



EN LA UAP
TÚ ERES PARTE
DEL CAMBIO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“APLICACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA COMPETITIVIDAD EN
EL MANTENIMIENTO EN BENEFICIO DE LOS CLIENTES INTERNOS Y
EXTERNOS EN LA EMPRESA INTEGRAL PERÚ S.A.C.”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER
LEO FABIO PAUCAR LEON**

**ASESOR
MG. ING. ROGELIO ALEXSANDER LOPEZ RODAS**

LIMA – PERÚ, MAYO 2022



DEDICATORIA

A mi madre Juana, quien me impulsa a ser el mejor y a quien admiro mucho por su ahínco e impulso que día a día me da para no desmallar y seguir pese a las adversidades.

A mis hermanos Elizabeth y Américo, que siempre me brindan su apoyo incondicional.





AGRADECIMIENTO

A mi asesor, por el apoyo incondicional y la disponibilidad que me brindan para seguir mejorando y a las personas que me dieron el apoyo para que salga este Trabajo de Suficiencia Profesional.





INTRODUCCIÓN

En el presente documento de trabajo de tesis se encontrarán el desarrollo de cada una de las fases que se llevarán a cabo para la aplicación de gestión de calidad para la competitividad de la empresa Integra Perú S.A.C., la gestión de la calidad está basada en herramienta practica el cual permite aplicar la gestión y la misión de una empresa a partir de un conjunto de medidas de actuación proporcionando una competitividad que nos permita a su vez anticipar a futuro.

Los beneficios que se obtienen al emplear la aplicación de gestión de calidad será la contribución a: maximizar la rentabilidad, ayudar a alinear los indicadores de la organización, ofrecer la gestión de una imagen gráfica y clara de las operaciones del negocio, facilitar la comunicación y entendimiento de los objetivos de la empresa en los distintos niveles de la organización, medir el grado de contribución personal con los resultados de la empresa, generar indicadores de control efectivo, permitir tomar decisiones oportunas y aumentar la satisfacción de sus clientes internos y externos.

La presente proyecto de grado es importante para la empresa Integra Perú S.A.C. porque el aplicación de gestión de la calidad para la competitividad nos permitirá visualizar su futuro, anticipar los cambios, estar seguro frente a la competencia, ampliar sus ingresos, beneficiar el proceso de aplicación de la gestión de la calidad en el mantenimiento en beneficio de los clientes internos y externos, tomar decisiones, crear herramientas de trabajo, cumplir los objetivos, lineamientos y políticas e incursionar en nuevos proyectos; con el objetivos de fortalecer sus debilidades y de afrontar las amenazas externas las cuales se contemplan en la competencia y en los cambios de normatividad de acuerdo a lo establecido por el ministerio de transporte.





RESUMEN

El taxi juega un papel importante en la movilidad de los pasajeros. Los servicios de taxi se encuentran entre los servicios de transporte de pasajeros más utilizados en muchas ciudades del mundo. Los taxis son una parte integral de la imagen de una ciudad.

En un informe reciente de la IRU/UE, los taxis se consideran parte de la cadena de transporte público colectivo. En este contexto, el papel de los taxis es una opción de movilidad complementaria al transporte público más que competitiva.

En la creciente ciudad de Arequipa, los taxis son utilizados por muchos residentes locales y extranjeros, así como por turistas y visitantes. La cantidad anual de viajes en taxi alcanzó los 104 mil de viajes en 2016, mientras que la flota está creciendo actualmente en 106 y se espera que llegue a alrededor de 126 para 2020. Se sabe que viajar en taxi en Arequipa es una experiencia agradable, cómoda, conveniente y relativamente asequible.

La Autoridad del Transporte Urbano (ATU) es la autoridad gubernamental de Arequipa responsable de la planificación y la gobernanza del sector del taxi en Arequipa. La ATU a través de su agencia, a saber, que el Ministerio de Transporte Comunicación (MTC), ejerce tales funciones.

Esta investigación está destinada a proporcionar un análisis del sistema y una evaluación estructurada del sector de taxis en Arequipa con el objetivo de identificar fortalezas y brechas, así como revisar la literatura y realizar consultas con las partes interesadas, culminando así en el desarrollo de una estrategia integral de taxis en Arequipa.

Dicha estrategia estaría dirigida a lograr la satisfacción del cliente, lo que eventualmente conduciría a la felicidad del cliente. En general, se espera que esto proporcione un valor agregado y un beneficio para la planificación comercial de MTC, así como para la planificación estratégica y futurista general de ATU.





ABSTRACT

The taxi plays an important role in the mobility of passengers. Taxi services are among the most widely used passenger transportation services in many cities around the world.

Taxis are an integral part of a city's image. In a recent IRU/EU report, taxis are considered part of the collective public transport chain. In this context, the role of taxis is a complementary mobility option to public transport rather than a competitive one. In the growing city of Arequipa, taxis are used by many local and foreign residents, as well as tourists and visitors.

The annual number of taxi trips reached 104 thousand trips in 2016, while the fleet is currently growing by 106 and is expected to reach around 126 by 2020. Traveling by taxi in Arequipa is known to be a pleasant experience, comfortable, convenient and relatively affordable. The Urban Transport Authority (ATU) is the Arequipa government authority responsible for the planning and governance of the taxi sector in Arequipa. The ATU through its agency, namely, the Ministry of Transport Communication (MTC), exercises such functions.

This research is intended to provide a system analysis and structured assessment of the taxi sector in Arequipa with the aim of identifying strengths and gaps, as well as reviewing the literature and conducting stakeholder consultations, thus culminating in the development of a strategy. integral of taxis in Arequipa.

Such a strategy would be aimed at achieving customer satisfaction, which would eventually lead to customer happiness. Overall, this is expected to provide added value and benefit to MTC's business planning as well as ATU's overall strategic and future planning.



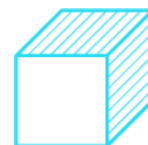
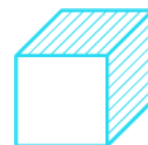


TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	III
INTRODUCCIÓN	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
TABLA DE CONTENIDO	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	X
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE ANEXOS	XII
CAPÍTULO I	1
GENERALIDADES DE LA EMPRESA	1
1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	1
1.2. PERFIL DE LA EMPRESA.....	1
1.2.1. Misión.....	2
1.2.2. Visión	3
1.2.3. Objetivo	3
1.3. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA	3
1.4. ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	5
1.5. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LA EMPRESA.....	6
1.5.1. Análisis interno – Recursos	7
1.5.2. Análisis estratégico	8
CAPÍTULO II	9
REALIDAD PROBLEMÁTICA	9
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	9





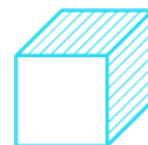
2.2.	ANÁLISIS DEL PROBLEMA	13
2.3.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
2.3.1.	Problema general	13
2.3.2.	Problema específico.....	13
CAPÍTULO III.....		15
DESARROLLO DEL PROYECTO.....		15
3.1.	DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO.....	15
3.2.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
3.3.	BASES TEÓRICAS.....	15
3.3.1.	Gestión de calidad.....	15
3.3.2.	Principios específicos de la gestión de la calidad.....	18
3.3.3.	Liderazgo y compromiso de la dirección con la calidad	19
3.3.4.	Ventajas de la gestión de calidad.....	20
3.3.5.	Modelo de gestión de calidad.....	21
3.4.	BASES NORMATIVAS	22
3.5.	DESARROLLO DEL PROYECTO.....	28
3.5.1.	Estrategias para aumentar los beneficios del tránsito	28
3.5.2.	Prioridad de tránsito	28
3.5.3.	Gestión de aparcamientos	29
3.5.4.	Programas de reducción de viajes diarios.....	29
3.5.5.	Mejoras no motorizadas	30
3.5.6.	Desarrollo orientado al tránsito.....	31
3.6.	COSTOS DEL PROYECTO.....	32
3.6.1.	Planificación de menor costo	32





3.6.2.	Beneficios del servicio de autobús interurbano	37
3.6.3.	Comparación de mejoras de movilidad	38
3.6.4.	Servicio actual	39
3.6.5.	Beneficios actuales del servicio de tránsito	39
3.6.6.	Incentivos para ciclistas	40
3.7.	CRONOGRAMAMA DEL PROYECTO	41
3.8.	CONCLUSIONES	43
3.9.	RECOMENDACIONES	44
CAPÍTULO IV	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
CAPÍTULO V	46
GLOSARIO DE TÉRMINOS	46
CAPÍTULO VI	47
ANEXOS	47





ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de le Empresa de Estudio	5
Figura 2 Unidades de la Empresa	7





ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de Personal que Labora en la Empresa	6
Tabla 2 Análisis FODA Empresa Integra Perú S.A.C.	8
Tabla 3 Operatividad de Vehículos.....	9
Tabla 4 Operatividad de vehículos	10
Tabla 5 Ingreso de Empresas de Tres Años.....	11
Tabla 6 Término y Mantenimiento	11
Tabla 7 Pérdida de Conductores	12
Tabla 8 De la Norma ISO 9000 - SGC.....	16
Tabla 9 Beneficio Actuales del Servicio de Taxi	39
Tabla 10 Beneficios Incrementales del 20% de Pasajeros	41
Tabla 11 Cronograma de las Actividades del Proyecto	42





ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Concejos Para el Cliente	47
Anexo 2 Visualización de Casquetes	47
Anexo 3 Distintivos Para las Unidades	48
Anexo 4 Identificación de los Choferes	48
Anexo 5 Setare Vigente de la Unidad.....	49
Anexo 6 La Seguridad de la Fotografía de la Placa	49
Anexo 7 Control de la Central Telefónica.....	50
Anexo 8 Revisión de Puertas y Seguros	50
Anexo 9 Cumplimiento de los Requerimientos.....	51
Anexo 10 Flota de los Taxis Premium	51
Anexo 11 Clientes de los Taxis Premium.....	52
Anexo 12 Identificación e Diferenciación en el Tráfico	52
Anexo 13 Publicidad del Servicio	53
Anexo 14 Servicios a la Escolaridad en la Ciudad	53
Anexo 15 Respeto a la Salud Ambiental	54
Anexo 16 Datos de Conteo Mecánico del Estudio	54
Anexo 17 Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 1	55
Anexo 18 Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 2.....	56
Anexo 19 Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 3.....	56
Anexo 20 Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 4.....	57
Anexo 21 Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 5.....	57
Anexo 22 Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 6.....	58
Anexo 23 Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 7	58
Anexo 24 Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 8.....	59





Anexo 25 Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 9	59
Anexo 26 Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 10	60
Anexo 27 Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 11	60
Anexo 28 Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 12	61
Anexo 29 Datos Meteorológicos de Arequipa	62





CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Es una empresa de capitales peruano colombiano que es constituida el 11 de abril del año 2014, mediante escritura pública N° 476, otorgado por notario Miguel Villavicencio Cárdenas, con un monto de capital inicial de la sociedad es de s/. 1.288.000.00 (un millón doscientos ochenta y ocho mil con 00/100 en nuevos soles) representado por 12.880 acciones nominativas de un valor nominal de s/. 100.00 nuevos soles (cien con 00/100 nuevos soles) cada una, todas con derecho a voz y voto, las mismas que han sido suscritas y pagadas. Duración indeterminada y su objeto social.

La sociedad tiene por objeto principal ejercer el servicio de transporte terrestre de personas, en cualquier ámbito y a prestar el servicio de transporte especial de pasajeros en la modalidad de taxi, ya sea en modalidad taxi estación o taxi Remisse.

La sociedad tiene por objeto principal el servicio de transporte terrestre de personas, en cualquier ámbito de operación y a prestar el servicio de transporte regular de personas en cualquiera de sus modalidades.

1.2. PERFIL DE LA EMPRESA

Es una empresa prestadora del servicio de transporte de pasajeros y negocios afines a la cadena de valor, con altos estándares de calidad, soportada en la aplicación de tecnologías innovadoras y especialmente en el talento de su recurso humano.

El cumplimiento de la normatividad, la gestión industrial y el desarrollo de nuestros grupos de interés, son aspectos estructurares de la organización. Todos nuestros esfuerzos están encaminados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes externos e internos, basados en el compromiso por un desarrollo empresarial socialmente responsable.





Taxi Premium es una marca que goza de reconocimiento local e internacional, contamos con la última tecnología para el monitoreo satelital, para brindarle seguridad a los recorridos de nuestro usuario

A su vez somos la única empresa en la ciudad de Arequipa que cuenta con flota propia y conductores certificados.

Nuestro fin es dar el mejor servicio, es por eso, que presentamos la mejor opción en el servicio de transporte individual. Integra Arequipa S.A.C., fue constituida por escritura pública de fecha 25 de setiembre del 2017 con el fin de participar como postor en la licitación del sistema integrado de transporte promovida por la municipalidad provincial de Arequipa.

En diciembre del 2017 se suscribe el “contrato de concesión para la prestación del servicio de transporte urbano masivo de pasajeros en el corredor troncal dentro del sistema integrado de transportes de Arequipa (S.I.T.)”, constituyéndose así como un eje en la movilidad urbana de Arequipa que, haciendo despliegue de su experiencia en transporte, tecnología, posicionamiento en el mercado, profesionalismo y visión empresarial, harán del servicio público uno de corte moderno, sustentable en el tiempo y ambientalmente equilibrado, apostando en este sentido por brindar el servicio haciendo uso de buses eléctricos.

La transformación en el transporte dentro de un sistema integrado será un proceso, que requiere trabajo, como su nombre lo expresa integrado por parte de los operadores y de todas las unidades de gestión; sin perjuicio de que la población cumple un rol importante en el cumplimiento de los objetivos.

1.2.1. Misión

Integra Perú S.A.C., es una empresa prestadora del servicio de transporte terrestre urbano de pasajeros, con altos estándares de calidad, soportada en la aplicación de tecnologías innovadoras y especialmente en el talento de su recurso humano.





Todos nuestros esfuerzos están encaminados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, basamos nuestros excelentes resultados en el compromiso por un desarrollo empresarial socialmente responsable.

Gozar de reconocimiento nacional por las buenas prácticas en la prestación del servicio, expandiendo nuestra operación y modelo de negocio en las ciudades donde ello sea posible.

Crear las condiciones y el ambiente propicio para ser una empresa atractiva, para nuestro recurso humano y proveedores.

1.2.2. Visión

Integra Perú S.A.C. Para el 2023 gozará de reconocimiento nacional por sus excelentes estándares en la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros, con una marcada generación valor agregado, soportará la calidad del servicio con una excelente tecnología vehicular y la implementación de tecnologías de la información, sus estrategias siempre se soportarán en un talento humano fortalecido en conocimiento, buenas relaciones con sus proveedores y, centrando todo su actuar en función de sus clientes.

1.2.3. Objetivo

Realizar el servicio de transporte terrestre de personas, en cualquier ámbito de operación y a prestar el servicio de transporte regular de personas en cualquiera de sus modalidades.

1.3. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

Es una empresa prestadora del servicio de transporte de pasajeros y negocios afines a la cadena de valor, con altos estándares de calidad, soportada en la aplicación de tecnologías innovadoras y especialmente en el talento de su recurso humano. El cumplimiento de la normatividad, la gestión industrial y el desarrollo de nuestros grupos de interés, son aspectos estructurares de la





organización. Todos nuestros esfuerzos están encaminados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes externos e internos, basados en el compromiso por un desarrollo empresarial socialmente responsable.

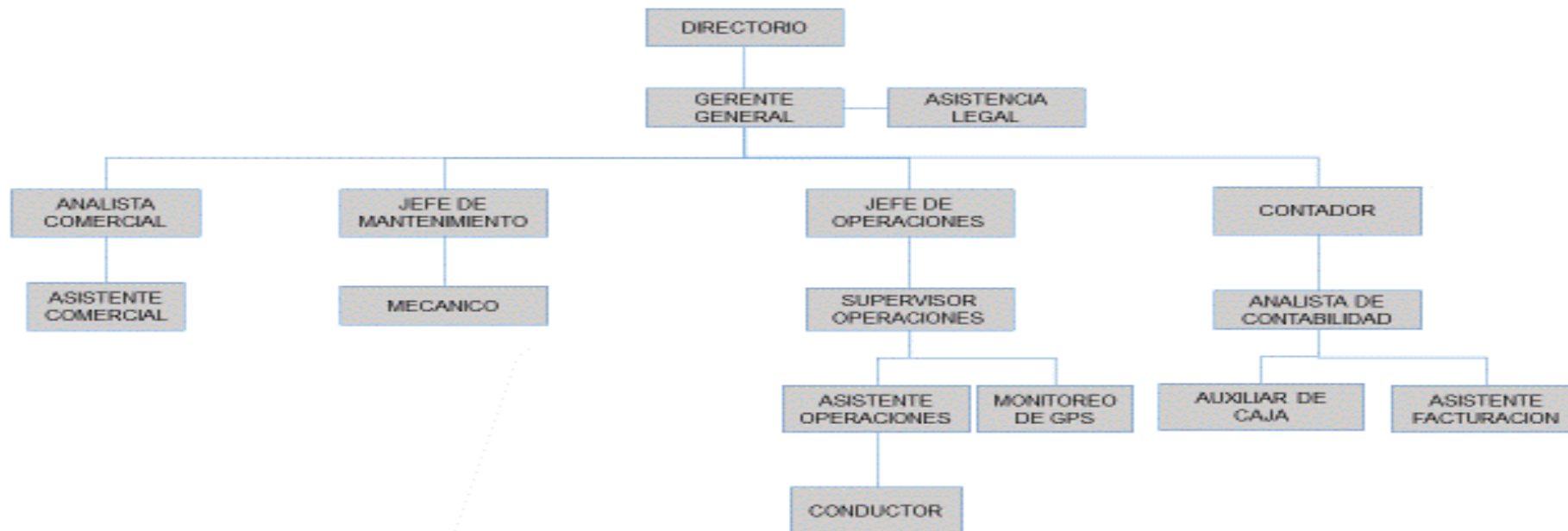




1.4. ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

Figura 1

Organigrama de le Empresa de Estudio



Fuente: (Paucar Leon, 2021)





1.5. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LA EMPRESA

Personal

Tabla 1

Cantidad de Personal que Labora en la Empresa

Mes	N° de Conductores (2019)	N° de trabajadores (2020)	N° de trabajadores (2021)
Enero	79	62	44
Febrero	80	65	48
Marzo	82	68	58
Abril	82	68	55
Mayo	82	78	49
Junio	85	87	48
Julio	92	82	49
Agosto	97	80	52
Septiembre	97	80	55
Octubre	98	80	56
Noviembre	98	82	60
Diciembre	105	77	62
Promedio	89.75	75.75	53

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon L. F., 2021)





Flota de la empresa Integra Perú S.A.C. marca Taxi Premium

Figura 2

Unidades de la Empresa



Fuente elaboración empresa: (Paucar Leon L. F., 2021)

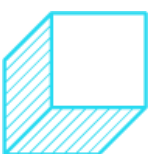
1.5.1. Análisis interno – Recursos

Recursos tangibles: Se cuenta con los siguientes recursos:

- Equipo de transporte: Scooter eléctrico, autos y buses.
- Equipo informático: Computadora, laptop, impresoras, scanner
- Equipo de mantenimiento: Gatas hidráulicas, llaves de distintas dimensiones, etc.

Recursos intangibles: Se cuenta con los siguientes recursos:

- Sistema: Actualmente para el seguimiento de las unidades se cuenta en el sistema con GPS
- Comunicación: Redes sociales, líneas telefónicas, etc.





1.5.2. Análisis estratégico

Análisis FODA: Herramienta a utilizar con el fin de un estrategia laboral o empresarial y así poder conseguir los objetivos.

Tabla 2

Análisis FODA Empresa Integra Perú S.A.C.

FORTALEZA		DEBILIDAD	
F1	Flota moderna	D1	Dependencia directa de proveedores de repuestos y combustibles
F2	Empresa con más de siete años en el sector	D2	Falta de lealtad del personal
F3	Buena calificación financiera	D3	Área de trabajo reducida
F4	Local propio	D4	Personal sin experiencia en el rubro
F5	Identificación plena de unidades y conductores	D5	Baja presencia publicitaria en el mercado de taxis
		D6	Moderada participación en el mercado de servicio de taxis
		D7	Ausencia de plan de un plan promocional
		D8	Ausencia de plan de medios
OPORTUNIDAD		AMENAZA	
O1	Estabilidad económica del país	A1	Falta de mantenimiento de pistas
O2	Aperturas de nuevos mercados	A2	Alto índice de manifestaciones con interrupción de vías
O3	Crecimiento del sector	A3	Competencia informal con bajos precios
O4	Financiamiento de diversas entidades financieras	A4	Economía con índice de inflación crecientes
O5	Proliferación de taxis piratas		

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon L. F., 2021)





CAPÍTULO II

REALIDAD PROBLEMÁTICA

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En Arequipa la empresa Integra Perú S.A.C., el servicio prestado desde el año 2014 desde entonces se lanza una publicidad de venta alquiler de vehículos con todos sus premisos correspondiente acorde a norma y ley, en meses venideros se logró tener a 105 conductores empezando, así de gran forma y con los conocimientos de que se debe abonar 70 soles diarios por seis días y el domingo libre la empresa empieza a generar utilidades.

Costo que se factura al 100%:

Tabla 3
Operatividad de Vehículos

Operatividad de vehículos al 100% del 2014				
Costo por vehículo	Día	Semana	Mes	Año
Alquiler	56	336	1344	
Venta	14	84	336	
Vehículos	70	420	1680	
Total, mes				20,160
Total 105 vehículos				2,116,800

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)





Costo que se factura a la actualidad:

Tabla 4
Operatividad de vehículos

Operatividad de vehículos al 60% del 2021					
Costo vehículo	por	Día	Semana	Mes	Año
Alquiler		56	336	1344	
Venta		14	84	336	
Vehículos		70	420	1680	
Total, mes					10,080
Total vehículos	60				604,800

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)

En estos tres últimos años y por tema de pandemia se pierde contratos que favorecen a los mismos conductores y a la empresa ya que se rompe contratos con las empresas Toyota, Nissan y la empresa Conveyor para ello se pierde contrato con estas importantes empresas ya que se generaba un buen ingreso para la empresa y los conductores.



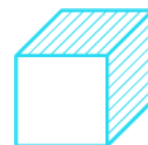


Tabla 5

Ingreso de Empresas de Tres Años

Ingreso de empresas de tres años				
N°	2019	2020	2021	Empresa 10%
Toyota	150	8	0	
Nissan	120	2	0	
Conveyor	70	0	0	
Total	340	10	0	34

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)

Tabla 6

Término y Mantenimiento

Termino y mantenimiento				
N°	2019	2020	2021	
Por termino de pago	15	2	1	
Por mantenimiento	10	3	2	
Total	25	5	3	33

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)





Tabla 7
Pérdida de Conductores

Perdida de conductores				
N°	2019	2020	2021	
Por pago	15	30	5	
Por enfermedad	5	10	0	
Por muerte	0	3	0	
Total	20	43	5	68
Total, vehículos en actividad				68

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)

Este último año la empresa pierde conductores ya sea por el tema de pandemia o los vehículos son retenidos por falta de pago ya que todo conductor tiene que pagar por cinco años para que sea luego dueño de la unidad.

Ya para esto y a la actualidad se pierde los contratos, muchos de los conductores que aportaban se retiran ya que con la economía baja deciden retirarse y dejar los vehículos ya con uso algunos de tres años otros de dos y así sucesivamente.

En la actualidad en Arequipa, en el sector transporte se observa una serie de problemas como falta de concientización al personal, los cuales requieren solución, entonces se aplica la gestión de la calidad en beneficio de los clientes internos y externos:

a. Problemas externos

- Bajas tarifas por la competencia
- Aumento de servicios de transporte informal





- Incumplimiento de las normas de tránsito y del ministerio de transporte por parte de los conductores del servicio de transporte especial

b. Problemas internos

- Ausencia de estructura institucional en la empresa
- Deudas a terceros
- Parque automotor para renovar
- Manejo inadecuado a la gerencia
- Baja comunicación con los afiliados y usuarios de la empresa

2.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Aplicación de gestión de calidad para la competitividad en el mantenimiento en beneficio de los clientes interno y externo en la empresa Integra Perú S.A.C. en la marca Taxi Premium de la ciudad de Arequipa, Provincia de Arequipa.

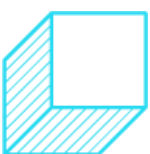
2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.3.1. Problema general

De qué manera incide la gestión de la calidad en el logro de satisfacción del servicio al cliente en la empresa Integra Perú S.A.C. de la marca de Taxi Premium en la ciudad de Arequipa, provincia de Arequipa.

2.3.2. Problema específico

¿A causa de que de manera se ve la motivación en el personal de trabajo ya que puede incidir en la comunicación y relación con los clientes internos y externos en la empresa Integra Perú S.A.C. de la marca de Taxi Premium?





¿Cómo la administración de manera incide en los elementos logísticos del mantenimiento en el servicio y satisfacción del cliente de manera capaz adecuada verídica en la empresa Integra Perú S.A.C. de la marca de Taxi Premium?





CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL PROYECTO

3.1. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO

Los servicios públicos en la ciudad de Arequipa en tema urbano es de gran obligación utilidad y gran interés en la población que trabaja y no trabaja por ser parte del desarrollo de la economía de la ciudadanía. Por tanto, el servicio de transporte es insuficiente ya que existe competencia desleal e informal (taxis, minivans, moto colectivos) todo estos son los que generan saturación en la ciudad de Arequipa ya que es un impacto en los usuarios ya que también generan enfermedades por los ruidos y el estrés de ellos mismo.

El transporte urbano es el que moviliza y traslada gran cantidad de usuarios para sus distintas actividades.

3.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

- Conocer las necesidades de los clientes, que permita el grado de satisfacción por parte de la empresa Integra Perú S.A.C. de la marca de Taxi Premium.
- Investigar el grado de satisfacción de los clientes, sobre el servicio y atención que reciben por parte de la empresa Integra Perú S.A.C. de la marca de Taxi Premium.
- Proponer creación de un centro de atención al cliente con un sistema de garantías para mejorar la atención y servicio al cliente en la empresa Integra Perú S.A.C. de la marca de Taxi Premium.

3.3. BASES TEÓRICAS

3.3.1. Gestión de calidad

En el contexto científico tecnológico actual, la definición de calidad ha ido evolucionando, fue un proceso que consideraba las necesidades de





los clientes hasta la asistencia y el servicio después de la venta. La continuidad de definiciones presentadas por organizaciones reconocidas y expertos de la calidad, son las siguientes. Según:

Tabla 8

De la Norma ISO 9000 - SGC¹

La norma ISO 9000: “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”.	Taguchi: “Calidad es la pérdida (monetaria) que el producto o servicio ocasiona a la sociedad desde que es expedido”.
Juran: “Calidad es adecuación al uso del cliente”.	Deming: “Calidad es satisfacción del cliente y no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”.
Feigenbaum: “Satisfacción de las expectativas del cliente”.	Stewart: “La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece)”

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)

Para que las empresas logren la fidelización al cliente, por el servicio que se brinda, para ello son importantes la toma de decisiones, la planificación, las estrategias, la gestión administrativa la búsqueda de ventajas competitivas para revolve las necesidades de los clientes, con el propósito de procesar una estrategia de progreso que nos permita una prestación de servicios teniendo en cuenta que hoy en día los clientes son más rigurosos y se demanda de mayor desarrollo, en atención al cliente, recurrimos a la gestión de calidad.

Gestión de calidad es el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, incorporándolo por lo tanto al proceso de gestión,

¹ Sistema Gestión de la Calidad, norma ISO 9001:2015





que es como traducirlo al término inglés management que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades, de este modo una posible definición de gestión de calidad sería el

modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad de vista a su mejora permanente. (Udaondo;2017)

Gonzales (2015): Como la calidad es una percepción, nuestra actividad debe estar planeada de forma que además de ser correcta, produzca la mayor satisfacción de los usuarios. Los pasos que damos para lograr estos objetivos es la gestión de calidad, que puede definirse como enfoque sistemático para determinar las condiciones que la escuela ha de cumplir para satisfacer las necesidades de todas a las personas implicadas.

Sistema que persigue la satisfacción total de los clientes a través de las mejoras continua de la calidad de todos los métodos y procesos operativos mediante la participación activa de todo el personal en grupo de mejora y círculos de calidad que previamente han recibido formación y entrenamiento. (Pérez;2013)

Según ISO, se define como el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr los objetivos de la calidad a través de la planificación, aseguramiento, control y mejora de la calidad. En las actividades necesarias para asegurar la calidad, se encuentran la medición sistemática, la comparación con estándares, el seguimiento de los procesos, todas actividades asociadas con bucles de realimentación de información, estas actividades contribuyen a la prevención de errores, lo cual se puede contrastar con el control de calidad, que se centrará en las salidas del proceso.

De acuerdo a Valencia (2016) una gestión de calidad se divide en cuatro etapas: Valencia, empresa y calidad. Importancia de la gestión de calidad. FVQ.ES 2016:





- a) **Etapa de Planificación:** Esta es la fase más importante de todas. Aquí es cuando la empresa tiene que abordar cualquier problema o consulta, llegar a la raíz y recopilar todos los datos que nos ayuden a encontrar soluciones a todos y cada uno de los problemas.
- b) **Etapa de acción:** Con toda la información anterior, los empleados desarrollan una solución para los problemas definidos. La eficacia de las soluciones y estrategias también se mide en esta etapa.
- c) **Etapa de comprobación:** Es ahora cuando se hace un análisis que compara el antes y el después para comprobar la eficacia de los procesos y medir los resultados.
- d) **Etapa de actuación:** En esta fase se documentan los resultados y la empresa se prepara para hacer frente a otros problemas. La importancia de la Gestión de la Calidad radica en la fidelización de los clientes al verse atendidos por productos de alta calidad lo que va a originar la satisfacción de los mismo y el hecho de que más personas quieran adquirir tus productos.

Asimismo, certifica que cada persona esté trabajando en el fortalecimiento de su trabajo o servicio, para certificar el éxito a largo plazo. La gestión de calidad es una energía decidida por parte los trabajadores y la gerencia para optimizar la calidad de sus servicios, a través de evaluaciones e investigaciones adecuadas.

3.3.2. Principios específicos de la gestión de la calidad

Moreno, Luzón, Peris y González (2013) los resultados de la empresa, expresados en volumen de ventas, ingresos y beneficios, dependerán de la capacidad de la empresa para adaptarse a los deseos y necesidades del cliente. Por lo que la satisfacción del cliente, y la estimación del grado de satisfacción que éste obtiene es una medida de





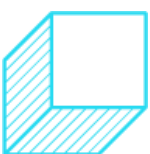
la calidad alcanzada por la empresa. El énfasis principal se pone en la performance o resultados que el servicio obtiene en el mercado, o, dicho de otro modo, el énfasis se pone en la satisfacción del cliente o la adaptación a sus deseos y necesidades. La consecución de la satisfacción del cliente se debe, sin duda, al propósito deliberado de conseguir este objetivo por parte de la dirección. La prioridad estratégica orientada a la satisfacción del cliente.

3.3.3. Liderazgo y compromiso de la dirección con la calidad

Si el compromiso y el liderazgo del director general y sus colaboradores es insuficiente, los cambios organizativos que debe producir la implementación del sistema de calidad no tendrán el impacto suficiente, y las prioridades que deben orientar a la organización no serán suficientemente difundidas ni percibidas por sus miembros. Es indispensable, la implicación y compromiso de la alta dirección en el sistema de gestión de calidad. No es suficiente que los directivos reciban entrenamiento específico en el área de calidad, es necesario que se transformen en verdaderos impulsores y líderes de 360°.

El líder preocupado por la calidad posee características propias y que definen una especial sensibilidad hacia dos aspectos claves de la gestión de la calidad. Uno es el compromiso con la satisfacción de los trabajadores como elemento fundamental de todos los procesos que se desarrollan en la organización, y otro es la preocupación por la satisfacción de los clientes como fuente fundamental de la información para perfeccionar los procesos. Las características concretas que definen un liderazgo de la calidad total son las siguientes:

- Es especialmente sensible a los procesos de comunicación dentro de la organización en sus tres direcciones: ascendente, de los colaboradores a líder con absoluta libertad; descendente, del líder a los colaboradores, y lateral de los colaboradores entre sí,





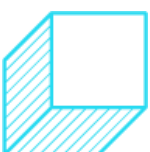
- Interviene con absoluta competencia en todos los aspectos que afectan a la calidad a lo largo de los procesos de producción;
- Posee autoridad de prestigio y funciona siempre integrado en un equipo de trabajo;
- Comparte y delega sus responsabilidades de gestión estratégica con todos sus colaboradores (líder de 360°); y
- Facilita recursos de tiempo y medios humanos para que los trabajadores intervengan en los procesos de calidad.

3.3.4. Ventajas de la gestión de calidad

Sánchez. y Sánchez (2009) manifiesta: Las ventajas de una gestión de calidad son muchas: la motivación al ver los resultados de un trabajo bien hecho; la revalorización del mismo, que puede implicar un mayor reconocimiento; la posibilidad de poder ir revisando y evaluando continuamente el trabajo realizado e introduciendo las mejoras que se valoren necesarias. Así, los profesionales dispondrán de más información para la toma de decisiones y, si el contexto lo permite, introducir cambios.

En el logro de estas ventajas, se ha de contar con que el proceso de implantación de calidad es compartido por el conjunto del grupo o, al menos, que aquellos que no están decididos a incorporarse al proceso, se mantengan al margen sin interferir en el proceso. Para que la calidad se implante, no ha de imponerse, sino creerse y es fundamental la implicación de los profesionales.

Asimismo, otra ventaja, será la mejora en la calidad de las relaciones, un trabajo en equipo, que en última instancia será un elemento más de la calidad. Tomar parte en la calidad implica además un reconocimiento social, prácticamente una exigencia en la oferta del servicio en términos comparativos. Afrontemos, pues el reto desde una perspectiva de constante mejora. Merecerá la pena.





Fernández (2016), expresa: en las empresas que han implantado una Gestión para la Calidad y la Mejora, las ventajas encontradas versus el modo de operar anterior son muchas, entre otras:

- a) La organización se asegura que funciona bien y de esta forma puede. Cumplir los objetivos propios de la institución. Para eso es necesario que los objetivos de calidad del sistema, estén alineados con los objetivos del negocio. Si los objetivos de calidad son distintos, o no están alineados, a lo mejor se cumplen, pero el Sistema no coadyuvará para que la organización logre cumplir sus Metas y Objetivos.
- b) Se cuenta con un sistema permite gestionar, con calidad, el desarrollo de sus actividades: El Sistema permite analizar el desempeño de forma integral y, además, poder detectar las oportunidades de mejora, las cuales, implementadas exitosamente, se reflejarán en un cambio sustancial de los indicadores de desempeño de la organización.
- c) La forma de organizarse para hacer el trabajo es mejor y más simple: La organización por procesos, operados con equipos de trabajo Internacionales es una herramienta que permite producir resultados superiores debido a la sinergia generada por la integración de las diversas habilidades y experiencias de sus miembros.
- d) El Sistema y sus procesos: Son la mejor estrategia para rebasar la estructura departamental de la empresa estableciendo una verdadera cadena de valor con los proveedores y clientes.

3.3.5. Modelo de gestión de calidad

López (2016) manifiesta los siguientes modelos de gestión de calidad:

Las normas ISO 9001y 9004 se han desarrollado como un par consistente o para coherente de normas. Mientras de la norma ISO 9001





se orienta más claramente a los requisitos del sistema de gestión de calidad de una organización (y su mejora continua), las normas ISO 9004 van más lejos y proporciona recomendaciones para llevar a cabo la citada mejora. Las normas ISO9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de gestión de calidad.

3.4. BASES NORMATIVAS

“Ley Orgánica de Defensa del Consumidor”

Art. 1.- **Ámbito y objeto.** - Las disposiciones de la presente Ley son de orden público y de interés social, sus normas por tratarse de una ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor.

El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

Art. 2.- Definiciones. - Para efectos de la presente Ley, se entenderá por:

- **Anunciante.** - Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.
- **Consumidor.** - Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.
- **Contrato de adhesión.** - Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos





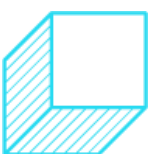
impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.

- **Derecho de devolución.** - Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, Internet, u otros medios similares.
- **Especulación.**- Práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificialmente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios al consumidor.
- **Información básica comercial.** - Consiste en los datos, instructivos, antecedentes indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.
- **Oferta.** - Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.
- **Proveedor.** - Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicio público por delegación o concesión.





- **Publicidad.** - La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.
- **Publicidad abusiva.** - Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva. Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales.
- **Publicidad engañosa.** - Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.
- **Servicios públicos domiciliarios.** - Se entiende por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicios de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares.
- **Distribuidores o comerciantes.** - Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.





- **Productores o fabricantes.** - Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
- **Importadores.** - Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional.
- **Prestadores.** - Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

Art. 3.- Derechos y obligaciones complementarias. - Los derechos y obligaciones establecidas en la presente Ley no excluyen ni se oponen a aquellos contenidos en la legislación destinada a regular la protección del medio ambiente y el desarrollo sustentable, u otras leyes relacionadas.

Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre LEY Nº 27181

(*) De conformidad con el Artículo 1 de la Resolución Directoral Nº 08-2020-MTC-18, publicada el 17 marzo 2020, se proroga hasta el 30 abril de 2020, la vigencia de las licencias de conducir, y de los títulos habilitantes de los servicios de transporte terrestre de personas y mercancía, así como de servicios complementarios, cuya vigencia ha vencido antes de la publicación del Decreto de Urgencia Nº 026-2020, Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID19) en el territorio nacional, o vencerá dentro del plazo de prórroga establecido en la Segunda Disposición Complementaria Final del referido Decreto de Urgencia. Posteriormente, mediante el Artículo 1 de la Resolución Directoral Nº 009-2020-MTC-18, publicada el 22 abril 2020, se dispuso la modificación del Artículo 1 de la Resolución Directoral Nº 08-2020-MTC-18, conforme se indica en el citado artículo.

(*) De conformidad con el Artículo 2 de la Resolución Directoral Nº 08-2020-MTC-18, publicada el 17 marzo 2020, se proroga hasta el 30 abril de 2020, la vigencia de los certificados de inspección técnica vehicular, certificados de





inspección anual de vehículos de GNV o GLP, certificados de conformidad de cilindros de GNV, certificados de vehículos de colección, certificados de salud para licencias de conducir; así como las placas rotativas, cuya vigencia ha vencido antes de la publicación del Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional, o vencerá dentro del plazo de prórroga establecido en la Segunda Disposición Complementaria Final del referido Decreto de Urgencia. Posteriormente, mediante el Artículo 1 de la Resolución Directoral N° 009- 2020-MTC-18, publicada el 22 abril 2020, se dispuso la modificación del Artículo 2 de la Resolución Directoral N° 08-2020-MTC-18, conforme se indica en el citado artículo.

(*) De conformidad con el Artículo 3 de la Resolución Directoral N° 08-2020-MTC18, publicada el 17 marzo 2020, se prorroga hasta el 30 abril de 2020, las autorizaciones de circulación de unidades vehiculares emitidas en el marco de la Directiva N° 008-2008-MTC-20 “Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Autorizaciones Especiales para Vehículos que Transportan Mercancía Especial y/o para Vehículos Especiales” y normas complementarias, cuya vigencia ha vencido antes de la publicación del Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional, o vencerá dentro del plazo de prórroga establecido en la Segunda Disposición Complementaria Final del referido Decreto de Urgencia, siempre que dichos vehículos que se utilicen para prestar los servicios vinculados a las actividades señaladas en el artículo 4 del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. Posteriormente, mediante el Artículo 2 de la Resolución Directoral N° 009-2020-MTC-18, publicada el 22 abril 2020, se dispuso la prórroga hasta el 31 de mayo de 2020, el plazo establecido en el artículo 3 de la Resolución Directoral N° 08-2020-MTC-18, referido a la ampliación de vigencia de autorizaciones especiales. Mediante, el Artículo 1 de la Resolución Directoral N° 012-2020-MTC-18, publicada el 31 mayo 2020, se prorroga hasta el 30 de



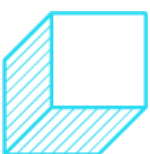


junio de 2020, el plazo establecido en el artículo 3 de la Resolución Directoral N° 08-2020- MTC-18.

(*) De conformidad con el Artículo 4 de la Resolución Directoral N° 08-2020-MTC-18, publicada el 17 marzo 2020, se proroga hasta el 30 abril de 2020, la vigencia de los títulos habilitantes de los permisos de operación y de servicios al transporte acuático en el ámbito marítimo, fluvial y lacustre, cuya vigencia ha vencido antes de la publicación del Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional, o vencerá dentro del plazo de prórroga establecido en la Segunda Disposición Complementaria Final del referido Decreto de Urgencia. Posteriormente, mediante el Artículo 1 de la Resolución Directoral N° 009-2020- MTC-18, publicada el 22 abril 2020, se dispuso la modificación del Artículo 4 de la Resolución Directoral N° 08-2020-MTC-18, conforme se indica en el citado artículo.

(*) De conformidad con el Artículo 5 de la Resolución Directoral N° 08-2020-MTC-18, publicada el 17 marzo 2020, se proroga hasta el 30 abril de 2020, la vigencia de los permisos de operación de servicios ferroviarios de personas y mercancías, de los certificados de habilitación ferroviaria y de las licencias de conducir de vehículos ferroviarios, cuya vigencia ha vencido antes de la publicación del Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional, o vencerá dentro del plazo de prórroga establecido en la Segunda Disposición Complementaria Final del referido Decreto de Urgencia. Posteriormente, mediante el Artículo 1 de la Resolución Directoral N° 009-2020-MTC-18, publicada el 22 abril 2020, se dispuso la modificación del Artículo 5 de la Resolución Directoral N° 08-2020-MTC-18, conforme se indica en el citado artículo.

(*) De conformidad con el Artículo 6 de la Resolución Directoral N° 08-2020-MTC18, publicada el 17 marzo 2020, se proroga que los vehículos automotores





nuevos, que ingresen por vía marítima, podrán ser trasladados por sus propios medios portando sus respectivas placas de exhibición, desde los almacenes de aduanas hasta los almacenes de las empresas concesionarias.

3.5. DESARROLLO DEL PROYECTO

3.5.1. Estrategias para aumentar los beneficios del tránsito

Varias estrategias pueden aumentar los beneficios de la inversión en tránsito. Los beneficios tienden a aumentar si el tránsito es implementado con estrategias de apoyo que aumentan la eficiencia y la cantidad de pasajeros. Ejemplos de estas las estrategias de apoyo se describen a continuación. Más información está disponible en el TDM en línea Enciclopedia (www.vtpi.org/tdm), Cervero y Guerra (2011), Stanley y Hyman (2005), TranSystems (2007), CODATU (2009) e Hidalgo y Carrigan (2010).

3.5.2. Prioridad de tránsito

Hay varias formas de ayudar a los vehículos de tránsito a evitar retrasos por congestión y viajar más rápido. Incluyendo carriles administrados, preferencia de semáforo, diseño de intersección especial y preferencia ubicaciones de carga y estacionamiento. Estas estrategias aumentan la eficiencia operativa (ya que el tránsito los vehículos pueden transportar más pasajeros en un período de tiempo determinado) y hacer que el tránsito sea más competitivo con los viajes en automóvil.

Impactos: la prioridad del tránsito brinda beneficios directos a los usuarios actuales del tránsito y, por lo general, cambiará 4-30% de los viajes en automóvil actuales al tránsito o camionetas compartidas, según las condiciones. El mayor cuanto más ahorre tiempo, es probable que se produzcan más cambios de modo. Pratt (1999) proporciona información detallada Discusión de los efectos de los viajes de las vías de los taxis.





3.5.3. Gestión de aparcamientos

La gestión del estacionamiento puede ser una forma eficaz de aumentar el uso del transporte público. Gestión de aparcamientos incluye "retiro en efectivo de estacionamiento" (los empleados que reciben estacionamiento gratuito tienen la opción de elegir dinero en efectivo o un subsidio de tránsito en su lugar), "desagregación" y requisitos de estacionamiento más flexibles que permitan a los desarrolladores proporcionar menos estacionamiento cuando sea apropiado.

Impactos de los viajes: el precio del estacionamiento es una de las formas más efectivas de reducir los viajes en automóvil.

Los precios de estacionamiento basados en el costo (tarifas de estacionamiento establecidas para recuperar los costos de las instalaciones de estacionamiento) generalmente aumentan número de pasajeros en tránsito en un 10-30%, dependiendo del nivel anterior de pasajeros en tránsito y el rango de opciones de viaje disponibles.

3.5.4. Programas de reducción de viajes diarios

Los programas de reducción de viajes cotidianos brindan a los pasajeros recursos e incentivos para reducir sus viajes en automóvil. Los programas de generalmente incluyen algunos de los siguientes:

- Incentivos financieros para viajeros diarios (pago en efectivo por estacionamiento y asignaciones de tránsito).
- Coincidencia de viajes compartidos.
- Gestión de aparcamientos.
- Programación alternativa (horario flexible y semanas de trabajo comprimidas).
- Teletrabajo (para actividades adecuadas).





- Viaje a casa garantizado.
- Estímulo para caminar y andar en bicicleta.

Impactos en viajes: los lugares de trabajo con programas de CTR que carecen de incentivos financieros suelen reducir las reducciones del 5 al 15% en viajes diarios. Programas que incluyen incentivos financieros (como tránsito subsidiado o retiro en efectivo de estacionamiento) pueden lograr reducciones del 20-40%.

Programas de gestión del transporte escolar y del campus

Los programas de gestión del transporte del campus son esfuerzos coordinados para mejorar el transporte, las opciones y reducir los viajes a colegios, universidades y otras instalaciones del campus. Esto a menudo incluye pases de tránsito gratuitos o con descuentos significativos para los estudiantes y, a veces, el personal.

Información de marketing y del usuario

El marketing de tránsito y la información del usuario incluyen estudios de mercado, horarios de rutas mejorados y mapas, información de orientación y otros tipos de información.

Impactos de los viajes: con los recursos adecuados, los programas de marketing a menudo pueden aumentar el uso de

modos alternativos en un 10-25% y reducir el uso del automóvil en un 5-15%. Aproximadamente un tercio de la reducción de los viajes en automóvil normalmente se trasladan al transporte público.

3.5.5. Mejoras no motorizadas

Los modos no motorizados (caminar y andar en bicicleta) son modos de viaje importantes por derecho propio y proporcionar acceso al transporte público. Las mejoras no motorizadas pueden aprovechar los cambios en el tránsito.





Hay varias formas de mejorar y fomentar aún más el transporte no motorizado:

- Aceras, pasos de peatones, caminos y carriles bici mejorados.
- Corregir peligros específicos en las carreteras para el transporte no motorizado.
- Tranquilización del tráfico para controlar el tráfico de automóviles en determinadas zonas.
- Aparcamiento y depósito de bicicletas.
- Atender las preocupaciones de seguridad de peatones y ciclistas.

Impactos de viaje: En muchas situaciones, las condiciones inadecuadas de viaje no motorizado son una restricción a los viajes en tránsito, por lo que las mejoras no motorizadas pueden aumentar el número de pasajeros en tránsito 10-50% sobre lo que ocurriría de otra manera.

3.5.6. Desarrollo orientado al tránsito

El desarrollo orientado al tránsito (TOD) se refiere a las comunidades diseñadas para maximizar el acceso transporte público, con desarrollo agrupado y buenas condiciones para caminar y andar en bicicleta (Cervero, etal 2004; Cervero y Guerra 2011; Litman 2016).

Impactos de viaje: *los* residentes típicamente reducen los desplazamientos de vehículos de un solo ocupante en 15-30%, aproximadamente la mitad de los cuales se desplaza al tránsito. Los impactos dependen de características de diseño específicas y otras factores geográficos y demográficos.





3.6. COSTOS DEL PROYECTO

3.6.1. Planificación de menor costo

La planificación de menor costo es un marco de planificación que considera todos los impactos significativos e invierte en las soluciones más rentables, incluidos los programas de gestión de la demanda (Lindquist y Wendt 2012). Las prácticas actuales de planificación del transporte están sesgadas de varias maneras que favorecen inversiones en carreteras y estacionamientos sobre tránsito; la planificación del menor costo corrige estos sesgos.

Impactos de viaje: Difícil de predecir, pero probablemente significativo.

Análisis de costo/beneficio de tránsito

Varios estudios han estimado la relación costo-beneficio para varios tipos de servicios de tránsito (Ferrell 2015; Mattson 2020; Weisbrod y col. 2017). Indican que las inversiones en transporte público generalmente brindan retornos económicos positivos, es decir, cada dólar gastado en servicios de tránsito proporciona más de un dólar en beneficios económicos. Aunque las relaciones costo-beneficio más altas tienden a que se encuentran en áreas urbanas más grandes, la mayoría de los estudios económicos de tránsito rural indican que proporcionan beneficio monetario neto. Weisbrod y evalúa sistemáticamente numerosos estudios y concluye que, aunque su alcance se está ampliando para ser más completo y sus métodos están mejorando, muchos beneficios tienden a pasarse por alto y subestimarse.

El informe, Análisis de costo-beneficio del tránsito urbano pequeño y rural estimó la relación costo / beneficio de los servicios de transporte público rural en cada estado, considerando varias categorías de beneficios, como se ilustra en la Debido a que ese estudio solo considera una parte de los beneficios del transporte público (por ejemplo, ignora los ahorros en los costos de estacionamiento y el valor





que los no conductores dan a tener movilidad independiente en lugar de verse obligados a depender completamente de los viajes de familiares y amigos), los beneficios totales son probablemente mayores.

Medidas de desempeño de sostenibilidad del transporte público S (Unger, et al. 2019)

El informe, Medidas de desempeño de sostenibilidad social y económica para el transporte público Proporciona orientación práctica para ayudar a las agencias de tránsito a desarrollar y utilizar los servicios sociales y económicos.

Medidas de desempeño de sustentabilidad para planificar, evaluar e informar sobre sustentabilidad. Modelo de evaluación económica de mejora del tránsito (ICF International 2009)

La mayoría de los modelos de evaluación económica de proyectos de transporte (como MicroBenCost y HDM-4) son diseñado principalmente para evaluar las mejoras de las carreteras y, por lo tanto, no tiene en cuenta muchas de los impactos que resultan de cambios de modo y cambios en la actividad total de viajes. El estudio, Beneficio / Costo

El análisis de la conversión de un carril para el tránsito rápido de autobuses describe varios beneficios y costos que debe tenerse en cuenta al evaluar las mejoras del servicio de transporte público, como la conversión de un carril de tráfico en un carril de autobús. Éstas incluyen:

Beneficios directos

- Ahorro de tiempo de viaje para los usuarios de tránsito.
- Ahorro de costos de operación y estacionamiento de vehículos para los viajeros que cambian del automóvil al tránsito.
- Mejor acceso a puestos de trabajo y servicios para los viajeros dependientes del tránsito.





- Reducciones de accidentes.
- Reducción de emisiones y otros daños ambientales.
- Reducción de los costos operativos de tránsito debido a una mayor eficiencia y una mayor cantidad de pasajeros.

Beneficios indirectos

- Beneficios de una mayor actividad económica y / o aglomeración de empresas.
- Beneficios del desarrollo inmobiliario debido a la inversión en tránsito.
- Crecimiento del empleo en el área de servicio de tránsito.
- Beneficios para el gobierno por el aumento de impuestos generados por nuevos desarrollos.

Costos directos

- Costos de capital de materiales, equipos y vehículos
- Retraso para los viajeros en carriles de circulación de flujo mixto.
- Costos de construcción de infraestructura
- Costos de operación y mantenimiento.
- Retrasos adicionales para las flotas comerciales y gubernamentales que utilizan carriles de circulación de flujo mixto.
- Costos de ejecución para prohibir el uso de carriles exclusivos por parte de otro tráfico.





Costos sociales

- Retrasos de tráfico durante la construcción.
- Costos de contaminación acústica
- Costos de emisiones si aumenta la congestión en los carriles restantes de la carretera.
- Los costos de viaje retrasan a otros si aumenta la congestión en los carriles restantes de la carretera.

Tránsito significa negocio

Un informe del Consejo de Planificación Metropolitana de Arequipa, identifica varias formas que el transporte público de alta calidad apoya a las empresas:

- **Acceso al talento.** Las empresas obtienen acceso a mercados laborales más amplios con habilidades más diversas, por áreas de servicio de transporte público más grandes y reducción de la congestión del tráfico. Los residentes pueden vivir en una amplia variedad de ubicaciones en toda la región y acceso a trabajos bien remunerados.
- **Menos tráfico.** Las inversiones en tránsito reducen la congestión de las carreteras para automóviles y camiones, acortando desplazamientos y mejora de la entrega de mercancías.
- **Más ingresos familiares disponibles.** Cuando más personas utilizan el transporte público, sus costos de viaje se reducen y se liberan fondos para vivienda, entretenimiento y otros gastos de manutención.
- **Atrae empleos bien remunerados a empresas exitosas.** La inversión en tránsito atrae a más empresas a una región. El transporte público se considera un equipamiento urbano





necesario para que los lugares compitan por los trabajadores convenios y otras actividades económicas.

- **Mayor productividad.** Tránsito de alta calidad que acelera el viaje y permite a los trabajadores realizar Otras tareas además de conducir durante sus desplazamientos significan un aumento de la moral y el rendimiento.
- **Valores de propiedad más altos.** La inversión en tránsito a menudo cataliza propiedades residenciales y desarrollo. El aumento de los valores de las propiedades cerca del tránsito aumenta la riqueza de los propietarios y aumenta los impuestos ingresos.
- **Transporte equitativo y asequible.** Casi el 20 por ciento de los usuarios de transporte público de RTA tienen ingresos menos de \$ 25,000 por año. Cuando los grupos de menores ingresos han mejorado la movilidad y el acceso, genera ahorros en servicios gubernamentales y programas de apoyo.
- **Reducción de las emisiones de los vehículos y mejora de la calidad del aire:** la capacidad de tránsito para reducir los conductores solos y las emisiones de los automóviles mejoran el medio ambiente.
- **Reducción de muertes y lesiones.** Los viajes cambiados de automóviles al tránsito reducen las lesiones relacionadas con el tráfico y muertes, un costo social significativo.
- **Mejores resultados de salud.** El tránsito aumenta las oportunidades de transporte activo como caminar y andar en bicicleta, lo que resulta en una población más saludable.

El estudio resume ejemplos de proyectos exitosos de mejora del transporte público que proporcionar rendimientos positivos de las inversiones (los beneficios totales superan los costos totales).





Acceso a empleos y trabajadores a través del transporte público (Ramsey y Bell 2014)

Acceso a empleos y trabajadores a través del tránsito es un recurso de datos geospaciales gratuito y una herramienta de mapeo web para evaluar el acceso al empleo en el vecindario mediante el transporte público. Utilizando datos del censo de Perú, Arequipa calcula los tiempos de viaje en tránsito entre grupos de bloques y el número de residentes y trabajos accesible en tránsito dentro de los 45 minutos en total (incluido el acceso, la espera y el viaje en el vehículo) veces. Esta información se puede utilizar para medir la accesibilidad del tránsito en grupos de bloques individuales.

3.6.2. Beneficios del servicio de autobús interurbano

Un estudio de la Asociación de Arequipa de taxis (Premium 2014) describe, y cuando es posible cuantifica, diversos beneficios proporcionados por la industria de los autocares, que consiste en empresas que ofrecen vuelos regulares, chárter, excursiones, visitas turísticas, transporte al aeropuerto, viajes diarios y servicios de operaciones especiales. Estos beneficios incluyen:

- Movilidad básica, particularmente en áreas rurales no servidas por otros modos de transporte público
- Empleo, turismo y desarrollo económico
- Asequibilidad
- Conservación de energía

Seguridad Según el estudio, el servicio de autobús cubre al 89% de los residentes rurales, en comparación con el 70% cubierto por servicios aéreos y 42% cubierto por ferrocarril interurbano. Para 1,5 millones de residentes rurales de Arequipa, los taxis son el único modo disponible de servicio de transporte comercial interurbano. En La industria de los





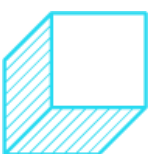
taxis ayuda a los no conductores a acceder a los servicios médicos, los empleados se desplazan al trabajo, transporte de pasajeros de aerolíneas hacia y desde aeropuertos, transporte de pasajeros de líneas de cruceros oceánicas hacia y desde puertos, los estudiantes viajan para excursiones y excursiones, las personas mayores viajan a lugares de interés cultural e importancia histórica, y durante las emergencias locales y nacionales, las personas confían en los taxis para transportarlos a un lugar seguro.

3.6.3. Comparación de mejoras de movilidad

Un estudio evaluó varias opciones para mejorar el transporte entre la ciudad de Arequipa. Tres opciones de transporte fueron consideradas:

- Expansión de la autopista: construya un carril de circulación adicional de uso general en las carreteras principales entre el centro de Arequipa y hunter
- Tarifación vial (peajes): implemente peajes viales electrónicos variables para reducir el tráfico en los períodos pico volúmenes a niveles óptimos.
- Carril para vehículos de alta ocupación (HOV, por sus siglas en inglés): construya un carril de autopista adicional para autobuses, vehículos compartidos, además de la preferencia de señales de tráfico para autobuses.

Estas tres opciones se evaluaron utilizando un marco de análisis integral que incluía valores monetizados de diversos impactos de consumo, económicos, sociales y ambientales. La gráfica a continuación se muestran los resultados. Aunque las cinco opciones reducen la congestión del tráfico, sus beneficios netos características que mejoran la accesibilidad, aumentan la cantidad de pasajeros en tránsito y apoyan el desarrollo regional objetivos, ocupa el primer lugar porque proporciona la mayor variedad de beneficios generales.





3.6.4. Servicio actual

Este análisis examina el valor de los autobuses actuales y los servicios de respuesta a la demanda. Debido a que esta es una ciudad de tamaño mediano, aproximadamente la mitad de los viajes en tránsito son se supone que lo hacen los pasajeros que dependen del transporte público, y se supone que la mitad son viajes discrecionales que sustituyen a los viajes en automóvil. Este análisis indica que el sistema de tránsito actual impone costos anuales netos (costos menos tarifas) de aproximadamente 28 mil soles y beneficios de aproximadamente 58 mil, o alrededor de 30 mil en beneficios netos anualizados empleos en comparación con el mismo dinero gastado en gastos de vehículos de motor.

3.6.5. Beneficios actuales del servicio de tránsito

Tabla 9

Beneficio Actuales del Servicio de Taxi

BENEFICIOS ACTUALES DEL SERVICIO DE TAXI			
DESCRIPCIÓN GENERAL	TAXIS	RESPUESTA DE LA DEMANDA	TOTALES
Costos totales	28,627	4,957	33,584
Costos netos	20,627	3,957	24,584
Beneficios	50,449	7,404	57,853
Beneficios netos	29,822	3,447	33,269
Relación beneficio/costo	1.8	1.5	3.3
Empleos regionales creados	62	15	77

Fuente elaboración empresa: (Paucar Leon, 2021)





Esto solo incluye impactos aptos para cuantificación. Los beneficios adicionales incluyen el valor patrimonial de la mejora de la movilidad de las personas en situación de desventaja física, económica o social, y beneficios de desarrollo económico debido al apoyo a actividades como la educación superior y turismo. Los beneficios económicos son particularmente grandes desde una perspectiva regional porque gran parte de la financiación proviene de fuentes externas.

3.6.6. Incentivos para ciclistas

Muchos sistemas de tránsito tienen factores de carga relativamente bajos. Los autobuses rara vez funcionan llenos. Esta sin usar la capacidad es una oportunidad para incrementar los beneficios. Diversos incentivos y promociones dirigidos Los programas han demostrado ser efectivos para aumentar el número de pasajeros en tránsito, incluidos los programas UPass (a granel compra de pases de tránsito para estudiantes universitarios o universitarios), programas de reducción de viajes diarios, precios de estacionamiento y retiro de efectivo del estacionamiento, descuentos de tarifas, instalaciones de estacionamiento y paseo, información mejorada servicios y marketing.

Este análisis evalúa los beneficios de un nuevo programa de incentivos para pasajeros que aumenta los costos en 10%, requiere un 4% adicional de servicio de taxis en período pico (un aumento del 1% en el total de millas) y aumenta el número de pasajeros en un 20% (2,4 mil de viajes anuales adicionales). Para este análisis Supongamos que estos programas incluyen una combinación de incentivos positivos y negativos (p. ej., servicio mejorado y mayores tarifas de estacionamiento) y, por lo tanto, beneficios para el usuario (beneficios de movilidad, opción valor, costos reducidos de chofer y costos de vehículos) se calculan a la mitad de su valor total.

El cual da beneficios incrementales del 20% de aumento de la cantidad de pasajeros:





Tabla 10
Beneficios Incrementales del 20% de Pasajeros

BENEFICIOS INCREMENTALES DEL 20% DE AUMENTO DE LA CANTIDAD DE PASAJEROS			
	ACTUAL	CON INCENTIVO	DIFERENCIA
Costos totales	28,627	30,695	2
Costos netos	-20,627	-21,825	2
Beneficios	50,449	56,879	2
Beneficios netos	29,822	34,983	2
Relación beneficio/costo	1.8	1,9	1
Empleos regionales creados	62	68	2

Fuente elaboración empresa: (Paucar Leon, 2021)

Aumenta los beneficios en 6.4 mil soles. Este análisis ilustra los grandes beneficios potenciales que puede resultar de incentivos que animan a los viajeros en automóvil a cambiar al tránsito donde hay capacidad disponible. Los programas como este son rentables incluso si algunos picos adicionales El servicio de período debe agregarse debido a los grandes ahorros que resultan cuando se realizan viajes urbanos en horas punta. reducido, reduciendo la congestión, los costos de carreteras y estacionamiento, el riesgo de accidentes y las emisiones contaminantes.

3.7. CRONOGRAMAMA DEL PROYECTO

Se describe en la siguiente tabla el cronograma de actividades del proyecto:



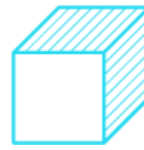


Tabla 11
Cronograma de las Actividades del Proyecto

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES PRIMARIAS	ACTIVIDADES CONCRETAS	CRONOGRAMA												RECURSOS	RESPONSABLES	INDICADORES (cuantificables o medibles en el tiempo)	INSTRUMENTOS PARA LA VERIFICACION	
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
Se realizará las convocatorias respectivas a través de secretaría incluyendo el orden del día a tratarse para la sesión de consejo de administración	Sesiones	Evaluación, planificación y resolución														Económico bajo presupuesto	Gerencia y administración	Informes quincenales	Libro de actas de administración
	Sesiones	Control de las actividades económicas de la empresa														Económico bajo presupuesto	Operaciones con contabilidad	Informes trimestrales	Libro de actas contabilidad
	Sesiones	Planificación y organización del aniversario de la empresa														Económico bajo presupuesto	Gerencia y administración	Informe de gerencia	Instrumentos justificativos del gasto
	Adquisición de muebles modulares	Cotización con tres proformas y resolver dicha compra														Económico bajo presupuesto	Gerencia y administración	Informe de gerencia	Instrumentos justificativos del gasto
Contratación de profesionales que nos asistan en el asesoramiento necesario en las diferentes áreas que se requiera	Asesoramiento legal, administrativo y financiero	Elaboración del balance económico de la empresa														Económico bajo presupuesto	Contadora, operaciones y gerente	Informe de concejo de vigilancia	Aprobación de gerencia
	Impresión de los estatutos y reglamento interno	Cotización con tres proformas y resolución de la imprenta a realizar dicha actividad														Económico bajo presupuesto	Gerencia y administración	Adecuación a la ley económica popular y solidaria	Ejemplares instrumentos justificativos de gastos
Convenios con instrucciones calificadas para impartir talleres, curso, conferencia y seminarios, para ampliar y actualizar el conocimiento de los socios	Capacitación	Seleccionar la institución que nos capacitará del tema que se haya elegido														Humano económico y bajo presupuesto	Comisión de educación	Informe de la comisión de educación	Control de asistencia ya evaluación de conocimiento
Dentro del presupuesto designar un rubro económico para el mantenimiento de las instalaciones de la institución	Contratación de mano de obra	Remodelación y pintura de la oficina o sede														Económico bajo presupuesto	Gerencia y administración	Firma de contrato de obra	Fiscalización del de operaciones
Realizar un plan de ayuda para los socios, esposas, e hijos que abarquen temas relacionados con: salud accidentales de tránsito, mortuorios y casos especiales	Ayudar solidariamente a los socios	Comprobar los justificativos para aprobar la ayuda correspondiente														Aporte individual de los socios y presupuesto de la empresa	Gerencia y administración	Informes	Instrumentos justificativos del gasto

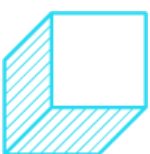
Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)





3.8. CONCLUSIONES

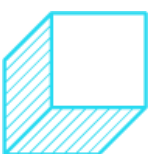
- Después de más de dos meses de investigación, investigación, análisis, diseño y desarrollo, la gestión básica del sistema de información de gestión de taxis se ha completado.
- Su función básicamente satisfacer la demanda, para lograr la gestión del sitio y la línea y la operación del archivo del conductor y el vehículo, seguida de la operación del vehículo debe.
- También se llevará a cabo, mantenimiento, ilegal, accidente y otros aspectos importantes de la función de gestión. por supuesto, es imprescindible insertar, modificar, borrar y consultar los datos anteriores.
- Además, el diseño puede utilizar la hoja de datos anterior para lograr la balanza de pagos diaria y las estadísticas de operaciones.
- Aunque la estructura de Visual Basic es muy compleja, hay muchas dificultades para aprender, pero una vez dominado su característica puede ser muy buen uso de su función.
- A través del diseño de este sistema, aprendí cómo crear una aplicación, cómo diseñar un software, pensamiento independiente. Desde el comienzo del diseño de la estructura del sistema, análisis de cómo empezar, cómo diseñar, así que dominé cómo distribuir el desarrollo de software de aplicación.
- El aprendizaje me hizo comprender el entorno de desarrollo de VB y el lenguaje orientado a objetos desde el principio.
- Comprensión, para lograr un desarrollo y aplicación sencillos.
- Debido al tiempo apresurado, junto con mi capacidad limitada, el sistema tiene muchas deficiencias, la función no es completa, como la falta de un módulo de gestión financiera y gestión de precios en este sistema. todavía hay muchas otras deficiencias del sistema.





3.9. RECOMENDACIONES

- Requisito de capacitación para los taxistas para garantizar que la prestación del servicio Handy DART sea similar, sin importar qué tipo de vehículo o modelo de prestación de servicios se utilice.
- Proceso de registro optimizado y comunicación con los clientes para garantizar que los clientes incluidos en el programa de taxi tienen la capacidad de usar un taxi y entienden que pueden recibir potencialmente el servicio Handy DART en taxi.
- Se mejoró el uso compartido de los lugares de recogida y entrega de Handy DART para garantizar que los taxis puedan ofrecer un servicio puerta a puerta de buena calidad.
- Más tecnologías para incorporar mejor los taxis en un sistema de despacho compartido para garantizar buena puntualidad y seguimiento de datos de pasajeros. Es necesario mejorar los informes en general para minimizar el trabajo intensivo en mano de obra en la elaboración de informes.
- Proceso de llamada de respuesta de voz integrada ampliada (IVR) (una llamada automática a un cliente cuando su viaje ha sido despachado) para incluir detalles sobre un taxi que se está despachado, e indicando qué compañía de taxis ha sido enviada a recoger al cliente.
- Acuerdos contractuales suscritos por las empresas de taxis para asegurar el cumplimiento de expectativas de nivel de servicio establecidas, un mejor proceso de aseguramiento de la calidad y más riguroso seguimiento del rendimiento.





CAPÍTULO IV

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barrett, SD, (2003). Captura regulatoria, derechos de propiedad y desregulación de taxis: un estudio de caso. Asuntos Económicos, diciembre de 2003,

Deighton-Smith, R. (2000). Reforma del Taxi en Australia. Discusión del personal del Consejo Nacional de Competencia Papel. NCC, Melbourne, octubre de 2000. www.ncc.gov.au

Comisión de Servicios Esenciales (2005) Revisión de Tarifas de Taxi: Informe Final. Comisión de Servicios Esenciales (Gobierno de Victoria), Melbourne (Australia), junio de 2005.

Fingleton, J., J. Evans y O. Hogan (1998), The Dublín Taxi Market: ¿Reregular o seguir haciendo cola?, Departamento de Economía, Trinity College, Dublín.

Frankena, M. W. y P. A. Pautler (1984) An Economic Analysis of Taxicab Regulation, Bureau of Economía, Comisión Federal de Comercio

Goodbody Consultores Económicos (2001). Revisión del Mercado de Taxis y Hackney 2001 (Demanda y Suministro). Goodbody Economic Consultants, Dublín, enero de 2001.

Ho, LS. (1993). Un marco regulatorio óptimo para la industria del taxi. Departamento de Economía, Universidad China de Hong Kong.

Humphrey V. Ministro de Medio Ambiente y Gobierno Local [2000] IEHC 149; [2001] 1 ILRM 241 (13 de octubre de 2000) <http://www.bailii.org/ie/cases/IEHC/2000/149.html>

Kang, CH., (1998). Desregulación de taxis: comparación internacional. Instituto de Estudios del Transporte, Universidad de Leeds.





CAPÍTULO V

GLOSARIO DE TÉRMINOS

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: Proceso que permite a una organización definir su misión, describir su entorno, identificar sus principales claves estratégicas y elaborar planes de actuación.

BENCHMARKING: Metodología utilizada por equipos de mejora para identificar y analizar prácticas ejemplares de otras organizaciones y adaptarlas a las condiciones de su propio entorno.

PDCA: Acrónimo en inglés de Plan - Do - Check – Act (Planear - Ejecutar - Valorar – Actualizar). La rueda constante de actividades que lleva hacia la mejora continua.

GCT / GTC / GC / TQM: Acrónimos de Gestión de la Calidad Total, Gestión Total de la Calidad, Gestión de la Calidad, Total Quality Management.

REDER: Acrónimo de Resultados, Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisión.

ISO 9000: Acrónimo de International Standards Organization.

EFQM: Acrónimo de European Foundation for Quality Management.

ANECA: Acrónimo de Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

SGIC: Acrónimo de Sistema de Garantía Interna de la Calidad.





CAPÍTULO VI

ANEXOS

Recomendaciones de taxi Premium para sus clientes:

Anexo 1

Concejos Para el Cliente



Fuente: (IntegraPerú, 2021)

Anexo 2

Visualización de Casquetes



Fuente: (IntegraPerú, 2021)





Anexo 3

Distintivos Para las Unidades



Fuente: (IntegraPerú, 2021)

Anexo 4

Identificación de los Choferes



Fuente: (IntegraPerú, 2021)





Anexo 5

Setare Vigente de la Unidad



Fuente: (IntegraPerú, 2021)

Anexo 6

La Seguridad de la Fotografía de la Placa



Fuente: (IntegraPerú, 2021)





Anexo 7

Control de la Central Telefónica



6. Contar con central telefonica
Las unidades del servicio de taxi presentan mayor CONFIABILIDAD si cuentan con una BASE de CENTRAL TELEFONICA

CREATED USING
BwToon

Fuente: (IntegraPerú, 2021)

Anexo 8

Revisión de Puertas y Seguros



7. REVISAR LOS SEGUROS DE LAS PUERTAS
Revisar que los seguros de las puertas esten en perfecto estado.

CREATED USING
BwToon

Fuente: (IntegraPerú, 2021)





Anexo 9

Cumplimiento de los Requerimientos



Fuente: (IntegraPerú, 2021)

Anexo 10

Flota de los Taxis Premium



Fuente: (IntegraPerú, 2021)





Anexo 11

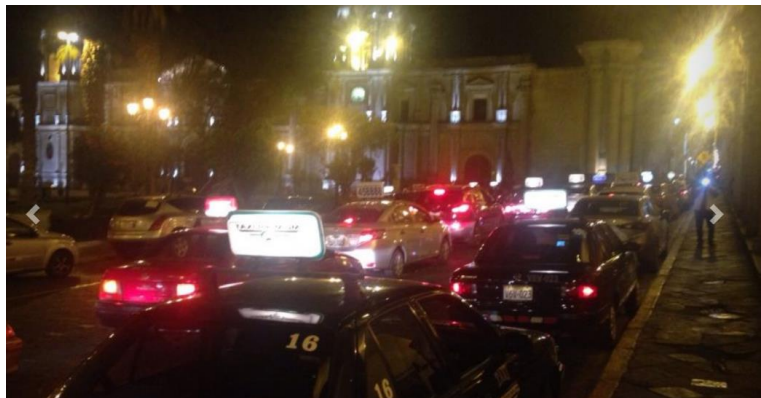
Clientes de los Taxis Premium



Fuente: (IntegraPerú, 2021)

Anexo 12

Identificación e Diferenciación en el Tráfico



Fuente: (IntegraPerú, 2021)





Anexo 13
Publicidad del Servicio



Fuente: (IntegraPerú, 2021)

Anexo 14
Servicios a la Escolaridad en la Ciudad



Fuente: (IntegraPerú, 2021)





Anexo 15

Respeto a la Salud Ambiental



Fuente: (IntegraPerú, 2021)

Tablas del conteo mecánico de los flujos vehiculares del periodo de estudio.

Anexo 16

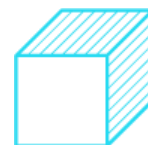
Datos de Conteo Mecánico del Estudio

DIA	Lunes 11 de marzo
------------	-------------------

DIRECCION	SUR			EN MOVIMIENTO				
	HORA	HORA DE EVALUACION		Taxis	Buses	Autos	Combis	Camiones
1	06:00	06:59	AM	334	21	68	39	11
2	07:00	07:59	AM	427	25	85	36	21
3	08:00	08:59	AM	480	21	96	43	25
4	09:00	09:59	AM	505	28	103	53	32
5	10:00	10:59	AM	573	32	92	46	36
6	11:00	11:59	AM	452	28	39	68	11
7	12:00	12:59	PM	498	39	121	57	18
8	13:00	13:59	PM	427	46	128	89	36
9	14:00	14:59	PM	391	53	89	71	18
10	15:00	15:59	PM	480	60	107	89	7
11	16:00	16:59	PM	505	60	107	89	7
12	17:00	17:59	PM	445	39	128	78	4

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)





Anexo 17

Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 1

DIRECCION	NORTE			EN MOVIMIENTO				
HORA	HORA DE EVALUACION			Taxis	Buses	Autos	Combis	Camiones
1	06:00	06:59	AM	534	1	89	36	18
2	07:00	07:59	AM	605	2	107	43	21
3	08:00	08:59	AM	658	0	125	36	25
4	09:00	09:59	AM	722	1	121	39	21
5	10:00	10:59	AM	765	1	132	43	28
6	11:00	11:59	AM	662	0	132	39	21
7	12:00	12:59	PM	637	3	107	39	25
8	13:00	13:59	PM	740	0	157	57	21
9	14:00	14:59	PM	598	2	192	39	18
10	15:00	15:59	PM	619	0	171	39	28
11	16:00	16:59	PM	740	0	167	39	28
12	17:00	17:59	PM	790	1	228	68	14
DIA	Martes 12 de Marzo							

DIRECCION	SUR			EN MOVIMIENTO				
HORA	HORA DE EVALUACION			Taxis	Buses	Autos	Combis	Camiones
1	06:00	06:59	AM	293	19	59	34	9
2	07:00	07:59	AM	374	22	75	31	19
3	08:00	08:59	AM	420	19	84	37	22
4	09:00	09:59	AM	442	25	90	47	28
5	10:00	10:59	AM	501	28	81	40	31
6	11:00	11:59	AM	396	25	34	59	9
7	12:00	12:59	PM	436	34	106	50	16
8	13:00	13:59	PM	374	40	112	78	31
9	14:00	14:59	PM	343	47	78	62	16
10	15:00	15:59	PM	420	53	93	78	6
11	16:00	16:59	PM	442	53	93	78	6
12	17:00	17:59	PM	389	34	112	69	3

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)





Anexo 18

Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 2

DIRECCION	NORTE			EN MOVIMIENTO				
HORA	HORA DE EVALUACION			Taxis	Buses	Autos	Combis	Camiones
1	06:00	06:59	AM	467	1	78	31	16
2	07:00	07:59	AM	529	1	93	37	19
3	08:00	08:59	AM	576	0	109	31	22
4	09:00	09:59	AM	632	0	106	34	19
5	10:00	10:59	AM	670	1	115	37	25
6	11:00	11:59	AM	579	0	115	34	19
7	12:00	12:59	PM	557	2	93	34	22
8	13:00	13:59	PM	648	0	137	50	19
9	14:00	14:59	PM	523	1	168	34	16
10	15:00	15:59	PM	542	0	149	34	25
11	16:00	16:59	PM	648	0	146	34	25
12	17:00	17:59	PM	691	1	199	59	12

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)

Anexo 19

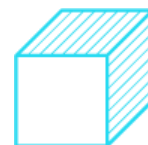
Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 3

DIA	Miércoles 13 de Marzo
------------	--------------------------

DIRECCION	SUR			EN MOVIMIENTO				
HORA	HORA DE EVALUACION			Taxis	Buses	Autos	Combis	Camiones
1	06:00	06:59	AM	379	26	78	46	14
2	07:00	07:59	AM	483	30	98	42	26
3	08:00	08:59	AM	544	26	110	50	30
4	09:00	09:59	AM	572	34	118	62	38
5	10:00	10:59	AM	648	38	106	54	42
6	11:00	11:59	AM	511	34	46	78	14
7	12:00	12:59	PM	564	46	138	66	22
8	13:00	13:59	PM	483	54	146	102	42
9	14:00	14:59	PM	443	62	102	82	22
10	15:00	15:59	PM	544	70	122	102	10
11	16:00	16:59	PM	572	70	122	102	10
12	17:00	17:59	PM	503	46	146	90	6

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)





Anexo 20

Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 4

DIRECCION	NORTE			EN MOVIMIENTO				
HORA	HORA DE EVALUACION			Taxis	Buses	Autos	Combis	Camiones
1	06:00	06:59	AM	607	0	105	45	25
2	07:00	07:59	AM	688	0	125	53	29
3	08:00	08:59	AM	748	0	146	45	33
4	09:00	09:59	AM	820	0	142	49	29
5	10:00	10:59	AM	868	0	154	53	37
6	11:00	11:59	AM	752	1	154	49	29
7	12:00	12:59	PM	724	0	125	49	33
8	13:00	13:59	PM	840	0	182	69	29
9	14:00	14:59	PM	680	1	222	49	25
10	15:00	15:59	PM	704	0	198	49	37
11	16:00	16:59	PM	840	0	194	49	37
12	17:00	17:59	PM	896	2	262	81	21

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)

Anexo 21

Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 5

DIA	Jueves 14 de Marzo
------------	-----------------------

DIRECCION	SUR			EN MOVIMIENTO				
HORA	HORA DE EVALUACION			Taxis	Buses	Autos	Combis	Camiones
1	06:00	06:59	AM	376	24	76	44	12
2	07:00	07:59	AM	480	28	96	40	24
3	08:00	08:59	AM	540	24	108	48	28
4	09:00	09:59	AM	568	32	116	60	36
5	10:00	10:59	AM	644	36	104	52	40
6	11:00	11:59	AM	508	32	44	76	12
7	12:00	12:59	PM	560	44	136	64	20
8	13:00	13:59	PM	480	52	144	100	40
9	14:00	14:59	PM	440	60	100	80	20
10	15:00	15:59	PM	540	68	120	100	8
11	16:00	16:59	PM	568	68	120	100	8
12	17:00	17:59	PM	500	44	144	88	4

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)





Anexo 22

Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 6

DIRECCION	NORTE			EN MOVIMIENTO				
HORA	HORA DE EVALUACION			Taxis	Buses	Autos	Combis	Camiones
1	06:00	06:59	AM	600	0	100	40	20
2	07:00	07:59	AM	680	2	120	48	24
3	08:00	08:59	AM	740	0	140	40	28
4	09:00	09:59	AM	812	0	136	44	24
5	10:00	10:59	AM	860	1	148	48	32
6	11:00	11:59	AM	744	0	148	44	24
7	12:00	12:59	PM	716	3	120	44	28
8	13:00	13:59	PM	832	0	176	64	24
9	14:00	14:59	PM	672	0	216	44	20
10	15:00	15:59	PM	696	0	192	44	32
11	16:00	16:59	PM	832	0	188	44	32
12	17:00	17:59	PM	888	1	256	76	16

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)

Anexo 23

Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 7

DIA	Viernes 15 de Marzo
------------	------------------------

DIRECCION	SUR			EN MOVIMIENTO				
HORA	HORA DE EVALUACION			Taxis	Buses	Autos	Combis	Camiones
1	06:00	06:59	AM	398	25	80	47	13
2	07:00	07:59	AM	507	30	101	42	25
3	08:00	08:59	AM	571	25	114	51	30
4	09:00	09:59	AM	601	34	123	63	38
5	10:00	10:59	AM	681	38	110	55	42
6	11:00	11:59	AM	537	34	47	80	13
7	12:00	12:59	PM	592	47	144	68	21
8	13:00	13:59	PM	507	55	152	106	42
9	14:00	14:59	PM	465	63	106	85	21
10	15:00	15:59	PM	571	72	127	106	8
11	16:00	16:59	PM	601	72	127	106	8
12	17:00	17:59	PM	529	47	152	93	4

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)





Anexo 24

Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 8

DIRECCION	NORTE			EN MOVIMIENTO				
HORA	HORA DE EVALUACION			Taxis	Buses	Autos	Combis	Camiones
1	06:00	06:59	AM	634	0	106	42	21
2	07:00	07:59	AM	719	2	127	51	25
3	08:00	08:59	AM	782	0	148	42	30
4	09:00	09:59	AM	858	0	144	47	25
5	10:00	10:59	AM	909	1	156	51	34
6	11:00	11:59	AM	787	1	156	47	25
7	12:00	12:59	PM	757	1	127	47	30
8	13:00	13:59	PM	880	0	186	68	25
9	14:00	14:59	PM	710	0	228	47	21
10	15:00	15:59	PM	736	0	203	47	34
11	16:00	16:59	PM	880	0	199	47	34
12	17:00	17:59	PM	939	0	271	80	17

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)

Anexo 25

Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 9

DIA	Sábado 16 de Marzo
------------	-----------------------

DIRECCION	SUR			EN MOVIMIENTO				
HORA	HORA DE EVALUACION			Taxis	Buses	Autos	Combis	Camiones
1	06:00	06:59	AM	362	23	73	42	12
2	07:00	07:59	AM	462	27	92	38	23
3	08:00	08:59	AM	519	23	104	46	27
4	09:00	09:59	AM	546	31	112	58	35
5	10:00	10:59	AM	619	35	100	50	38
6	11:00	11:59	AM	489	31	42	73	12
7	12:00	12:59	PM	539	42	131	62	19
8	13:00	13:59	PM	462	50	139	96	38
9	14:00	14:59	PM	423	58	96	77	19
10	15:00	15:59	PM	519	65	115	96V	8
11	16:00	16:59	PM	546	65	115	96	8
12	17:00	17:59	PM	481	42	139	85	4

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)





Anexo 26

Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 10

DIRECCION	NORTE			EN MOVIMIENTO				
HORA	HORA DE EVALUACION			Taxis	Buses	Autos	Combis	Camiones
1	06:00	06:59	AM	577	0	96	38	19
2	07:00	07:59	AM	654	3	115	46	23
3	08:00	08:59	AM	712	0	135	38	27
4	09:00	09:59	AM	781	0	131	42	23
5	10:00	10:59	AM	827	1	142	46	31
6	11:00	11:59	AM	716	0	142	42	23
7	12:00	12:59	PM	689	0	115	42	27
8	13:00	13:59	PM	800	0	169	62	23
9	14:00	14:59	PM	646	0	208	42	19
10	15:00	15:59	PM	669	0	185	42	31
11	16:00	16:59	PM	800	2	181	42	31
12	17:00	17:59	PM	854	1	246	73	15

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)

Anexo 27

Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 11

DIA	Domingo 17 de Marzo
------------	------------------------

DIRECCION	SUR			EN MOVIMIENTO				
HORA	HORA DE EVALUACION			Taxis	Buses	Autos	Combis	Camiones
1	06:00	06:59	AM	217	14	44	25	7
2	07:00	07:59	AM	277	16	55	23	14
3	08:00	08:59	AM	311	14	62	28	16
4	09:00	09:59	AM	327	18	67	35	21
5	10:00	10:59	AM	371	21	60	30	23
6	11:00	11:59	AM	293	18	25	44	7
7	12:00	12:59	PM	323	25	78	37	12
8	13:00	13:59	PM	277	30	83	58	23
9	14:00	14:59	PM	254	35	58	46	12
10	15:00	15:59	PM	311	39	69	58	5
11	16:00	16:59	PM	327	39	69	58	5
12	17:00	17:59	PM	288	25	83	51	2

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)





Anexo 28

Evaluación de los Tiempos del Tráfico 1 de 12

DIRECCION	NORTE			EN MOVIMIENTO				
HORA	HORA DE EVALUACION			Taxis	Buses	Autos	Combis	Camiones
1	06:00	06:59	AM	346	0	58	23	12
2	07:00	07:59	AM	392	1	69	28	14
3	08:00	08:59	AM	426	1	81	23	16
4	09:00	09:59	AM	468	0	78	25	14
5	10:00	10:59	AM	496	1	85	28	18
6	11:00	11:59	AM	429	0	85	25	14
7	12:00	12:59	PM	413	3	69	25	16
8	13:00	13:59	PM	480	0	101	37	14
9	14:00	14:59	PM	387	0	124	25	12
10	15:00	15:59	PM	401	1	111	25	18
11	16:00	16:59	PM	480	0	108	25	18
12	17:00	17:59	PM	512	1	148	44	9

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)





Anexo 29

Datos Meteorológicos de Arequipa

Departamento:	AREQUIPA	Provincia:	AREQUIPA	Distrito:	AREQUIPA
Latitud:	12° 9' 59.01"	Longitud:	76° 55' 11.99"	Altitud:	272
AÑO	MES	DIA	PRECIP (mm)	T° Max	T° min
2019	Marzo	1	0	28.5	18.9
2019	Marzo	2	0	28	17.6
2019	Marzo	3	0	27.8	18
2019	Marzo	4	0	29	19.8
2019	Marzo	5	0	28.3	17.9
2019	Marzo	6	0	27.6	18
2019	Marzo	7	0	28.6	18.8
2019	Marzo	8	0	29.4	17.6
2019	Marzo	9	0	28.4	19.6
2019	Marzo	10	0	27.5	20.9
2019	Marzo	11	0	28.2	20
2019	Marzo	12	0	28.4	19.8
2019	Marzo	13	0	28.6	21
2019	Marzo	14	0	28.7	20.7
2019	Marzo	15	0	28.6	21
2019	Marzo	16	0	30	20.9
2019	Marzo	17	0	29.2	19.8
2019	Marzo	18	0	28.4	19.8
2019	Marzo	19	0	28.6	19.6
2019	Marzo	20	0	29.7	20.7
2019	Marzo	21	0	30	20
2019	Marzo	22	0	28.7	20.5
2019	Marzo	23	0	30.2	20.8
2019	Marzo	24	0	29.6	21.8
2019	Marzo	25	0	29.4	20
2019	Marzo	26	0	28.9	19.9
2019	Marzo	27	0	29.6	20.4
2019	Marzo	28	0	29.2	20
2019	Marzo	29	0	30.5	20.5
2019	Marzo	30	0	29.6	19
2019	Marzo	31	0	29.5	20.9

Fuente elaboración propia: (Paucar Leon, 2021)

