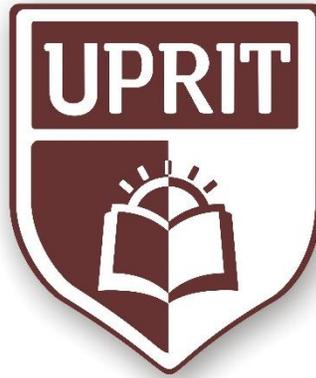


**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO**  
**FACULTAD DE DERECHO**  
**CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO**



**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**“LA ORDENANZA MUNICIPAL 021-2012 MPT Y SU INCIDENCIA EN LA OBTENCION DE LOS PERMISOS EN EL SERVICIO DE TAXI EN LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL PERIODO 2018”**

**AUTORES**

**Br. Jorge Edilberto Huaman Alfaro.**

**Br. Marisol Cristina Visitacion Ramirez.**

**ASESOR**

**Dr. CARLOS JESUS ALZA COLLANTES**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2020**

**Aprobación de Tesis**

---

**Apellidos y Nombres:**.....

**Autor**

---

**Grado/ Apellidos y Nombres:**.....

**Asesor Especialista**

---

**Grado/ Apellidos y Nombres:**.....

**Presidente de Jurado**

---

**Grado/ Apellidos y Nombres:**.....

**Secretario(a) de Jurado**

---

**Grado/ Apellidos y Nombres:**.....

**Vocal/Asesor de Jurado**

## **DEDICATORIA**

A nuestros hijos porque, fueron quienes inspiraron nuestro espíritu para la conclusión de nuestra segunda y tercera carrera profesional, Por que representaron la fuerza que necesitábamos cuando nos sentíamos desmayar debido a las presiones propias de nuestro trabajo y de nuestros estudios, a cada uno de nuestros hijos por representar una historia diferente y hermosa en nuestra vida, siempre fueron y serán el motivo de nuestra lucha constante. Hoy podemos ver alcanzada nuestra meta. Este título es una batalla más ganada rumbo a construir el futuro de lo más preciado de nuestra vida nuestros hijos. A todos quienes creyeron en nosotros y nos dieron suficiente apoyo para realizar esta lucha diaria que exige la vida. Para todos nuestros seres queridos. Elevamos esta oración a dios todo poderoso y hacemos esta dedicatoria.

Autores: Jorge Edilberto Huamán Alfaro

Marisol Cristina Visitación Ramírez

## **AGRADECIMIENTO.**

Con la mayor gratitud a Dios y a la virgen María, a nuestros hijos y padres, por entender nuestras horas de ausencia dedicadas a nuestro trabajo y estudios, por el apoyo que nos dieron para que lográramos terminar nuestra segunda y tercera carrera profesional, Agradecemos a nuestros compañeros de estudios de la Universidad fueron los más gratos y serán por siempre un recuerdo imborrable, agradecemos a nuestro profesor Dr. Marco Antonio Moreno Gálvez, por su constante apoyo y Comprensión en la elaboración de este trabajo, a la vida misma por tratarnos como lo hizo, con ello ha hecho que seamos lo que somos.

Con amor, admiración y respeto.

Autores: Jorge Edilberto Huamán Alfaro.

Marisol Cristina Visitación Ramírez.

# INDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática.....	2
1.2. Formulación del problema.....	4
1.1. Justificación.....	5
1.2. Objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo General.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos.....	6
1.3. Antecedentes.....	7
1.4. Bases Teóricas.....	9
1.6.1. El servicio de taxi.....	9
1.6.2. La Ordenanza Municipal.....	10
1.6.3. Autoridad Autónoma.....	10
1.5. Definición de términos básicos.....	10
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	13
2.1. Material de estudio.....	13
2.1.1. Diseño de Investigación.....	13
2.1.2. Población.....	13
2.1.3. Muestra.....	13
2.2. Técnicas, procedimientos e instrumentos.....	14
2.2.1. Para Recolectar datos.....	14
2.2.2. Para procesar datos.....	15

2.3. Operacionalización de variables.....	18
2.3.1. Variables .....	20
III. RESULTADOS.....	22
3.1. Entrevistas: .....	22
IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES .....	42
VIII. ANEXOS.....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	4
Tabla 2 .....	21
Tabla 3 .....	23
Tabla 4 .....	24
Tabla 5 .....	25
Tabla 6 .....	26
Tabla 7 .....	27
Tabla 8 .....	28
Tabla 9 .....	29
Tabla 10.....	30
Tabla 11.....	31
Tabla 12.....	32
Tabla 13.....	33
Tabla 14.....	34
Tabla 15.....	34
Tabla 16.....	35
Tabla 17.....	35
Tabla 18.....	36
Tabla 19.....	36
Tabla 20.....	37
Tabla 21.....	37
Tabla 22.....	38

## RESUMEN

En la ciudad de Trujillo para realizar el servicio de taxi se obtiene mediante un permiso y este según la Ordenanza Municipal 021-2012 MPT; esta norma esta adecuada al Decreto Supremo 016-2009 MTC; las mismas son concordantes pero al momento de aplicarse se distorsionan debido a la coyuntura real, porque dejan muchos vacíos los que son aprovechados por los taxistas y permiten que se incumplan. La Hipótesis de este estudio es que la Ordenanza Municipal 021-2012 MPT no se adecua correctamente al servicio de taxi, porque no faculta a la independencia. Por lo que se propone crear La Autoridad Autónoma de Transporte en la ciudad de Trujillo en el periodo 2018. Nuestro objetivo es determinar si la Ordenanza Municipal 021-2012 MPT se adecua al contexto de Trujillo en el Servicio de Taxi en el periodo 2018 y desarrollamos (i) Analizar la muestra de una empresa de taxi en la localidad, a efecto de conocer si sus conductores vienen cumpliendo con la normatividad. (ii) Determinar si la creación de un Comité de Autoridad Autónoma Independiente de Transporte se adecua a la naturaleza del Decreto Supremo 016-2009 MTC. (iii) Identificar si la Ordenanza Municipal 021-2012 MPT tendría que modificarse a efectos de mejorar el sentido de la norma y llegamos a la conclusión que las incidencias de incumplimiento de la normatividad de la autorización del servicio de taxi para la aplicación de la Ordenanza Municipal 021-2012 MPT se debe a que esta presenta vacíos legales por ello la problemática de este servicio en la ciudad de Trujillo en el año 2018 las cuales se determinó analizando los estudios previos.

## **ABSTRACT**

In the city of Trujillo to perform the taxi service is obtained through a permit and this according to Municipal Ordinance 021-2012 MPT; This standard is appropriate to Supreme Decree 016-2009 MTC; they are concordant but at the time of application they are distorted due to the real situation, because they leave many gaps that are used by taxi drivers and allow them to default. The Hypothesis of this study is that Municipal Ordinance 021-2012 MPT is not properly adapted to the taxi service, because it does not empower independence. Therefore, it is proposed to create the Autonomous Transport Authority in the city of Trujillo in the 2018 period. Our objective is to determine if the Municipal Ordinance 021-2012 MPT adapts to the context of Trujillo in the Taxi Service in the 2018 period and we develop (i) Analyze the sample of a taxi company in the locality, in order to know if its drivers are complying with the regulations. (ii) Determine whether the creation of an Independent Autonomous Transportation Authority Committee is appropriate to the nature of Supreme Decree 016-2009 MTC. (iii) Identify if Municipal Ordinance 021-2012 MPT would have to be modified in order to improve the sense of the norm and we conclude that the incidents of non-compliance with the regulations of the taxi service authorization for the application of the Ordinance Municipal 021-2012 MPT is due to the fact that it presents legal gaps because of this the problem of this service in the city of Trujillo in the year 2,018 which was determined by analyzing the previous studies.

## I. INTRODUCCIÓN

Trujillo, es una ciudad que ha crecido en habitantes y que se ha industrializado, necesitando un sistema de transporte rápido que lleve a las personas a distintos puntos de la ciudad durante un mismo día, así 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, esta ordenanza está dentro del marco del Decreto supremo 016-2009 MTC, dicho decreto es la ley marco que establece los procedimientos y reglamentos que deberán seguir los conductores y transportistas del país, dentro de sus funciones, delegadas por este Decreto, la MPT legislo facultada por la ley orgánica de municipalidades y emitió la ordenanza municipal 021- 2012, con la cual se debería ordenar efectivizar el servicio de taxi en la ciudad de Trujillo, pero en la realidad o coyuntura local, no se cumple lo que estas normas señalan, debido a que esta ordenanza posibilita su evasión e inaplicación, dejando grandes vacíos que hacen que los servidores de este servicio en la ciudad, dejen de cumplirlas o, acomodándolos a su conveniencia, por otro lado existe mucha discusión de intereses por parte de los funcionarios de la MPT y los representantes de taxistas, por ello constantemente se ponen de acuerdo e incumplen estas normas, luego de realizar un estudio minucioso de este servicio, se determinó que ocasiona grandes problemas de desorden a la aplicación de este servicio, la inaplicabilidad en parte de estas normas en la realidad Trujillana, por todo esto estamos presentando en este trabajo una propuesta de la creación de LA AUTORIDAD TECNICA Y AUTONOMA DEL TRANSPORTE, Que permitirá administrar el servicio de taxi y hacer cumplir estas normas sin la presión que los interesados lo hacen y pueda tomar decisiones a todas luces buscando mejorar el servicio de taxi en la ciudad de Trujillo.

## **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; esta ordenanza esta adecuada al Decreto Supremo 016-2009 MTC, distribuidas en 34 empresas de taxi ubicadas en 03 modalidades, Metropolitano, servicio especial y servicios Remisse. Si bien es cierto dichas normas son concordantes pero al momento de aplicarse se distorsionan debido a la coyuntura real, porque no existe una independencia de autoridad. Por ello son más de 15,500 taxis que en su mayoría muestran un servicio deficiente fomentando la delincuencia; que disfrazados de taxistas asaltan a sus pasajeros y convierten a Trujillo en una ciudad intranquila y peligrosa. El Decreto Supremo 016-2009 MTC y la Ordenanza Municipal 021-2012 MPT, en la letra son perfectamente concordantes pero dejan muchos vacíos los que son aprovechados por mal intencionados dirigentes coludidos en algunos casos por algunos funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo(MPT) y permiten que se incumplan, o esquivan los requisitos y procedimientos señalados. Debiéndose probablemente a favores políticos, gremiales, sociales y otros. Existen muchos intereses entre autoridades y dirigentes, algunos grupos de taxistas que no desean cumplir ciertos procedimientos o desean eliminar algunos, o crearse algún beneficio; realizan una huelga y obligan a la autoridad de turno para que se acepten sus reclamos, tomándolo equivocadamente como un triunfo de los proletarios y/o trabajadores, ocasionando que las calles de la ciudad sean un caos y desorden completo debido al mal manejo de los taxistas quienes no respetan las señales de tránsito, el Decreto Supremo 016-2009 MTC, establece como requisitos para ser un conductor de taxi son : (i)Licencia de conducir con la categoría AIIA, pero la mayoría maneja con licencia vencida o anulada o de una categoría inferior, la

Ordenanza Municipal 021-2012 MPT pide a los conductores (ii)el fotochek, (iii)certificado de curso sobre manejo a la defensiva, (iv)certificado de atención Psicología, (v)antecedentes penales y/o policiales, (vi)record de papeletas de conducir en cero, deberán ser presentados por sus empresas correctamente uniformados y pasar la inspección ocular por parte de los inspectores de transportes. Pero esto no se cumple por la mayoría de las empresas de taxi. Estas incongruencias genera un choque de autoridades entre la MPT y la Policía de tránsito, este último aplica sanciones de acuerdo al Decreto legislativo 016-2009 MTC, ocasionando muchas veces problemas y reclamos a los transportistas debido a la aplicación de papeletas que según la policía están bien aplicadas, pero el taxista usa el recurso de reclamo, para eliminar dicha papeleta generando una sobrecarga administrativa **(Gerencia de Transporte y Transito de la MPT).**

Dentro de la incidencia de la normatividad que regula los requisitos y procedimientos establecidos en normas bien definidas para brindar el servicio de taxi en la ciudad de Trujillo se encuentra (i)la Licencia de conducir, (ii)el record de papeletas, (iii)la capacitación periódica y (iv)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.

## INCIDENCIA EN LOS PERMISOS PARA EL SERVICIO DE TAXI

Tabla 1

<b>INCIDENCIA EN LA OBTENCION DE LOS REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS, PARA BRINDAR EL SERVICIO DE TAXI EN LA CIUDAD DE TRUJILLO</b>	<b>POBLACION DE CONDUCTORES EN TRUJILLO</b>	<b>15,000</b>	<b>100%</b>
	<b>CONDUCTORES SIN BREVETE</b>	<b>4500</b>	<b>30%</b>
	<b>SIN DE PAPELETAS RECORD CERO</b>	<b>6000</b>	<b>40%</b>
	<b>FALTA DE FOTOCHEK</b>	<b>9750</b>	<b>65%</b>
	<b>FALTA DE CAPACITACION CONSTANTE</b>	<b>12000</b>	<b>80%</b>

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

### 1.2. Formulación del problema.

¿Se adecua la Ordenanza Municipal N° 021-2012 MPT vigente al contexto del servicio de taxi en la ciudad de Trujillo en el periodo 2018?

### **1.3. Justificación.**

La presente tesis se realiza para que sirva como fuente de solución en la aplicación de la Ordenanza Municipal 021-2012 - MPT para la obtención de los permisos de taxis.

Se justifica por la necesidad de investigar y poder aportar solución a la enorme confusión que deja esta Ordenanza Municipal, ya que la misma aun cuando se encuentra concordante con el Decreto Supremo 016-2009 MTC. Se busca desarrollar una gestión y toma de decisiones desde un punto de vista legal más no técnico. Siempre las empresas de taxis lograban hacer que las decisiones de la autoridad salieran en beneficio de quien lo solicitaba. Esta ordenanza presenta muchos vacíos legales que permiten el desorden y la inaplicabilidad en el hecho de esta norma, así mismo genera un conflicto con la Policía de Tránsito quienes aplican las papeletas en función al cuadro de infracciones nacionales contemplados en el Decreto Supremo 016-2009 MTC, pues muchas veces las faltas detectadas por la policía es válida debido a una constancia o resolución gerencial de la MPT, portado por el taxista donde la autoridad municipalidad le otorgó un nuevo plazo o exime de alguna responsabilidad, generando los problemas ya descritos por lo que planteamos que se necesita crear una comisión totalmente independiente que dirija esta actividad y tenga la capacidad de decisión 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.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General.**

Determinar si la Ordenanza Municipal 021-2012 MPT se adecua al contexto de Trujillo en el Servicio de Taxi en la ciudad de Trujillo en el periodo 2018.

### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

- 1.- Analizar una muestra de una empresa de servicio de taxi en la localidad a efecto de conocer si sus conductores vienen cumpliendo con lo dispuesto en la ordenanza 021-2012.
- 2.- Determinar si la creación de un Comité de Autoridad Autónoma Independiente de Transporte se adecua a la naturaleza del Decreto Supremo 016-2009 MTC.
- 3.- Identificar si la Ordenanza Municipal 021-2012 MPT tendría que modificarse a efectos de mejorar el sentido de la norma del Decreto Supremo 016-2009.

## 1.5. Antecedentes.

**Héctor Figari (2006)** en su artículo “El Servicio de Taxi en Lima Perú Regular o Dejar que el Mercado Regule” señala que en la ciudad de Lima el servicio de transporte vía taxi ha estado tradicionalmente desregulado, como ha venido sucediendo en el resto del país esto desde los años 1990 a 2000. Teniendo como resultado de esto y otros factores como son políticas de conveniencia, apertura irrestricta del mercado, y el desempleo. Y en la ciudad capital desde estos años el parque automotor se duplico de 397,000 unidades a 776,000 unidades. Rigiendo constantemente la regulación del servicio de taxi por la autoridades gubernamentales.

**Joheni Urdaneta, Shalimar Monasterio, Omaira Peña (2011)** mediante un estudio realizado en Venezuela sobre el Servicio de taxis concluyeron que es una modalidad particular del transporte público urbano, por lo tanto es un servicio público y es responsabilidad del gobierno nacional y de los municipios y que el servicio es susceptible a mejoras en todas las dimensiones estudiadas.

**Alejandro Fernández (2016)** en su tesis “El Caso Uber: Discusión de la problemática y Análisis Jurídico” cita en una de sus conclusiones que en los EE. UU., el mercado del taxi se organiza en torno a la figura de un cartel, respaldado por las respectivas autoridades municipales. Más claro aún en los lugares en que se fija un determinado número de licencias para ejercer la profesión de taxista, impuestas ya sea por una agencia gubernamental o una organización privada.

Y ahora como parte de nuestra tesis de investigación. En Trujillo durante muchos años la Municipalidad Provincial de Trujillo intento realizar estudios que lleven a mejorar el servicio de transporte público de taxi y transporte en general en la ciudad de Trujillo; por mencionar tenemos:

- En 1,995, la 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 que abarcara micros, combis, colectivos y taxis, los mismos que trabajaran sincronizadamente y bajo la dirección de un Directorio, esta propuesta fue desechada por la Municipalidad Provincial de Trujillo de ese entonces (**Gerencia de Transportes y Transito de la Municipalidad Provincial de Trujillo – GTT-MPT**).
- En el año 2001 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 2010 la MPT a través 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 eliminarla 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.**

Las bases teóricas que fundamentan la presente tesis estarán contempladas en diferentes conceptos que se han emitido sobre: Ordenanza Municipal, Servicio de taxi, Autoridad Autónoma; los cuales reflejan significación para el presente estudio.

### **1.6.1. El servicio de taxi**

El servicio de taxi puede definirse como el conjunto de actividades económicas que permiten el movimiento de una persona y/o pequeños grupos de personas de un lugar a otro. **(Delcy Solar, 2013)**

El servicio de taxi ha existido y existirá siempre en nuestro país, es uno de los más informales que existe. Es en nuestra ciudad de Trujillo que atraviesa uno de los peores momentos, la delincuencia ha aumentado, los crímenes y asaltos a 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. (**Cámara de turismo, 2011**)

### **1.6.2. La Ordenanza Municipal**

La Ordenanza Municipal es aquella dictada por la máxima autoridad de una municipalidad o un ayuntamiento y con validez dentro del municipio o comuna. El hecho que una Ordenanza Municipal no sea equivalente en sentido estricto a una ley del Congreso, no supone que una ley del congreso la pueda derogar o desconocer, pues esta beneficiada por la reserva de ley. Por ejemplo: “Por la ordenanza municipal 10.245, se prohíbe ingresar a la playa con animales” (**ANIBAL QUIROGA, 2000**)

### **1.6.3. Autoridad Autónoma**

La Autoridad Autónoma es la entidad u organismo encargado de planificar, coordinar, supervisar, controlar y ejecutar la puesta en operaciones de tareas encargadas. Así como de resolver conflictos; fiscalizar y sancionar los incumplimientos de la ley y promover y difundir el derecho y bienestar de la sociedad (**Jan Sieckmann, 2008**)

## **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 Tránsito.** – El inspector municipal de Tránsito es aquella persona acreditada u homologada como tal por la autoridad competente, mediante resolución para supervisar y detectar infracciones por el incumplimiento de las disposiciones del Reglamento Nacional de Tránsito y sus normas complementarias.

## **1.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.**

La Ordenanza Municipal 021-2012 MPT no se adecua correctamente al servicio de taxi porque no faculta a la independencia al realizar los procedimientos para la autorización del servicio de taxi. Por lo que se propone crear La Autoridad Autónoma de Transporte en la ciudad de Trujillo en el periodo 2018.

## 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 R. h., Capitulo 5 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.**

### **2.2.1. Para Recolectar datos.**

Se realizó la obtención de información de la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial de Trujillo y elaborada por los autores, con técnicas especializadas en recolectar dicha información. Para verificar cuantos conductores existen operando en las unidades de taxi, que no cumplen con los requisitos solicitados con rigurosidad por la MPT, dicha información fue copiadas en fichas y se aplicó en la muestra señalada.

“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)

**La Entrevista.-** Se realizó la entrevista a los principales clientes de la empresa TAXI EL EMPRESARIO SAC. Con la finalidad de comprobar y conocer la atención de la empresa en el servicio del taxi hacia los mismos. Fueron 10 preguntas que se formularon que variaron temas como desde cuando utiliza el servicio, como se comunica con la empresa, tiene algunos conductores recomendados, se siente seguro de viajar en estas unidades, son amables y entretenidos los conductores y así otras preguntas que pusieron al

descubierto la verdadera realidad del servicio de taxi en la ciudad de Trujillo.

“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., Capítulo 5, 2,011)

**La Encuesta.-** Se utilizaron 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 de taxi, conoces las Ordenanzas Municipales, trabajas correctamente uniformado, demuestra tu conocimiento en turismo 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.

### **2.2.2. Para procesar datos.**

El procesamiento de los datos para obtener resultados de la recolección de información realizada a la muestra para poder llegar a una conclusión y validar nuestra hipótesis propuesta fue mediante ejes simples y doble

entrada, para el procesamiento de los datos se utilizó el software SPSS. Versión 24.

**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.

Leyenda:

M: Muestra

O: Observación

**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.

#### **LOS EXPERTOS.**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>CARGO</b>
Juan Carlos Vilches Casamayor	18116978	TAXI EL EMPRESARIO	GERENTE
Alicia M. Mattos Izquierdo	18091304	MISTIK TOURS & TRAVEL SAC	GERENTE
Jesús Rodolfo Azañero López	19097188	AFOCAT NUEVO HORIZONTE	JEFE VTAS

### 2.3. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
- El Servicio de taxi en la Ordenanza Municipal 021-2012	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 022-2012 MPT.	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	- Habilitación de conductores con documentos completos. - Capacitación a los conductores.	
			Sanciona a los que infringen la ley,	- Reducción de sancionados a los que infringen las normas.	
			La responsabilidad es de cada conductor	- Buenas decisiones en el trabajo.	
			Se puede aplicar las	- Beneficia a los conductores en grupo.	

<p>Es la norma que detalla los requisitos para ingresar al servicio de taxi también los 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.</p>	<p>normas en forma grupal</p>	<p>- Satisfacción de los clientes con respecto al trato de los conductores.</p>
	<p>Mejora la comunicación Conductor – Pasajero</p>	<p>- Satisfacción del turista nacional e internacional, recibiendo un trato decente, - Aumento de las visitas de turistas a nuestra ciudad.</p>
	<p>Aporta al turismo local e internacional.</p>	<p>-</p>

### **2.3.1. Variables**

**Variable Independiente.-** La Ordenanza Municipal 021-2012 MPT

**Variable Dependiente.-** se adecua al contexto de Trujillo en el Servicio de Taxi en la ciudad de Trujillo en el periodo 2018

**Tabla 2****VALIDACIÓN DE LAS ENCUESTAS SEGÚN EL JUICIO DE LOS EXPERTOS**

Expertos	Actividad del experto	Cuanto tiempo tienes trabajando en la empresa	Con qué documento cuentas para conducir.	Cuántas veces al año recibes capacitación.	Cuántas papeletas por infracción recibes al año.	Conoces todas las normas de tránsito y transporte.
Juan Carlos Vílchez Casamayor	Servicio de taxi	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia
Alicia Marleny Mattos Izquierdo	Servicio de turismo	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia
Jesús Rodolfo Azañero López	Seguros de Accidentes	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia

**VALIDACION DE LAS ENCUESTAS SEGÚN EL JUICIO DE LOS EXPERTOS**

Expertos	Actividad del experto	Conversas con los pasajeros de que temas.	Te comunicas con los pasajeros a través de.	Eres disciplinado y utilizas correctamente.	Por qué trabajas en taxi.	Caerías en delincuencia por.
Juan Carlos Vílchez Casamayor	Servicio de taxi	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia
Alicia Marleny Mattos Izquierdo	Servicio de turismo	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia
Jesús Rodolfo Azañero López	Seguros de accidentes	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia	Existe suficiencia

**Leyenda:**

Las preguntas propuestas por los autores para la validación de los expertos, dieron su aprobación señalando que dichas preguntas son válidas y traerán información importante para realizar esta tesis.

### **III. RESULTADOS.**

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 correcta 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 algunos conductores cultivan la delincuencia, es así como el servicio se ha convertido en un transporte inseguro, pero lo más triste es que permite el ingreso a la delincuencia.

#### **3.1. Entrevistas:**

Entrevistas realizadas a los clientes más frecuentes que usan los servicios de Taxi EL EMPRESARIO. SAC. Con la finalidad de comprobar el compromiso de los conductores de esta empresa hacia los clientes y si aplican las disposiciones 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:

**Tabla 3**

Matriz. 1.1 Categoría: continuidad del uso del servicio.

<b>Pregunta Nro. 1. ¿Es usted cliente frecuente de la empresa, desde cuándo y si utiliza sus servicios con la misma frecuencia?</b>	
Participante 1.	Utilizo los servicios de esta empresa desde 2001, <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.	Podría 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 día 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 4**

Matriz 1.2 Categoría: Que servicios utiliza y si está satisfecho

<b>Pregunta Nro. 2. ¿<u>Cuáles son los servicios que utiliza normalmente, y está contento con dichos servicios, lo seguiría utilizando?</u></b>	
Participante 1.	<u>Me recogen a mí 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 teléfono</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</u> y debo llamar taxi prefiero llamarlos a ellos.
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</u> y la base queda cerca de mi casa, no necesito llamar por teléfono, solo salgo y <u>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 está menos satisfecho.

**Tabla 5**

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

<b>Pregunta Nro. 3. <u>¿Obtiene rapidez cuando solicita la unidad y como se comunica con ellos?</u></b>	
Participante 1.	Los llamo por teléfono y a veces se demoran pero <u>por lo general siempre llegan a tiempo.</u>
Participante 2.	<u>Antes llegaban puntualmente al llamado, pero 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 teléfono.
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 teléfono 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 teléfono 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 6**

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

<b>Pregunta Nro. 4. <u>¿El incremento de la delincuencia ha afectado los servicios que utiliza con la empresa?</u></b>	
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</u> y son asaltados por delincuentes.
Participante 8.	<u>Algunos choferes son delincuentes que se dedican a extorsionar</u> y utilizan a las unidades como medio de transporte.
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 7**

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

<b>Pregunta Nro. 5. <u>¿Los conductores vienen correctamente uniformados como aparecen en la publicidad, así como sus unidades bien presentadas?</u></b>	
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, a mí me <u>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 8**

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

<b>Pregunta Nro. 6. <u>¿Los conductores dialogan con usted durante el viaje y si lo hacen que temas tocan?</u></b>	
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 más 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, veo que saben algo, pero a veces vienen choferes que mejor ni preguntarles nada, 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 teléfono 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 9**

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

<b>Pregunta Nro. 7 <u>¿La empresa se responsabiliza con la atención de los conductores, así como si olvida algo en la unidad?</u></b>	
Participante 1.	Si, <u>a mí sí me devolvieron en dos oportunidades</u> 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 más.</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</u> con la empresa <u>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 empresa se limita a decir que serán sancionados 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 mí 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 10**

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

<b><u>Pregunta Nro. 8 ¿Los conductores son amables y demuestran interés en su persona, cuando toma los servicios?</u></b>	
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 recogerlos al preguntar por el <u>me dijeron que ya no trabajaba</u> .
Participante 6.	<u>En algunos casos si son amables, pero en otros solo piensan en correr a recoger otra carrera y se olvidan de su amabilidad</u> .
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</u> , se reportan libres 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 11**

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

<b>Pregunta Nro. 9 ¿Las unidades en las que viaja, <u>puede observar usted que el conductor respeta las señales de tránsito?</u></b>	
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 <u>pasarse la luz roja.</u>
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</u> luego ofrecen dinero.
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 12**

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

<b>Pregunta Nro. 10 ¿Se siente usted seguro de viajar en el taxi de esta empresa o en otra cualquiera, en la ciudad de Trujillo?</b>	
Participante 1.	<u>No en ninguna unidad me siento seguro al viajar en taxi, el temor esta siempre.</u>
Participante 2.	<u>No me siento seguro por eso llamo a esta empresa, para sentirme un poco seguro.</u>
Participante 3.	<u>Conozco de mucho tiempo atrás, al conductor de la unidad que me moviliza, por eso me siento seguro en su unidad, pero cuando no trabaja allí si siento miedo.</u>
Participante 4.	<u>Yo solo me traslado en taxi solo en el día, porque los choferes de la noche la mayoría son delincuentes.</u>
Participante 5.	<u>Ahora no me siento seguro en ningún taxi, la delincuencia ha aumentado y siempre tengo miedo cuando tomo un taxi.</u>
Participante 6.	<u>Hasta ahora nunca me paso nada, pero si se de algunos clientes que el mismo taxista los asalto, por eso no dejo de tener temor.</u>
Participante 7.	<u>Mi temor es grande por eso por la noche pido una unidad que su chofer sea mayor, me siento más seguro de ellos, por el día si pueden mandarme cualquier conductor.</u>
Participante 8.	<u>Solo llamo a través del celular a los conductores directamente, si no están 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, o los de la noche, siempre pregunto si recibieron la capacitación y me dicen que no tuvieron tiempo.</u>

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

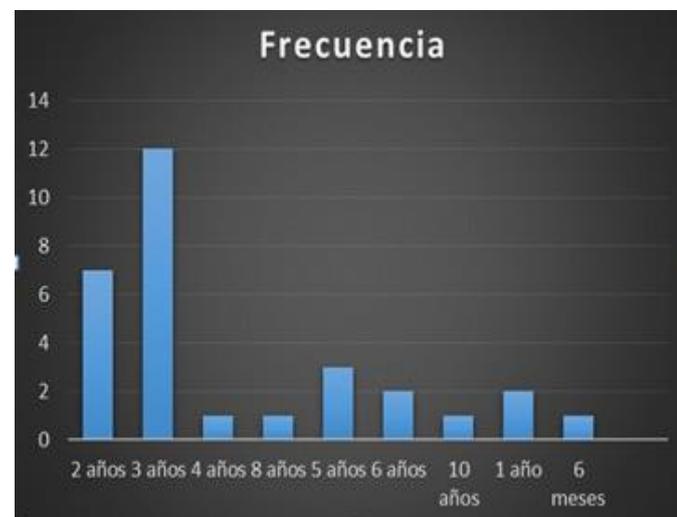
### 3.2. Encuestas:

Las encuestas realizadas a los conductores, para obtener la información sobre la capacidad y conocimiento de las normas emitidas por la Ordenanza Municipal 021-2012 MPT que tienen para realizar un buen servicio de taxi a los pasajeros los resultados de este recojo de información es como sigue:

**Pregunta 1.** Cuanto tiempo tienes trabajando en la empresa?

**Tabla 13**

	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



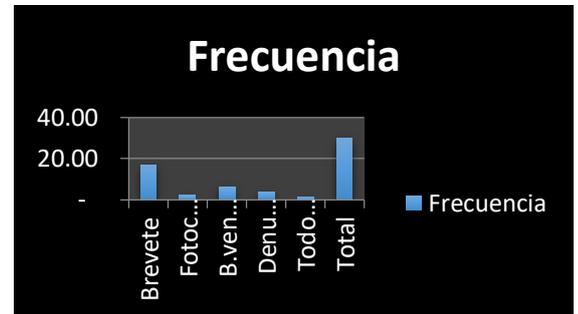
Elaboración: propia.

Interpretación: Según el cuadro estadístico solo 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 14**

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



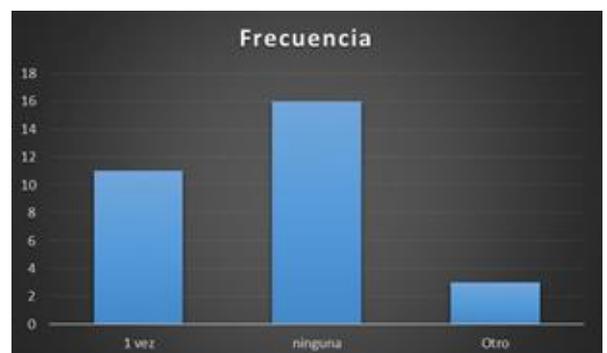
Elaboración: propia

Interpretación: Los resultados estadísticos nos señala que solo 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 15**

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



Elaboración: propia.

Interpretación: El resultado estadístico indica que 16 conductores señalaron que no reciben ninguna capacitación, representando el 53.3% 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 16**

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



Elaboración: propia.

Interpretación: Nos indica el resultado estadístico que solo 13 conductores 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 17**

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



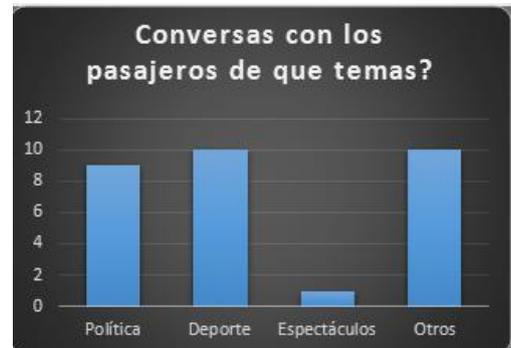
Elaboración: propia.

Interpretación: Nos indica las tablas estadísticas que 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 18**

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



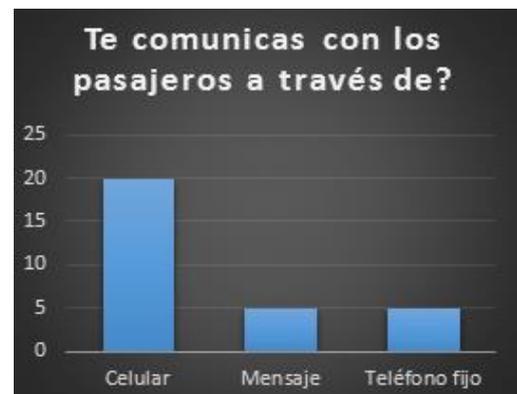
Elaboración: propia.

Interpretación: 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 19**

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



Elaboración: propia.

Interpretación: Señalaron que 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 20**

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



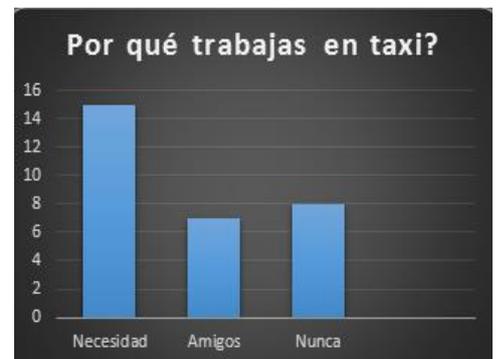
Elaboración: propia.

Interpretación: Según el resultado estadístico solo 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.

**Pregunta 9.** Por qué trabajas en taxi?

**Tabla 21**

	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



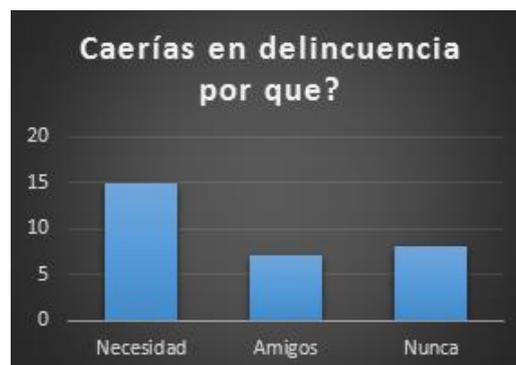
Elaboración: propia.

Interpretación: El resultado estadístico sobre el porqué trabaja 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 22**

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



Elaboración: propia.

Interpretación: El cuadro estadístico de los encuestados realizados 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.

## RESUMEN DE ENCUESTAS A LOS CONDUCTORES.

Pregunta 01. Cuanto tiempo tienes trabajando en la empresa?

El 40% de los conductores tienen una antigüedad de 03 años trabajando como taxista.

Pregunta 02. Con que documentos cuentas para conducir?.

El 56.7% cuentan con breveté, otros documentos son sin importancia, sostuvieron.

Pregunta 03. Cuantas veces al año recibes capacitación?

El 36.7% de los encuestados sostuvieron que no reciben ninguna capacitación al año.

Pregunta 04. Cuantas papeletas por infracción recibes al año?

El 43.3% reciben por lo menos 02 papeletas al año.

Pregunta 05. Conoces todas las normas de tránsito y transporte?

El 60% de los conductores respondieron que no conocen ninguna norma.

Pregunta 06. Conversas con los pasajeros de que tema?

El 33.3% de los encuestados, sostienen que conversan sobre deporte y otros.

Pregunta 07. Te comunicas con los pasajeros a través de?

El celular es el medio de comunicación que utilizan el 66.7% de los encuestados.

Pregunta 08 Eres disciplinado y utilizas correctamente?

La unidad limpia fue lo que respondieron el 46.7% de los conductores.

Pregunta 09. Porque trabajas en taxi?

El 43% sostuvo que es por gusto, encontrando satisfacción conduciendo su unidad.

Pregunta 10. Caerías en delincuencia por?

El 50% de respondieron que si entrarían en delincuencia por necesidad.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados de las encuestas a los conductores seleccionados para este trabajo, se reflejó que los vacíos legales expuestos por la Ordenanza Municipal 021-2012 MPT, ocasionan un enfrentamiento entre autoridades como el MTC, MPT y la Policía de tránsito. Por otro lado los conductores nos confirmaron a través del método de estudio que no tienen una capacitación continua, conocen poco las normas de transporte y tránsito establecidas en la Ordenanza Municipal 021-2012, por eso las preguntas validadas por los expertos pusieron de manifiesto lo que sostenemos y confirma los fundamentos de estas omisiones al aplicar las normas. Los indicadores de los clientes reportan que antes era más seguro, más cómodo, más atractivo viajar en taxi, pero ahora toman el servicio pensando que algo malo les puede pasar, detallando incluso que no les queda otra alternativa, en otros casos tienen escogidos los conductores que les realizan los servicios y si estos no se encuentran simplemente no toman el servicio,

Conociendo esta grave situación mantenemos como hipótesis, que la Ordenanza Municipal 021-2012 MPT no se adecua correctamente porque no faculta a la independencia al realizar los procedimientos de la autorización del servicio de taxi por lo que sería importante que para mantener la independencia se cree la Autoridad Autónoma, la misma que se adecua al Decreto Supremo 016-2099-MTC; en su artículo 3 indica como autoridad competente en materia de tránsito a las Municipalidades. En el artículo 5 y 6 faculta a las municipalidades para emitir normas, regular, crear y fiscalizar en el ámbito de su jurisdicción.

Las encuestas realizadas a 30 conductores de la empresa TAXI EL EMPRESARIO S.A.C, permitieron tener una imagen clara de las actitudes de los

mismos, confirma que desconocen la Ordenanza Municipal 021-2012 MPT, no tienen capacitación alguna para poder sostener una correcta actitud, acorde al servicio que deben dar como taxistas, aceptan en su mayoría que no tienen sus documentos en regla, no se capacitan sobre legislación de tránsito ni comportamiento colectivo, el dinero prima por encima del trato a los clientes, en su mayoría no les interesa usar un uniforme, lo presentan solo en el momento de renovación de permiso luego se visten buscando ellos mismos su comodidad, obviando el uniforme, en casos más extremos no tienen buenos hábitos con respecto a la higiene, la conclusión es que ellos siguen al sistema de todo el servicio de taxi, que poco a poco pierde sus valores y buenas costumbres llegando ellos mismos en algunos casos a aceptar que caerían en delincuencia mayormente por necesidad. No practican los procedimientos regulados por el Decreto Supremo 016-2009 MTC, pues lo desconocen y nadie les advierte de las consecuencias jurídicas que trae el incumplimiento de estas normas nacional y local.

## V. CONCLUSIONES

1. Los clientes utilizan el servicio de taxi por necesidad de trasladarse algún lugar y cada vez están menos satisfechos. La delincuencia se ha infiltrado en el servicio de taxi. Existe conductores que demuestran falta de educación, profesionalismo y cultura normativa.
2. Que el 56.75 de los conductores encuestados piensan que solo con el brevete es necesario realizar el servicio de taxi. El 36.7% de conductores no reciben capacitación por su propio desinterés o la autoridad competente no lo exige. El 43.3% de conductores toman con naturalidad la aplicación de papeletas. Y el más importante el 60% indicaron que desconocen las reglas de tránsito.
3. La creación de este órgano ejecutor de transporte “La AUTORIDAD AUTONOMA E INDEPENDIENTE DE TRANSPORTE” ,es posible al amparo del decreto supremo 016-2009, en donde faculta a la MPT invocando el TITULO II en AUTORIDADES COMPETENTES Articulo 03 señalando a la MPT como una de ellas, otorgándole facultades para legislar localmente de acuerdo a su realidad la misma que está coordinada con la Ordenanza Municipal 021-2012 MPT.
4. Para la creación de la AUTORIDAD AUTONOMA E INDEPENDIENTE DE TRANSPORTE, Se deberá modificar el título iii de los Órganos y Competencias, Articulo 09, donde señala como autoridades competentes a nivel provincial a la MPT y ala DIRTEPOL, propuesto en un proyecto al Consejo Municipal y este deberá aprobarlo en

sesión de Consejo, de esta manera la creación de esta Institución será legalmente y dentro de las leyes, locales y nacionales.

## VI. RECOMENDACIONES

Debido a la problemática por la que atraviesa el sector transporte específicamente el servicio de taxi en la ciudad de Trujillo recomendamos:

- Que se incluya en la Ordenanza Municipal 021-2012, TITULO III De los Órganos y Competencias. Artículo 9. Autoridades competentes. En donde señala como únicas autoridades competentes, a la MPT y ala III DIRTEPOL, en este artículo deberá incluirse como punto 9.2 la creación de **LA COMISIÓN TECNICA E INDEPENDIENTE PARA EL TRANSPORTE.**
- Que se instale **LA COMISIÓN TECNICA E INDEPENDIENTE PARA EL TRANSPORTE**, que no tenga la injerencia política y pueda hacer cumplir las normas, asegurando que los conductores cumplan con la documentación requerida para operar como taxistas y asegurar el cumplimiento de estas normas.
- **LA COMISIÓN TECNICA E INDEPENDIENTE PARA EL TRANSPORTE.** Deberá estar integrada por los siguientes integrantes.
  - A. Un representante de la Gerencia de transporte.
  - B. Un representante de la policía de tránsito.
  - C. Un Fiscal de prevención del delito
  - D. Un consultor experto en transporte y su legislación, propuesto por los gremios de transportistas de pasajeros.
- Invocando el Decreto Supremo 016-2009 - MTC en su TÍTULO II AUTORIDADES COMPETENTES. Artículo N° 03 Autoridades competentes. Son Autoridades competentes en materia de tránsito

terrestre: 1) El Ministerio de Transportes y Comunicaciones; 2) Las Municipalidades Provinciales; 3) Las Municipalidades Distritales; 4) La Policía Nacional del Perú; y, 5) El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI (\*). Este Decreto faculta a la MPT pues se encuentra en las Autoridades Competentes agregar o modificar dentro de su legislación local la creación de la **COMISIÓN INDEPENDIENTE PARA EL TRANSPORTE**.

- Creando el Artículo 9.2 la ampliación de competencias de la **COMISIÓN TECNICA INDEPENDIENTE PARA EL TRANSPORTE**. Las siguientes:

1.- Evaluar en manejo y en conocimientos a los postulantes a ser conductores de pasajeros por carretera.

2.- Evaluar psicológicamente y realizar el examen médico a los postulantes a conductores, cada 06 meses estas evaluaciones.

3.- Dirigir las escuelas de capacitación perenne y obligatoria a los conductores.

4.- Emitir el certificado Y Fotochek, para que el MTC pueda otorgar la licencia de conducir, correspondiente.

5.- Exigir los antecedentes penales y/o judiciales, así como recomendaciones de trabajos anteriores, debe darse la misma importancia a este trabajo como se da a la postulación de cualquier otro.

- **LA COMISIÓN TECNICA E INDEPENDIENTE PARA EL TRANSPORTE**. que se forme debe realizar un seguimiento del cumplimiento de estas normas, para evitar que los conductores solo

cumplan este requisito al momento de pedir el permiso, deberán utilizar siempre el uniforme, el fotochek, el brevete totalmente en vigencia, así como la limpieza de sus unidades acompañado de una buena presencia de los choferes, sin calcomanías ni frases que brindan un mal aspecto.

- Las empresas deben representar cada 4 meses a la comisión técnica la información de sus conductores, un informe laboral sobre el comportamiento de ellos, debe demostrar la manera como los recluta y capacita para el servicio de taxi.
- Las empresas deben reportar a la comisión técnica un informe detallado cada 04 meses sobre las infracciones y puesta de papeletas a sus conductores, deberán llevar una estadística de dichas infracciones con la finalidad de poder separar de este servicio a los conductores que constantemente el reglamento de tránsito, asegurando la calidad en este servicio.
- Modificar La Ordenanza Municipal N° 044-2013-MPT, en su artículo 118 B°, establece las funciones de la Subgerencia de Fiscalización y agregar que el proceso de reclutamiento, preparación, capacitación y entrenamiento de los inspectores de transito sean realizados por **LA COMISIÓN TECNICA E INDEPENDIENTE PARA EL TRANSPORTE.**

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Hernandez., R. S. (2011). Capitulo 5. Mexico.

Libertad, C. D. (2,014). *Transito Inviabile*. Trujillo.

Lima, F. D. (2,013). Caos Del Servicio De Taxi En La Capital., (Pág. Introduccion).  
Lima.

Pais, E. (2,017). Taxistas Y Uber No Solo Batallan En España.

Sampieri, R. H. (2,011). Capitulo 5. Mexico.

Sampieri, R. H. (2,011). Capitulo 5. Mexico.

Sampieri, R. H. (2,011). Capitulo 5 Sampieri. Mexico .

Sampieri, R. H. (2011). Capitulo 5 Sampieri. Mexico.

Sl, A. T. (2,014). Servicio Especial. *Www.Expansion.Com*, Pincipal.

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.

## **VIII. ANEXOS.**

Acompañamos los documentos que se utilizaron para realizar este trabajo, las herramientas del recojo de información que consisten el cuestionario y las entrevistas realizadas a los conductores así como a los clientes frecuentes de la empresa TAXI EL EMPRESARIO S.A.C.

### 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.

	<b>Entrevistas realizadas a los clientes frecuentes de la empresa.</b>
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 ha 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?

## Anexo 02

Cuestionario para ver la calidad del servicio brindado a los clientes, por los conductores de la empresa seleccionada como muestra para realizar este trabajo.

1 ¿Cuánto tiempo tienes trabajando en la empresa?

- a 2 años
- b 3 años
- c 4 años
- d Otros

2 ¿Con que documento cuentas para conducir?

- a Brevete
- b Fotochek
- c B. vencido
- d Ninguno

3 ¿Cuántas veces al año recibes capacitación?

- a 2 veces
- b 1 vez
- c ninguna vez
- d Otro

4 ¿Cuántas papeletas por infracción recibes al año?

- a 1
- b 2
- c 3
- d Ninguna

5 ¿Conoces todas las normas de tránsito y transporte?

- a Algo
- b Si
- c No
- d Otros

6 ¿Conversas con los pasajeros de que temas?

- a Política
- b Deporte
- c Espectáculos
- d Otros

7 ¿Te comunicas con los pasajeros a través de?

- a Celular
- b Mensaje
- c visitas
- d Otros

8 ¿Eres disciplinado y utilizas correctamente?

- a uniforme
- b documentos
- c unidad limpia
- d Otros

9 ¿Por qué trabajas en taxi?

- a me gusta
- b mientras viene algo mejor
- c costumbre
- d Otros

10 ¿Caerías en delincuencia por?

- a necesidad
- b amigos
- c gusto
- d Nunca.

### Anexo 03

#### DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Juan Carlos Vílchez Casamayor	DNI N°	18116978
Nombre del Instrumento	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entrevista.</li><li>- Encuesta.</li></ul>		
Dirección domiciliaria	Mz. F; Lte 05 Santa Tereza de Avila calle Marcavalito - Trujillo	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Gerente de La Empresa. Taxi El Empresario. S.A.C	Teléfono Celular	950694934
Grado Académico	Capacitaciones.		
Mención	Ninguno		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 19 de noviembre del 2,018

**Anexo 04**

**DATOS DEL EXPERTO**

Nombres y Apellidos	Alicia Marleny Mattos Izquierdo	DNI N°	18091304
Nombre del Instrumento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista.</li> <li>- Encuestas.</li> </ul>		
Dirección domiciliaria	Jirón Mariano Melgar N° 296 Urb. Palermo. Distrito y Provincia de Trujillo.	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Gerente de La Empresa. De turismo  MISTIK TOURS & TRAVEL S.A.C.	Teléfono Celular	945180460
Grado Académico	Contadora Pública Colegiada		
Mención			
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 19 de noviembre del 2018

**Anexo 05**

**DATOS DEL EXPERTO**

Nombres y Apellidos	Jesús Rodolfo Azañero López	DNI N°	19097188
Nombre del Instrumento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista.</li> <li>- Encuesta.</li> </ul>		
Dirección domiciliaria	Mz. F-44; Lte 32 II Etapa Urb. Manuel Arevalo La Esperanza - Trujillo	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Jefe de ventas de AFOCAT NUEVO HORIZONTE.	Teléfono Celular	966663357
Grado Académico	Capacitaciones sobre seguros y accidentes de tránsito.		
Mención	Ninguno		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 19 de noviembre del 2,018

Conductores	pregunta 01	pregunta 02	pregunta 03	pregunta 04	pregunta 05	pregunta 06	pregunta 07	pregunta 08	pregunta 09	pregunta 10
1	3 años	brevete	1 vez	Dos	Algo	deporte	mensaje	documentos	estoy enfermo	necesidad
2	2 años	b. vencido	ninguna	Tres	No	política	celular	documentos	me gusta	amigos
3	4 años	fotochek	ninguna	Dos	No	política	celular	unidad limpia	mientras viene algo mejor	necesidad
4	3 años	brevete	1 vez	Dos	Si	deporte	mensaje	ropa de calle	me gusta	nunca
5	8 años	b. vencido	ninguna	Una	No	política	celular	unidad limpia	me gusta	necesidad
6	3 años	b. vencido	ninguna	Ninguna	No	nada	celular	uniforme	Costumbre	necesidad
7	5 años	b. vencido	ninguna	Ninguna	No	nada	teléfono fijo	unidad limpia	Costumbre	necesidad
8	3 años	brevete	1 vez	Dos	Algo	nada	celular	unidad limpia	Costumbre	necesidad
9	2 años	brevete	ninguna	Una	Si	política	celular	documentos	mientras viene algo mejor	nunca
10	3 años	denuncia	ninguna	Dos	Algo	espectáculos	mensaje	ropa de calle	me gusta	amigos
11	2 años	b. vencido	1 veces	Una	No	deporte	celular	como sea	mientras viene algo mejor	amigos
12	3 años	brevete	1 vez	Ninguna	No	nada	teléfono fijo	unidad limpia	Costumbre	necesidad
13	10 años	brevete	antes	Ninguna	Algo	lo que gusten	celular	todo ok.	me gusta	nunca
14	3 años	denuncia	ninguna	Una	No	deporte	mensaje	unidad limpia	Necesidad	nunca
15	3 años	brevete	ninguna	Una	No	nada	celular	unidad limpia	me gusta	amigos
16	2 años	brevete	1 vez	Ninguna	Algo	nada	celular	uniforme	Costumbre	necesidad
17	6 años	brevete	1 vez	Una	Algo	deporte	teléfono fijo	uniforme	Costumbre	necesidad
18	3 años	fotochek	1 vez	Ninguna	No	política	celular	unidad limpia	me gusta	necesidad
19	1 año	brevete	1 vez	ninguna	No	nada	celular	unidad	costumbre	necesidad

								limpia		
20	3 años	brevete	ninguna	Una	No	deporte	celular	uniforme	Costumbre	amigos
21	5 años	denuncia	1 vez	Ninguna	No	política	teléfono fijo	unidad limpia	Necesidad	nunca
22	2 años	brevete	ninguna	Ninguna	Algo	lo que gusten	celular	uniforme	Costumbre	necesidad
23	5 años	brevete	1 vez	Una	No	política	celular	unidad limpia	Necesidad	nunca
24	3 años	denuncia	ninguna	ninguna	algo	política	teléfono fijo	como sea	me gusta	necesidad
25	3 años	brevete	antes	Una	algo	deporte	celular	unidad limpia	me gusta	necesidad
26	1 año	brevete	ninguna	ninguna	No	deporte	celular	uniforme	me gusta	amigos
27	2 años	brevete	ninguna	Una	No	deporte	celular	documentos	Costumbre	nunca
28	6 años	todo en regla	antes	ninguna	Si	lo que gusten	mensaje	todo limpio	me gusta	nunca
29	2 años	b. vencido	ninguna	Una	No	deporte	celular	unidad limpia	me gusta	amigos
30	6 meses	brevete	ninguna	ninguna	No	política	celular	unidad limpia	me gusta	necesidad