, ahora no confían en los conductores pues se conoce casos que los mismos choferes son delincuentes.

Tabla 05

Matriz. 1.5 Categoría: existe un servicio de presencia e higiene, en los conductores y las unidades.

Pregunta Nro. 5. ¿<u>Los conductores vienen correctamente uniformados como aparecen en la publicidad, así como sus unidades bien presentadas?</u>	
Participante 1.	Los conductores que me movilizan a mi <u>vienen con diferente ropa</u> , ya sea sport o de vestir, <u>pero nunca los vi con uniforme</u> .
Participante 2.	<u>Nunca me di cuenta que llevan uniforme</u> , tal vez si lo usan pero no podría decirlo, la verdad no le di importancia a ello.
Participante 3.	Todas las unidades no son iguales, existen ticos y también carros modernos, pero <u>no son igual a su publicidad ni a su uniforme</u> .
Participante 4.	Si, <u>a mi me traslada un chofer que siempre usa su uniforme</u> , no es muy llamativo pero la camisa es azul, por eso lo recuerdo.
Participante 5.	<u>Algunos usan uniforme, otros no</u> pero que se vean como en sus propagandas nunca, <u>allí salen choferes bien vestidos pero los que hay son desarreglados</u> .
Participante 6.	<u>En la publicidad aparecen personas desconocidas y con unidades nuevas</u> , pero en la realidad aparecen carros modernos pero antiguos, <u>los conductores a veces van con sandalias</u> .
Participante 7.	Yo utilizo carros nuevos solamente por eso la base ya sabe que unidades mandarme, <u>aunque los conductores nunca llevan uniforme, pero llegan bien vestidos</u> .
Participante 8.	Una vez me baje de una unidad, pues <u>el conductor estaba con un polo sucio y su unidad también emitía olores malos</u> , baje y cogí un taxi en la calle, luego lo reporte a la empresa.
Participante 9.	Las unidades antiguas son manejadas por personas de edad, <u>algunas están limpias pero no tienen buen ambiente</u> . Las nuevas son jóvenes que algunos exageran con ambientándolos.
Participante 10.	Existe de todo siempre, a veces <u>vienen unidades muy limpias y conductoras, con uniforme pero casi siempre sin él</u> y las unidades no reflejan lo que dice su publicidad.

Interpretación: No existe una buena presencia ni de los conductores ni de las unidades contradiciendo las normas establecidas por la MPT.

Tabla 06

Matriz. 1.6 Categoría: Se investiga si los conductores tienen un mínimo de cultura y capacidad de entretener amablemente a los clientes.

Pregunta Nro. 6. <u>¿Los conductores dialogan con usted durante el viaje y si lo hacen que temas tocan?</u>	
Participante 1.	<u>Algunos conversan, otros no</u> , a mí siempre me toca un carro que su conductor habla tonterías
Participante 2.	La unidad que me moviliza a mí, es un señor que fue profesor y <u>siempre conversa cosas interesantes, sobre historia y casos reales.</u>
Participante 3.	No tengo inconveniente con <u>las unidades que me movilizan siempre tienen un tema de que conversar, sobre todo de política.</u>
Participante 4.	Siempre pido una unidad que tenga buena música, pero <u>últimamente me moviliza un chofer que es mas preguntón, quiere saber toda la vida de los pasajeros.</u>
Participante 5.	Siempre conversamos con el conductor, <u>durante el mundial ese era el tema con ellos sobre todo lo que le podía pasar a Paolo Guerrero.</u>
Participante 6.	Conversamos de lo que está de moda en estos <u>tiempos conversamos del juicio de Keiko y de su partido, pero siempre me preguntan algo.</u>
Participante 7.	<u>El chofer que utilizo solo me pone buena música, el ya sabe es lo único que me interesa, a veces hablamos pero de música.</u>
Participante 8.	<u>Con algunos converso</u> , veo que saben algo, pero a veces vienen choferes que mejor ni preguntarles nada, <u>se nota que algunos no saben ni como se llama el presidente.</u>
Participante 9.	<u>Los conductores mayores no conversan nada siempre andan serios o de mal humor, algunos pelean por el telefono y te contestan mal.</u>
Participante 10.	<u>Una vez pregunte sobre el alza del pasaje que estaba comentándose a nivel nacional y el chofer casi me pega, diciéndome que lo que ganaba no le alcanzaba y no iba a trabajar gratis.</u>

Interpretación: Algunos conductores si conversan aunque lo hacen de acuerdo a la coyuntura por ejemplo deporte o política.

Tabla 07

Matriz. 1.7 Categoría: Existe responsabilidad en la empresa por la actitud de los conductores.

Pregunta Nro. 7 ¿La empresa se responsabiliza con la atención de los conductores, así como si olvida algo en la unidad?	
Participante 1.	Si, a mí si me devolvieron en dos oportunidades lo que me olvide en una unidad.
Participante 2.	<u>Antes si se responsabilizaban, pero ahora no</u> en algunos carros existe un letrero que dice cuide sus cosas.
Participante 3.	<u>No se responsabilizan por nada</u> un mal trato de un conductor reclame a la base y esta <u>me dijo que ellos solo prestaban la farola nada mas.</u>
Participante 4.	Su propaganda dice unidades seguras pero cuando pasa algo, <u>dicen no tenemos nada que ver ustedes deben hablar claro con el chofer.</u>
Participante 5.	<u>Cuando se pierde algo nadie se responsabiliza de nada,</u> mucho menos se devuelve algo, <u>los conductores desaparecen y después de un tiempo regresan a trabajar.</u>
Participante 6.	<u>Algunos choferes son conscientes con la empresa y devuelven lo encontrado en sus unidades,</u> cuando les reclaman dicen que no trabajan para la empresa lo hacen para el dueño del carro.
Participante 7.	<u>Los choferes que trabajan en el día si devuelven,</u> pero <u>los de la noche no lo hacen</u> y la <u>empresa se limita a decir que serán sancionados</u> los conductores, al final no pasa nada.
Participante 8.	<u>Es bien raro que los conductores devuelvan algo,</u> la base no puede castigarlos, porque el contrato es con los propietarios no con los choferes.
Participante 9.	A mi me movilizan dos conductores uno si no está el otro, y no tengo problemas con ellos, <u>varias veces me olvide algo y me lo devolvieron.</u>
Participante 10.	<u>Hay que tener suerte si nos devuelven</u> a veces nos toca un chofer consiente y otras un delincuente, <u>pero mayormente no devuelven nada.</u>

Interpretación: La responsabilidad de la actitud de los conductores no es asumida por la empresa, deslindan responsabilidad aduciendo que ellos solo tercer izan las actividades.

Tabla 08

Matriz. 1.8 Categoría: se podrá detectar amabilidad e interés de los conductores hacia los clientes..

<u>Pregunta Nro. 8 ¿Los conductores son amables y demuestran interes en su persona, cuando toma los servicios?</u>	
Participante 1.	<u>Pocos son los que muestran amabilidad</u> , casi siempre están apurados.
Participante 2.	<u>Algunos son exageradamente amables</u> , peor si es una señorita la que pide el servicio, <u>se creen enamoradores y no dejan de sonreír</u> .
Participante 3.	<u>Son amables si les conviene algunos te cobran de más y si les pagas por una cuadra más</u> o por esperar un minuto para recoger a alguien <u>son amables pero si no te critican</u> .
Participante 4.	<u>Nunca son amables, siempre te tiran las cosas o te presionan para que te apures</u> , peor si les pides entrar al centro te dicen que se van a demorar más y <u>te dejan en la periférica</u> .
Participante 5.	<u>Había un conductor que era muy amable y servicial</u> pero, de pronto ya no venía a recogernos al preguntar por el <u>me dijeron que ya no trabajaba</u> .
Participante 6.	<u>En algunos casos si son amables</u> , pero en otros solo piensan en correr a recoger otra carrera y se olvidan de su amabilidad.
Participante 7.	<u>Los que asisten a las charlas son amables por unos días</u> pero luego se olvidan y dejan de serlo, <u>deberían darles charlas siempre no solo para sacar el fotochek</u> .
Participante 8.	<u>Son amables con los que les pagan bien o les dan dinero adicionalmente</u> , pero con los que pagan el servicio exacto no tienen amabilidad.
Participante 9.	Algunos conductores, <u>cuando escuchan por la radio que un cliente adinerado está llamando servicio, se reportan libres</u> y bajan al servicio en cualquier lugar.
Participante 10.	<u>La amabilidad depende del pago, si es excesivo, la amabilidad es alta y si no, los apuran a bajar de la móvil</u> , aduciendo que les llama su familia por una emergencia.

Interpretación: Lo que se detecta es el interés de los conductores solo por el dinero, mas no por realizar el servicio, son amables con los que les premian económicamente.

Tabla 09

Matriz. 1.9 Categoría: Se investiga si los conductores conocen las normas de tránsito.

Pregunta Nro. 9 ¿Las unidades en las que viaja, <u>puede observar usted que el conductor respeta las señales de tránsito?</u>	
Participante 1.	A veces respetan pero otras veces no lo hacen, casi <u>siempre son prepotentes.</u>
Participante 2.	<u>Siempre Se pasan en ámbar, nunca esperan la luz verde,</u> en cuanto aparece la luz amarilla se meten.
Participante 3.	<u>Nunca respetan las señales de tránsito,</u> una unidad me trasladaba hacia el centro y al carro la policía le puso papeleta por pasarse la luz roja.
Participante 4.	Las unidades tienen como costumbre correr a más de 40 kilómetros por hora en el centro, <u>se pasan por el lado derecho y algunos se suben por las veredas.</u>
Participante 5.	Siempre corren por ganar los pasajeros y <u>se detienen en la calzada, a mitad de la esquina o en cualquier parte.</u>
Participante 6.	De las unidades que me movilizan <u>son pocos los conductores que respetan las reglas de tránsito,</u> pasan a otra unidad por la derecha, arrancan en ámbar y muchas veces se pasan el rojo.
Participante 7.	Los conductores más jóvenes son agresivos, <u>no respetan e insultan a los demás carros cuando estos le reclaman lo justo</u> o les piden que deben respetar las normas.
Participante 8.	Nos recogen en el lugar que ellos escogen, haciendo un tráfico horrible y <u>cuando les reclaman responden con insultos.</u>
Participante 9.	<u>Cuando la policía los detiene por su incumplimiento, se ponen a rogarle, a decirle que tienen su familia enfermos y necesitan trabajar luego ofrecen dinero.</u>
Participante 10.	No respetan semáforos, vías peatonales, paraderos, límites de velocidad, límites de uso de claxon y todo lo demás, <u>les falta capacitación.</u>

Interpretación: No existe ninguna capacitación solididad y continua, solo son charlas que se imparten para obtener el fotochek, para poder trabajar pero no es educación vial.

Tabla 10

Mariz. 1.10 Categoría: Existe confianza en el servicio de taxi en la ciudad de Trujillo.

Pregunta Nro. 10 ¿Se siente usted seguro de viajar en el taxi de esta empresa o en otra cualquiera, en la ciudad de Trujillo?	
Participante 1.	<u>No en ninguna unidad me siento seguro al viajar en taxi</u> , el temor esta siempre.
Participante 2.	<u>No me siento seguro por eso llamo a esta empresa</u> , para sentirme un poco seguro.
Participante 3.	Conosco de mucho tiempo a tras, al conductor de la unidad que me moviliza, por eso me siento seguro en su unidad, <u>pero cuando no trabaja alli si siento miedo.</u>
Participante 4.	Yo solo me traslado en taxi solo en el dia, porque <u>los choferes de la noche la mayoría son delincuentes.</u>
Participante 5.	<u>Ahora no me siento seguro en ningun taxi, la delincuencia a aumentado y siempre tengo miedo cuandotomo un taxi.</u>
Participante 6.	Hasta ahora nunca me paso nada, <u>pero si se de algunos clientes que el mismo taxista los asalto</u> , por eso no dejo de tener temor.
Participante 7.	<u>Mi temor es grande por eso por la noche pido una unidad que su chofer sea mayor</u> , me siento mas seguro de ellos, por el dia si pueden mandarme cualquier conductor.
Participante 8.	Solo llamo a traves del celular a los conductores directamente, <u>si no estan disponible llamo de otra empresa, pero que sean de confianza.</u>
Participante 9.	<u>No existe seguridad en ninguna unidad, tenemos que estar siempre alerta y listos para pedir auxilio o lanzarnos por la puerta.</u>
Participante 10.	<u>Solo confío en los conductores que me movilizan siempre, mas no de los nuevos sobre todo jóvenes</u> , o los de la noche, siempre pregunto si recibieron la capacitación y me dicen que no tuvieron tiempo.

Interpretación: No existe ninguna confianza en la mayoría de los taxistas, demuestran falta de educación, profesionalismo y cultura normativa, eso los confunde con delincuentes.

Anexo 02

Las encuestas realizadas a los conductores, para obtener la información sobre la capacidad y conocimiento que tienen para realizar un buen servicio de taxi donde prime la calidad y seguridad a los pasajeros los resultados de este recojo de información es como sigue:

Pregunta 1. Cuanto tiempo tienes trabajando en la empresa?

Tabla 01

	Frecuencia	Porcentaje
2 años	7	23,3
3 años	12	40,0
4 años	1	3,3
8 años	1	3,3
5 años	3	10,0
6 años	2	6,7
10 años	1	3,3
1 año	2	6,7
6 meses	1	3,3
Total	30	100,0

Elaboración: propia.

A la pregunta señalada el 12 conductores señalan que laboran 03 años en la empresa, representando el 40% de los conductores encuestados significando que tienen un tiempo prudencial para identificarse con la empresa y sus clientes.

Pregunta 2. Con qué documento cuentas para conducir?

Tabla 02

	Frecuencia	Porcentaje
Brevete	17	56,7
Fotochek	2	6,7
B.vencido	6	20,0
Denuncia	4	13,3
Todo en regla	1	3,3
Total	30	100,0

Elaboración: propia

A la pregunta señalada en este cuadro señala que 17 conductores utilizan como documento prioritario el brevete para poder trabajar, representando el 56.7% de los encuestados, demostrando que la mayoría de los conductores piensan que solo este documento es necesario lo demás es figurativo.

Pregunta3. Cuantas veces al año recibes capacitación?

Tabla 03

	Frecuencia	Porcentaje
1 vez	11	36,7
ninguna	16	53,3
Otro	3	10,0
Total	30	100,0

Elaboración: propia.

16 conductores señalaron que no reciben ninguna capacitación, representando el 36.7% de los encuestados, demostrando que los conductores no reciben capacitación alguna, ya sea por desinterés o por que la autoridad no lo exige, existiendo normas que piden como requisito capacitarse antes de conducir una unidad con pasajeros.

Pregunta 4. Cuantas papeletas por infracción recibes al año?

Tabla 04

	Frecuencia	Porcentaje
Una	11	36,7
Dos	5	16,7
Tres	1	3,3
Ninguna	13	43,3
Total	30	100,0

Elaboración: propia.

13 conductores señalan que reciben por lo menos 02 papeletas por infracción al reglamento de tránsito al año, representando el 43.3% de los encuestados, demuestra que los conductores toman con naturalidad la aplicación de las papeletas.

Pregunta 5. Conoces todas las normas de tránsito y transporte?

Tabla 05.

	Frecuencia	Porcentaje
Algo	9	30,0
Si	3	10,0
No	18	60,0
Total	30	100,0

Elaboración: propia.

Sobre el conocimiento de las normas 18 de los encuestados respondieron que no lo conocían, lo que equivale al 60% de los mismos, se demuestra entonces que la mayoría de los conductores desconocen totalmente las reglas de tránsito.

Pregunta 6. Conversas con los pasajeros de que temas?

Tabla 06

	Frecuencia	Porcentaje
Política	9	30,0
Deporte	10	33,3
Espectáculos	1	3,3
Otros	10	33,3
Total	30	100,0

Elaboración: propia.

Los conductores normalmente conversan con los clientes para hacer ameno el viaje, pero últimamente esta amabilidad se ha ido desapareciendo, 10 de los encuestados sostienen que el deporte y otros son los temas que abordan con un pasajero.

Pregunta 7. Te comunicas con los pasajeros a través de?

Tabla 07

	Frecuencia	Porcentaje
Celular	20	66,7
Mensaje	5	16,7
Teléfono fijo	5	16,7
Total	30	100,0

Elaboración: propia.

La manera de comunicarse con la empresa o con los conductores, por parte de los clientes, lo hacen por el teléfono celular, para pedir un servicio 20 de los encuestados respondieron que los clientes los llaman directamente por celular.

Pregunta 8. Eres disciplinado y utilizas correctamente?

Tabla 08

	Frecuencia	Porcentaje
Uniforme	6	20,0
Documentos	4	13,3
Unidad limpia	14	46,7
Otros	6	20,0
Total	30	100,0

Elaboración: propia.

14 de los encuestados que representan el 46.7% respondieron que lo más importante para ellos es mantener su unidad limpia, por eso todos los días por las mañanas limpia su unidad como única actividad previa a iniciar el trabajo.

Pregunta9. Por qué trabajas en taxi?

Tabla 09

	Frecuencia	Porcentaje
Me gusta	13	43,3
Mientras viene algo mejor	3	10,0
Costumbre	10	33,3
Otros	4	13,3
Total	30	100,0

Elaboración: propia.

A la pregunta porque trabajas en el taxi, 13 encuestados que representan el 43.3% de la muestra, respondieron que trabajan como taxista porque les gusta, encontrando satisfacción al trabajar conduciendo su unidad móvil.

Pregunta 10. Caerías en delincuencia por?

Tabla 10

	Frecuencia	Porcentaje
Necesidad	15	50,0
Amigos	7	23,3
Nunca	8	26,7
Total	30	100,0

Elaboración: propia.

De los encuestados 15 que representan el 50% de ellos, respondieron que si entrarían en delincuencia por necesidad, dándole más importancia a la parte económica más que al servicio que se le debe brindar a los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Trabajos citados

(s.f.).

libertad, C. d. (2,014). *Transito inviable*. Trujillo.

Lima, F. d. (2,013). Caos del servicio de taxi en la capital., (pág. Introduccion). Lima.

SL, A. T. (2,014). Servicio especial. *www.expansion.com*, principal.

tiempo, E. (2,017). Taxistas comienzan a instalar plan piloto para mejorar el servicio.
www.eltiempo.com/colombia , pincipal.

Trujillo, M. P. (10,11). *Taxi metropolitano*. Trujillo.

Sampieri, R. h. (2,011). Capitulo 5 sampieri. Mexico .

pais, E. (2,017). Taxistas y UBER no solo batallan en españa.

Firmamos en señal de conformidad.

Jorge E. Huaman Alfaro.

Alumno.

Marisol C. Visitación Ramírez.

Alumno.

Dr. Marco Antonio Moreno Gálvez.

Asesor.