



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

TESIS

**“FACTORES DE SEGURIDAD COMERCIAL Y EL ÍNDICE DE
OPERACIONES ONLINE DE UNA EMPRESA DE TAXIS”**

PRESENTADO POR:

ROGER GONZALO QUISPE PARISACA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

LIMA, PERÚ

2018

DEDICATORIA

*Dedico el presente estudio a mis
padres, quienes me han apoyado de
manera constante en el desarrollo de
mi vida académico profesional.*

AGRADECIMIENTO

Quisiera agradecer en primer lugar a Dios, quien me da el aliento suficiente para seguir adelante.

En segundo lugar, a mi familia, por ser siempre positivos en mis proyectos académicos.

Por ultimo quisiera agradecer a mis docentes, quienes me han logrado guiar de manera constante en el desarrollo de mis labores académicas.

RESUMEN

El presente trabajo de tesis titulado: “FACTORES DE SEGURIDAD COMERCIAL Y EL ÍNDICE DE OPERACIONES ON LINE DE UNA EMPRESA DE TAXIS EN BREÑA; 2017”, es un análisis correlativo de modelo transversal directo, tiene como objetivo Determinar la manera en que influyen los factores de seguridad comercial en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017, ajustándose a los criterios de la investigación científica, es que la presente investigación en primer lugar se contextualiza dentro de la empresa usuarios que han recibido nuestro servicio, en el periodo de tiempo del mes de mayo, durante el horario de día, es decir en horas de 09:00 am hasta las 09:00 pm,; es que se ajustó al cálculo de muestreo aleatorio simple, el cual se determina a través de la aplicación de instrumentos orientados a analizar dichos factores de seguridad comercial, en tanto que como segunda variable fue la del análisis del índice de operaciones on line, a través de la evaluación de sus indicadores o dimensiones (Ranking de usuarios, Número de viajes, Tipo de cliente y Formas de Pago), para esto se aplicaron técnicas de estadística descriptiva, para los resultados de los indicadores y la evaluación de la estadística inferencia con la aplicación del método de correlación de Pearson evaluando la correlación entre las dos variables de análisis (Variable Independiente los factores de seguridad comercial y la Variable Dependiente, el Índice de operaciones), lo cual nos arroja un índice del ;

Palabras clave:

Seguridad en la empresa, mecanismos, protocolos, ranking de usuarios, viajes, cliente, formas de pago

ABSTRAC

This thesis work entitled: "COMMERCIAL SECURITY FACTORS AND THE INDEX OF ON-LINE OPERATIONS OF A TAXIS COMPANY IN BREÑA; 2017", is a correlative analysis of direct cross-sectional model, aims to determine the way in which factors of commercial security influence the online operations index of a taxi company in Lima; in Breña 2017, in accordance with the criteria of scientific research, is that the present research is first contextualized within the company users who have received our service, during the time period of May, during daylight hours, that is, from 09:00 am to 09:00 pm; is that it was adjusted to the calculation of simple random sampling, which is determined through the application of instruments oriented to analyze these factors of commercial security, while the second variable was the analysis of the index of online operations, through of the evaluation of its indicators or dimensions (Ranking of users, Number of trips, Type of client and Forms of Payment), for this descriptive statistics techniques were applied, for the results of the indicators and the evaluation of the statistical inference with the application of the Pearson correlation method, evaluating the correlation between the two analysis variables (Independent Variable the factors of commercial security and the Dependent Variable, the Index of operations), which gives us an index of;

Keywords:

Security in the company, mechanisms, protocols, user ranking, travel, customer, forms of payment

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Dedicatoria.....	I
Agradecimiento.....	II
Resumen.....	III
Abstrac.....	iV
Índice de contenido.....	V
Índice de tablas.....	VII
Pag.....	VII
Índice de figuras.....	VIII
Introducción.....	IX
Capítulo I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.4 Justificación del estudio.....	5
1.5 Limitaciones de la investigación.....	6
Capítulo II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes del estudio.....	8
2.2 Bases teóricas.....	15
2.2.1 Factores de seguridad comercial.....	15
2.2.2 Índice de operaciones.....	26
2.3 Definición de términos.....	35
Capítulo III: HIPOTESIS Y VARIABLES.....	37

3.1	Hipótesis	37
3.2	Variables.....	38
Capítulo IV: METODOLOGÍA.....		42
4.1	Tipo y nivel de investigación	42
4.2	Descripción del ámbito de la investigación	42
4.3	Población y muestra	43
4.4	Técnicas e instrumento para la recolección de datos.....	44
4.5	Validez y confiabilidad de instrumento.....	45
4.6	Plan de recolección y procesamiento de datos	46
Capítulo V: RESULTADOS		47
Discusión		65
Conclusiones		67
Recomendaciones		69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		70
Bibliográficas.....		¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....		73

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1: Operacionalización de la variable Independiente: (Factores de seguridad comercial)	39
Tabla 2: Operacionalización de la variable Dependiente: (índice de operaciones).....	41
Tabla 3: Índice poblacional del estudio referente a la empresa de taxis	43
Tabla 4 Gantt de Cronograma de actividades por semanas	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5 Presupuesto de materiales.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6 Presupuesto de recursos tecnológicos..	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7 Presupuesto de recursos informáticos ..	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8 Presupuesto de recursos humanos	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9 Consolidado de gastos.....	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño Robert C. Elsenpeter y Toby J. Velte	20
Figura 2: MECANISMOS DE SEGURIDAD MÁS UTILIZADOS.....	25
Figura 3: Distritos a donde se dirige un Limeño en transporte público - 2015.....	27

INTRODUCCIÓN

Actualmente, en nuestra ciudad el servicio de taxis pasa por una situación crítica debido a la gran cantidad de unidades que laboran de manera informal. Esta informalidad trae consigo muchos problemas ya sea para los clientes de este servicio, como también para los propios taxistas, lo cual vienen produciendo constantes robos, agresiones, secuestros hasta incluso los asesinatos; por lo que como alternativa para mitigar este problema es la progresiva formalización del servicio de taxis procurando la creación de empresas que garanticen la seguridad y el buen servicio a los clientes, para lo cual es necesario determinar la manera en que influyen los factores de seguridad comercial en el índice de operaciones on line de una de estas empresas de taxis de Lima para ello es necesario facilitar la comunicación entre los clientes y las empresas de taxi.

El lograr facilitar la comunicación entre clientes y empresas de taxi es el uso de la telefonía móvil. Actualmente, el mercado de la telefonía móvil viene creciendo vertiginosamente dado el interés de la población en obtener estos aparatos. Si bien es cierto, en un primer momento el alcance de estas tecnologías solo se limitaba a determinados niveles socioeconómicos, en la actualidad su uso se ha generalizado permitiendo mayores posibilidades de desarrollo de nuevos negocios relativos a este mercado.

Para el desarrollo del presente análisis tenemos muy en cuenta el criterio de análisis de la investigación científica, a través del análisis de los indicadores y tomando como toda investigación científica en primer lugar como Capítulo I,

es análisis del planteamiento del problema, estableciendo dentro de dicho punto, el planteamiento, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos, la justificación e importancia de la investigación también se cuentan dentro de este capítulo.

Para nuestro capítulo segundo, nos referiremos a los antecedentes de investigación científica, así como las bases teóricas respectivas y las bases conceptuales fundamentadas a través de los autores relacionados a nuestra investigación.

Para nuestro tercer capítulo desarrollaremos nuestras hipótesis tanto general como secundarias, seguidamente desarrollaremos el esquema metodológico del análisis de las variables intervinientes, tanto independiente como dependiente con los indicadores o dimensiones respectivas ajustadas a través de su operacionalización.

Para nuestro cuarto capítulo desarrollaremos el marco metodológico, el mismo que abordara aspectos tales como el tipo, nivel y diseño de investigación, asimismo dentro del esquema de investigación desarrollaremos la población y muestra del estudio definiendo las técnicas e instrumentos de investigación aplicadas para el desarrollo del presente estudio.

Seguidamente en el capítulo quinto, se verán los resultados calculados, en primer lugar, el análisis descriptivo por dimensiones y variables mientras que para nuestra segunda parte desarrollaremos nuestro análisis inferencial, el mismo que se ajustara a través del modelo de Chi² de Pearson, definiendo para

el margen de error y el índice de acercamiento del estudio; finalizando con la discusión, conclusiones y recomendaciones respectivas.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

El Perú mantiene una economía dinámica y estable dentro de la región sudamericana, con un crecimiento económico anual de 6,0% a 6,5%, un crecimiento poblacional anual de 1.13 % y un crecimiento comercial a gran escala (nuevos centros comerciales, empresas transnacionales, entre otras); ya que cuenta con un crecimiento económico que supera el 6,0% anual, un crecimiento poblacional de 1.6% anual y un crecimiento económico potencial que se demuestra con la continua incorporación de grandes empresas de servicios, productivas y extractivas.

El servicio de taxis en la ciudad de Lima, ha evolucionado en los últimos años, con todo esto de los servicios digitales, por lo que la automatización en todos los contextos, es de suma importancia, por tal motivo, se debe organizar las acciones relacionadas con las labores dentro de la empresa de Taxis, considerando que la delincuencia ha aumentado paulatinamente en los últimos años en los medios de transporte en la ciudad siendo este el principal problema para sus

habitantes. Por esta razón es más económico en factores tiempo, dinero y seguridad tomar un taxi ejecutivo por la necesidad de los usuarios de transportarse y transportar a sus seres queridos de una manera segura y eficiente, lo cual nos permita conocer de manera más adecuada en el desarrollo de las acciones a considerar acerca de la informalidad trae consigo muchos problemas ya sea para los clientes de este servicio, como también para los propios taxistas. Estos problemas vienen desde los robos, agresiones, secuestros hasta incluso los asesinatos, esto se aprecia en nuestra ciudad capital, la inseguridad vivida y ante la inexistencia de un servicio que logre eliminar esta situación, es como se da la oportunidad de identificar un mercado para poder brindarle un servicio no existente y tan codiciado por muchos habitantes de esta provincia como es la constitución de una empresa de servicio de taxi seguro las 24 horas del día.

Así como se vive en una economía emergente, la criminalidad y violencia en el Perú constituyen en la actualidad un problema político social de primer orden que exige la necesidad de implementar medidas concretas para disminuir la violencia urbana en las principales ciudades del país, en particular contra la delincuencia común, cuyos efectos los padece transversalmente toda la población. Este mal en los últimos años, ha cobrado vital importancia en las políticas del Estado, pues se está viendo afectado por uno de los principales derechos del hombre, siendo de importancia para presentar las condiciones adecuadas para su desarrollo, vinculado principalmente con el aumento de la delincuencia, alarmantes cifras de homicidios, robos, afectando el normal desarrollo de sus actividades.

El problema dentro de la empresa consiste en lograr la progresiva demanda del servicio de taxis, lo que nos conlleva a aprovechar la demanda que tienen estas empresas, las cuales como en el presente caso necesitan garantizar la seguridad y el buen servicio a sus clientes, por lo que como síntoma de la presente problemática, dentro de la

empresa de taxis de Lima que se encuentra en estudio, hemos considerado la necesidad de resaltar los factores de seguridad comercial a través de las operaciones que realiza dicha empresa, con la finalidad de contribuir con la seguridad y sostenimiento del servicio prestado, ya que la falta de esto causa problemas en el índice de operaciones de la propia empresa, en tal sentido, es que hemos considerado analizar los principales indicadores o factores los mismos que se determinan a través del análisis de la Seguridad , los mecanismos de seguridad y los protocolos de seguridad, con lo que lograremos las adecuadas condiciones del servicio nos permitirán facilitar la comunicación entre los clientes y las empresas de taxi, lo cual se puede apreciar en los índices de operaciones on line, que se realizan en nuestra ciudad capital, ya que este servicio se da con una frecuencia alta resultando esto interesante en considerar para lograr facilitar la comunicación entre clientes y empresas de taxi es el uso de la telefonía móvil.

Actualmente, el mercado de la telefonía móvil viene creciendo vertiginosamente dado el interés de la población en obtener estos aparatos, por lo que este índice de operaciones se ve asociada a los factores de seguridad comercial, por lo que es de suma importancia, el gran desarrollo y la alta difusión que han alcanzado estos dispositivos nos permiten tener una gran capacidad de procesamiento así como una buena respuesta en la ejecución de aplicaciones de cierta complejidad; todo esto trae consigo el desarrollo de los factores de seguridad comercial, asociada al índice de operaciones de una empresa de taxis de Lima, lo cual se ve formulado en el siguiente problema general.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera influyen los factores de seguridad comercial en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

- 1) ¿Cómo influye la Seguridad en la empresa en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017?
- 2) ¿Cómo influyen los mecanismos de seguridad en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017?
- 3) ¿Cómo influyen los protocolos de seguridad en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la manera en que influyen los factores de seguridad comercial en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017

1.3.2 Objetivos Específicos

- 1) Identificar la manera en que influye la Seguridad en la empresa en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.
- 2) Establecer la manera en que influyen los mecanismos de seguridad en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.
- 3) Definir la manera en que influyen los protocolos de seguridad en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.

1.4 Justificación del Estudio

La investigación, centra su importancia a través de la justificación de tres aspectos relacionados:

a) En primer lugar, en cuanto al aspecto metodológico, el estudio sugiere la aplicación de las técnicas metodológicas, instrumentos como encuestas, formularios que han de servir de aporte para el estudio de problemas similares, que nos han enseñado a lo largo de nuestra vida académica, en tal sentido el desarrollo del presente estudio nos sugiere un mayor conocimiento y practica de los conocimientos previos adquiriros dentro de nuestra vida universitaria.

b) En segundo lugar, en cuanto al aspecto económico, permitirá trabajar con el App respectivo de una manera más frecuente, logrando con esto conocer de manera directa el cálculo de los costes de la actividad del taxista, siendo esto un procedimiento necesario para estudiar la rentabilidad del servicio a través del análisis de la demanda de dicho servicio y la frecuencia con que se brinda este servicio de seguridad y control satelital a taxis, logrando también un adecuada rentabilidad, mejorando el capital y tiempo, en el servicio que nos ofrece esta empresa de taxi, la cual cuenta con una visión empresarial, remarcando lo rentable que sería su utilización.

c) En tercer lugar, en cuanto al aspecto social, el estudio permitirá conocer de una manera más adecuada el uso de los dispositivos móviles, e interactuar de una manera más adecuada en cuanto a nuestro entorno y la manera en que se pueden comunicar las personas, a través de las diversas plataformas y aplicaciones que permiten de una u otra manera mejorar la interacción social entre los individuos y los clientes de nuestro servicio, permitiéndonos a la vez mostrar al usuario el estado en que se encuentra cualquier proceso que haya realizado, para que así no

piense que la aplicación ha entrado en un ciclo infinito sin salida, del mismo modo el presente estudio nos permitirá tener indicadores que permitan regresar a la pantalla anterior cancelando todo lo ingresado hasta ese momento, a la vez que permitirá mantener una constante retroalimentación con el usuario sobre el desarrollo de los procesos que generó y a la vez contar con un diseño consistente a través de las diferentes pantallas que se presentarán.

1.5 Limitaciones de la Investigación

Entre las limitaciones que podemos mencionar para el desarrollo del estudio podemos citar las siguientes:

- a) En relación a la viabilidad del estudio podemos remarcar que la seguridad que se maneja desde la aplicación, nos permitirá contar con distintos perfiles, por lo que su viabilidad radica en mejorar para los accesos a la base de datos de personas y empresas que requieren cada vez de un mayor acceso a la información que se proporciona de los conductores y el mismo vehículo con los que se realizará el servicio.
- b) La factibilidad del presente estudio está dada por la capacidad de los dispositivos móviles, de ahorrar tiempo y dinero, es decir aminorar recursos que nos ayudarán a conseguir un mayor acceso a las redes móviles y las plataformas.
- c) En cuanto al aspecto humano, nuestra investigación permitirá a través de su aplicación interactuar con los clientes y choferes de la propia empresa, mejorando y dinamizando el trabajo, aumentando a la vez la cantidad de servicios que se efectúen diariamente.

d) Asimismo, una de los aspectos viables del estudio, es que también se presentan en el desarrollo del presente estudio son el aumento del número o cantidad de recursos que logra el trabajo a través de las redes y las App, lo cual define una mayor eficiencia y movimiento de mayor capital, siendo de mayor rentabilidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

2.1.1 Extranjeros

a) Olga Q. y María S, (2010). Plan de Negocio para la Creación de Empresa de Taxis “Parada de taxis PITS”. Universidad EAN, Facultad de Estudios a Distancia FED, Programa en Administración de Empresas. Bogotá – Colombia. La idea de negocio identificada consistió en satisfacer las necesidades del gremio de los taxistas a través de una zona de descanso y de alimentación para conductores de taxis hombres y mujeres mayores de edad, que laboren dentro del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá, específicamente en la localidad de Suba a corto plazo, a largo plazo a otras localidades de la ciudad.

Esta oportunidad de negocio mejoró la calidad de vida para un sector de la población que convive el 100% del tiempo laboral en la calle.

El índice de crecimiento de la población de conductores de taxi entre el 2006 y 2007 ha sido del 26.5%, en estos últimos años y la tendencia fue creciente, si tenemos en cuenta que la demanda de compra de taxis

aumentó y en la misma proporción la oferta de empleo. En ese marco referencial nos ubicamos para desarrollar una idea que mejoró las condiciones laborales del gremio ofreciendo un espacio que proporcione seguridad, confort y una parada en el camino. Si tenemos en cuenta la importancia del oficio para la sociedad y esencial para la movilidad pública, la idea de negocio busca contribuir en la disminución de los factores que ocasionan riesgos importantes durante el tiempo de labor diaria como: Estrés, Ambiente térmico, Trabajo nocturno, Fatiga ocular, Accidentes de tráfico, Factores internos y externos provocadores de distracciones, entre otros.

En la condición de usuarios habituales de servicio de taxi, y luego de escuchar en repetidas oportunidades, frases de inconformidad o de queja en algunos de los conductores, frente a la falta de un espacio apropiado para tomar descanso y alimentación segura durante su trabajo, nace la inquietud por parte de nuestro equipo de investigar acerca de los mecanismos para satisfacer esta necesidad expuesta.

Es importante tener en cuenta que los taxistas por desarrollar su trabajo en las calles deben acudir al comercio no autorizado para satisfacer sus demandas básicas de bienestar, exponiéndose de esta manera a diversos factores que afectan no solo el desempeño laboral y social, sino incluso su vida. Surgió por esto la idea de investigar los beneficios de un sitio que pueda brindarles la comodidad y la seguridad deseadas en la ciudad de Bogotá.

b) PASO URBANO LTDA, debe su origen a la necesidad de ofrecer servicios que beneficien sectores específicos de la sociedad en este caso el gremio de taxistas de la ciudad de Bogotá, Los conductores de taxis podrán acceder a servicios de cafetería, teléfono, internet, instalaciones sanitarias, televisión, silla masajeadora, juegos de mesa y aspiradoras de moneda las 24 horas del día, en la localidad de Suba, y con la facilidad de contar con un sistema de pago por medio de tarjeta consumo con la cual podrá acceder a los servicios en el punto de venta.

Según la secretaria de movilidad y transporte de Bogotá, en la capital existió alrededor de 48.337 taxis (a mayo 31 de 2008).

El modelo de establecimiento propuesto se convertirá en parada obligatoria, no solo por la atención esmerada, sino por la seguridad que proporciona el servicio de monitoreo, la ubicación equidistante a las estaciones de policías o Centros de Atención Inmediata CAI, vías principales y en el diseño que cumplirá con los estándares de comodidad y seguridad mínimos.

La compañía tuvo como opción de pago en los puntos de venta de Parada de Pits tarjetas consumo/puntos, con la cual podrá tener acceso a todos los servicios de alimentación, entretenimiento y a promociones especiales por temporada o fechas especiales en un ambiente de seguridad e higiene, durante las 24 horas del día.

Para iniciar las operaciones la empresa requirió de una inversión inicial de \$73.700.000, los cuales serán aportados en porcentajes iguales por los socios del negocio.

La empresa fue viable porque permite cumplir con las obligaciones financieras y operativas generadas por la puesta en marcha del proyecto además permite que en el largo plazo esta se consolide en el mercado y se pueda enfocar en nuevos proyectos de expansión.

La empresa tuvo una liquidez en promedio del 3% lo que indica que la empresa en caso de que fuera necesario podrá cumplir con todas las obligaciones a corto plazo. A partir del año 2 la liquidez se incrementa a razón de 4% y en 5% para el año 3, podemos determinar después de esto que a partir del año 2 la empresa está en capacidad de realizar expansión del negocio.

El potencial de ventas fue alto debido a la diferenciación de los productos que se ofrecen en el mercado, las ventas para el primer año

ascienden a \$380.160.000 con un crecimiento anual considerable a lo largo de los 3 años de análisis del plan.

La rentabilidad del proyecto inició el primer año con 21% y llega al 22% para el tercer año. Si comparamos estas tasas con las tasas de captación del mercado que oscilan entre el 4 y el 5 % encontramos que este proyecto es rentable no solo financieramente, sino que contribuye a la generación de empleo estable desde el punto de vista social.

El valor presente neto del proyecto es de \$89.151.367 y tiene una TIR del 78% indicando que el proyecto es financieramente viable.

Los socios determinaron repartir utilidades después del 5 año de operaciones.

2.1.2 Nacionales

a) Orlando, Ch. (2015). Plan de Negocio para la Creación de la empresa de Taxi Goldservice Remisse en Lima – Perú. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Escuela de Postgrado. Programa: MBA Internacional – 2012. El negocio consiste en la creación de una empresa de taxi remisse, que se llamará “Goldservice Remisse” orientada básicamente a atender las necesidades de desplazamiento y transporte en taxi de personas de los niveles socioeconómicos “A” y “B” (NSE A y B) de Lima Metropolitana, así como también personas del sector empresarial que requieren el servicio en el desarrollo de sus actividades.

El sector taxi en Lima Metropolitana, en cualquiera de sus modalidades existentes; está inmerso en un mercado muy disputado, pero siempre en crecimiento y en el cual existe una alta oferta de vehículos de empresas formales e informales, de variadas marcas, antigüedades, estándares y con choferes de diversa educación y cultura. Al estudiar la oferta y demanda del servicio de taxi, se ha identificado que existe mercado como para introducir unos 82 mil vehículos que podrían prestar el servicio en el nicho objetivo.

Adicionalmente, se puede resaltar la aparición en el mercado de nuevas modalidades de transporte tipo taxi (ej. Uber, Cabify) que compiten fuertemente con el sector formal, por lo que “Goldservice Remisse” se diferenciará en el mercado mostrando como principales atributos:

Software para la identificación de llamadas, pedido de taxi (vía webpage y Apps), despacho y control satelital de la flota de taxis.

Calidad de servicio superior, por los choferes capacitados, vehículos en excelente condición.

Seguridad de los clientes, por la rigurosa selección de los choferes, capacitación constante, monitoreo de los vehículos y la responsabilidad civil en caso de percances indeseados.

Facilidades de pago del servicio, vía tarjeta de crédito en la web-page y la introducción de máquinas POS (point of sale) en los vehículos para facilitar el pago de los clientes.

b) “Goldservice Remisse” inició sus operaciones con diez (10) vehículos propios y se ha elegido como vehículo estándar el Kia Rio 2015 versión full equipo que serán equipados con GPS y administrados por un software basado en la nube de la empresa sueca “TaxiCaller”.

Los ingresos de la empresa fueron en mayor parte al contado, sin embargo, los medios de pago electrónico cada día tienen mayor aceptación por lo que “Goldservice Remisse” se adaptara a esta tendencia y los pagos también se podrán hacer vía electrónica. Adicionalmente, la empresa equipara sus vehículos con POS, como en las grandes ciudades del mundo para facilitar aún más el rápido acceso al pago de sus clientes.

El proyecto fue atractivo desde el punto de vista económico y financiero ya que generó utilidades netas a partir de tercer año de operaciones y los principales indicadores del proyecto, como la tasa interna de retorno

(TIR) nos arrojó un valor de 19% y el valor presente neto (VPN) de \$ 71 759; aunque el periodo de retorno de la inversión es de 4,07 años, el potencial de crecimiento de la empresa fue mayor. Estos indicadores demostraron la viabilidad y rentabilidad de “Goldservice Remisse”.

c) Sergio C. y Américo A. (2017). Factores críticos de éxito bajo el modelo de consumo colaborativo: estudio aplicado al servicio de taxi. Universidad Esan. En la última década, este nuevo modelo de consumo ha presentado, desde el punto de vista económico, un mayor desarrollo en Estados Unidos y en Europa, a la vez que se ha expandido y ha cobrado mayor importancia en el mundo, debido sobre todo a factores de índole económica, medioambiental, sociocultural y tecnológica, que han actuado como impulsores del consumo colaborativo. En vista de la envergadura de esa expansión y su impacto en diferentes sectores económicos, ya se habla del consumo colaborativo como un nuevo fenómeno económico. Un elemento clave de este nuevo tipo de consumo es, por supuesto, el «consumidor colaborativo», perteneciente a la llamada generación del milenio, esto es, los millennials, quienes están adoptando hábitos de consumo diferentes de los que describe la microeconomía convencional y ya no están muy interesados en poseer cosas que no van a necesitar, ni les apetece permanecer atados a un lugar o a un compromiso financiero.

Con relación al Perú, si bien sus mercados de consumo colaborativo no se comparan aún con los de otros países de América Latina, hay algunas novedades, sobre todo en el sector transporte de taxi, en la ciudad de Lima, donde han aparecido iniciativas de empresas como Easy Taxi, Taxibeat (aparte de Uber Perú), entre otras, que han puesto a disposición de los potenciales clientes, aplicaciones mediante las cuales se puede solicitar el servicio de taxi y, de antemano, contar con información acerca de los conductores (foto y calificaciones para conocer la reputación del conductor; placa, marca y modelo del vehículo; costo del servicio y GPS integrado).

d) Fuentes, F.; Ponce, C. (2016). Estudio de oferta y demanda de los servicios de transporte de taxis y las nuevas empresas de redes de transporte UBER y CityDrive en el Área Metropolitana de Lima. Es una empresa internacional que proporciona a sus clientes una red de transporte privado, a través de su software de aplicación móvil («App»), que conecta los pasajeros con los conductores de vehículos registrados en su servicio, los cuales ofrecen un servicio de transporte a particulares. La empresa organiza recogidas en decenas de ciudades de todo el mundo y tiene su sede en San Francisco, California.

Inicialmente, los conductores tenían autos Uber que aprobaba la empresa. Después de 2012, Uber añade una selección más amplia de autos en el mercado. Los coches se reservan mediante el uso de la aplicación móvil. Con este aplicativo, los clientes pueden rastrear la ubicación de su coche reservado y las características tanto del auto como del chófer.

El servicio prestado por esta empresa inicia operaciones en Perú a fines de marzo del año 2014. Las características de esta empresa son la conexión entre el conductor del auto y el pasajero que requiere el servicio de transporte. Funcionando, así como una plataforma virtual de vinculación privada y no como una empresa de taxi.

Su forma de enlazar al cliente y proveedor ha sido un modo revolucionario para el mercado y ha cambiado la perspectiva clásica del transporte a un modo innovador de competencia mundial. El arribo a América Latina ha causado gran conmoción en el gremio de asociaciones de taxistas por la amenaza comercial que significa la popularidad que adquiere día a día Uber por tal motivo existe una fuerte oposición que denomina a la plataforma como una “competencia desleal” y al margen de la ley. Como toda empresa tiene ventajas y desventajas en su servicio.

Uber cuenta con una gama de servicios para distintas demandas acorde al mercado y la necesidad del cliente. Aquí presentaremos una breve descripción de sus principales servicios ofrecidos, estando algunos disponibles solo para ciertas ciudades del mundo ya que la empresa en su corta estancia en países latinoamericanos viene implementando con paciencia la variedad completa de modalidades.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Factores de Seguridad Comercial

a) La Seguridad

La seguridad puede enfocarse desde varios escenarios. El jurídico, entendido como la cualidad del ordenamiento jurídico, que envuelve, entre otras, tanto la certeza de sus normas como la no - ambigüedad de sus significados y, consecuentemente, la fácil aplicación. El social, que implica dos ámbitos: público o privado; en el primero interviene la organización estatal, que dedica sus esfuerzos a evitar la violencia, el terrorismo, a atender necesidades económicas y sanitarias con miras a mejorar la calidad de vida de sus asociados y proveer un orden social revestido de legitimidad. El segundo se divide en el empresarial o de las personas jurídicas y, el familiar y de las personas naturales; el primero dedica sus esfuerzos en dispositivos de seguridad - empresas de vigilancia, cámaras de seguridad, puertas de acceso restringidas, capacitación en prevención de riesgos catastróficos de carácter natural, seguridad computacional: claves, cortafuegos, restricciones etc.; el segundo, consiste en la implementación de mecanismos domésticos con apoyo estatal, para evitar daños a los miembros del grupo familiar y sus bienes - cerraduras de seguridad, cinturón de seguridad, rutas alternas con el fin de evitar persecuciones; a nivel computacional, anti virus, claves etc. -. El presente estudio refiere la seguridad de los sistemas operativos de las computadoras, que hoy es una preocupación, tanto del sector público o estatal como del privado o empresarial y/o familiar.

Esto puede generar hasta cierto punto la confianza en las operaciones que se puedan hacer, seguridad: El aspecto más importante para el comercio electrónico es la seguridad, sistemas confiables harán del sistema operativo (hardware y software) un sistema que garantizará credibilidad.

Asimismo, puedo agregar que la seguridad informática tiene diferentes campos de acción: claves de acceso para acceder a los diferentes softwares del sistema operativo, mecanismos de seguridad para el intercambio de información a través de las diferentes redes de comunicación, acceso restringido a la información de bases de datos etc. Ahora bien, la movilidad es uno de los aspectos de más relevancia y utilidad en cuanto a redes se refiere. Sin embargo, dicha movilidad representa un riesgo significativo en la medida que implica la posibilidad de ser interceptada y utilizada de modo fraudulento. Imaginemos redes de transporte de crudo - petróleo -, estos sistemas de transporte consisten en la distribución de crudo a través de oleoductos - tubos de acero que recorren los diferentes Departamentos y Municipios del país transportando el recurso a sus diferentes destinos -: refinería o puertos, para su procesamiento o exportación. Durante este recorrido, ocurren innumerables siniestros: bombas en las redes de distribución para colapsar la estructura, robo de la materia prima para uso personal o con fines comerciales etc. Esto mismo pasa con la información que viaja a través de las redes de comunicación informática. Para prevenir estos ataques hay que identificar los puntos más vulnerables y reforzar la seguridad.

Por lo que puedo agregar que existe la intención por parte de los agentes del comercio electrónico, en desarrollar e implementar mecanismos de seguridad. Ahora bien, para adelantar un programa de seguridad informática, deben conocerse las debilidades del sistema y las implicaciones que pueden generar un ataque o un fraude electrónico.

b) Seguridad en la empresa

Confidencialidad, integridad, confianza, credibilidad, reputación, buen nombre, éxito, prevención, son entre otros los conceptos que encierran un ambiente de seguridad en la red.

Pérdida de información, pérdida de tiempo, costos elevados, parálisis operacional, desconfianza, mala imagen, caos, son entre otros los conceptos que envuelven un sistema operacional de red que no cuenta con una seguridad adecuada.

“Cuando se trata de la seguridad digital, no existe una defensa impenetrable. Pero se puede reducir el riesgo implementando prácticas operativas seguras.

Si bien los ejemplos de vandalismo en la red no son múltiples, los pocos que se presentan ocasionan innumerables pérdidas y parálisis en los sistemas operativos, lo cual ha afectado a la gran mayoría de las áreas de la empresa.

Los virus, que hoy en día son la forma más común de sabotaje empresarial, ocasionan todos los días pérdidas incalculables⁶⁷, sin embargo, estos ataques no son dirigidos en el 95 % de los casos, lo que evidencia, la vulnerabilidad de los sistemas de seguridad y, el riesgo que está presente. Esta realidad, debe ser vista como un llamado de alerta para los Departamento de Seguridad de las empresas, con el fin que adapten las medidas de seguridad necesarias, según las necesidades de la empresa, para salvaguardar la integridad de su sistema operativo, software - hardware, página web, imagen etc.

Los ataques externos, ya mencionados, tienen su inicio en las redes de área amplia. Si la red de la empresa está conectada a Internet, cualquier persona está en capacidad de entrar a la red de la empresa, irrumpir la seguridad del sistema y causar daños. La seguridad en la red es uno de los elementos más importantes en la seguridad de los sistemas

operacionales de la empresa. La potencialidad de este tipo de ataques es evidente si se tiene en cuenta que cualquier computador conectado a la red externa Internet y que se encuentre interconectado con la red interna de la empresa, puede “infectar” o transportar el ataque a través de todos los computadores que se encuentren contactados por la red interna.

La seguridad en la red busca mantener el equilibrio entre Internet y la red de la empresa. El equilibrio se conseguirá si se tiene un sistema de seguridad que dificulte la irrupción de las formas de ataque en el sistema operativo. Si la seguridad de red, que posee la empresa, no garantiza la invulnerabilidad, mi conexión a Internet será insegura, poniendo en riesgo la red de la empresa y en general los sistemas operacionales.

Lo primero que hay que definir en un sistema de seguridad de redes es cuales son las necesidades de seguridad que requiero, dependiendo del tipo de negocio que desarrolle.

c) Información

La información es definitivamente uno de los aspectos más relevantes y de mayor importancia en el mundo, tanto a nivel privado como público. Hoy en día la gran mayoría, por no decir que la totalidad de las empresas manejan sus negocios a través de sistemas de computación. Perder la información o perder control sobre la información y, que está sea conocida por la competencia, genera pérdidas inimaginables.

Deben generarse mecanismos que protejan la información, para lo cual, es indispensable hacer uso de los dispositivos de seguridad con los que cuenta la empresa y, reducir el flujo innecesario de información, así como las fugas y pérdida de la misma.

Para llevar a buen término estas intenciones debe capacitarse a los empleados en el buen uso de los sistemas.

d) Actividad

Dependiendo del tipo de actividad que se desarrolle, se generan diversos niveles de riesgo. La primera fase para prevenir los riesgos consiste en identificarlos. Una vez identificados deben implementarse las medidas necesarias de prevención que impidan que el riesgo se ejecute. Así, la actividad de la empresa consistirá no sólo en el desarrollo de su objeto social sino también en la puesta en marcha de actividades de prevención que permitan el normal y adecuado desarrollo del objeto social. De esta suerte, el acceso a Internet en una empresa, debe estar regulado y controlado por Departamentos, luego por actividades de trabajo, y finalmente por cargos. El sistema operativo de acceso a Internet debe poseer niveles de acceso a la red, así como, contar con contraseñas personales de acceso.

e) Acceso

El acceso se refiere tanto a la persona que accede al network (red de trabajo), que quien acceda es quien dice ser. En conclusión, el acceso consiste en que sólo tengan acceso a la información quien está autorizado, y que al acceder sólo se realice la actividad que le es permitida. Controlar este aspecto, genera confianza y prestigio. Se crea un sentimiento interno, de control y vigilancia, lo que es altamente positivo como mecanismo de prevención de ataques internos.

Los ataques internos, son en su mayoría iniciados por empleados descontentos que conocen los sistemas operativos de la empresa y la vulnerabilidad de los mismos, como se mencionó anteriormente. Pueden valerse de cualquier forma de ataque. Utilizan la red interna para la expansión del ataque y, su detección es muy complicada. Para contrarrestar este tipo de ataques es muy importante que se tenga control y acceso a cada equipo de la empresa, se definan perfiles y, se creen niveles de acceso y restricciones. Los elementos mencionados anteriormente - información, actividad y acceso -, sirven para detectar y

prevenir los ataques internos. Sin embargo, la prevención en este tipo de ataques debe centrarse particularmente en los niveles de acceso, con permanentes chequeos sobre las actividades del usuario.

Los empresarios, y en general los internautas, deben adoptar medidas de seguridad que reduzcan los riesgos y hagan de su sistema operativo un sistema confiable.

La siguiente gráfica ilustra la vulnerabilidad y la importancia de la seguridad en la empresa:

Figura 1:
Diseño Robert C. Elsenpeter y Toby J. Velte



La red interna de la empresa se mantendrá en equilibrio si la seguridad de la red externa es estable y se mantiene actualizada. La gran mayoría de los daños de red interna provienen de infiltraciones que penetran a través de la red externa, por esta razón, la seguridad debe estar enfocada en filtros que analicen la información que proviene de la red externa, haciendo varios chequeos sobre su contenido. Para tal fin, existen varios mecanismos de seguridad, que deben implementarse de acuerdo con los requerimientos de la empresa.

f) Mecanismos de Seguridad

La seguridad que implemente la empresa, debe proteger todos los flancos, con un especial énfasis en los focos vulnerables. Existen diversos mecanismos de seguridad, su implementación, implica un estudio de riesgos y su aplicación debe hacerse de acuerdo con los requerimientos que arroje el estudio. Lo importante es detectar las debilidades del sistema, de lo contrario, se estarían situando los mecanismos de seguridad en un lugar no requerido.

Una vez se hayan definido los riesgos, el paso a seguir, es disponer los recursos para implementar la seguridad requerida. Las opciones son dos: la seguridad de tránsito y la seguridad de usuario. La seguridad en el host y la seguridad en el network (red de trabajo), son ejemplos concretos de seguridad de tránsito y de seguridad de usuario.

g) Seguridad de Tránsito

La seguridad de tránsito regula el flujo de tránsito en la red. La función más importante de este nivel de seguridad, es detener a los atacantes externos para que no penetren la red interna. La seguridad de tránsito cumple la función de alarma, avisa a los operadores y técnicos de la red, cuando hay algo fuera de lo común a nivel de aplicaciones. Este tipo de seguridad, se ubica en el fondo de la red, es decir, son sistemas operativos de software o hardware que han sido instalados como seguridad de la red.

h) Seguridad de Usuario

Este tipo de seguridad utiliza un software que obliga al usuario a identificarse para poder acceder a los diferentes programas operativos del computador. El ejemplo más conocido de este tipo de seguridad son las claves.

La seguridad de usuario brinda la posibilidad de establecer niveles de acceso, limitando el campo operativo del usuario, a través de claves. Este tipo de seguridad es conocida como “sistema de autenticación, autorización y contabilidad”.

La autenticación permite identificar al usuario. La autorización es la lista de permisos y de accesos a que tiene derecho ese usuario que ha sido previamente identificado. La contabilidad es la parte que lleva los registros de la seguridad del usuario. Se sigue los pasos del usuario durante su estadía en la red lo que le permite al empleador saber en que gasta el tiempo su trabajador.

Una vez determinada la clase de seguridad que se requiere implementar, debe escogerse el dispositivo. En términos cotidianos es decidir si en las puertas de acceso se van a ubicar perros, alarmas de fuego o detector de metales. En sistemas computacionales, existen diversos tipos o mecanismos de seguridad que permiten que el sistema sea seguro, como en la seguridad física de un edificio, cada uno de los dispositivos cumple una función determinada

i) Protocolos de Seguridad

A nivel de comercio electrónico, es decir, seguridad implementada para llevar a cabo comercio en red, los mecanismos desarrollados y de mayor importancia son:

1) Secure Electronic Transaction (Seguridad en la transacción electrónica)

Una de las formas más utilizadas hoy en día en cuanto a la seguridad se refiere, es el Protocolo SET70 - Secure Electronic Transactions -. SET fue fomentado por Visa y MasterCard. Proporciona seguridad en las comunicaciones a través de Internet entre el emisor de una tarjeta de crédito, su titular, el banco e institución financiera del comerciante.

Las entidades financieras emisoras de tarjetas de crédito, han formado una comunidad para generar comercio electrónico seguro. SET puede entenderse como un conjunto de especificaciones que proporcionan una forma segura de realizar transacciones electrónicas. SET hace uso de todos los mecanismos de seguridad disponibles para asegurar las transacciones. En la actualidad, la mayoría de las entidades financieras internacionales están implementando el protocolo SET para garantizar la seguridad en el sistema. Sin embargo, en nuestro país las instituciones financieras están utilizando el protocolo SSL.

2) Secure Sockets Layer (Nivel de seguridad de los Sockets)

El estándar desarrollado por Netscape que utiliza tecnología de encriptación para las comunicaciones entre los navegadores y los servidores.

El SET a diferencia del SSL, además de asegurar la integridad de las comunicaciones identifica a las partes contratantes, lo cual evita el repudio de la transacción. La desventaja del SET es que se requiere que tanto vendedor como comprador estén registrados y tengan instalado el sistema.

Indiscutiblemente, el protocolo SET es el sistema de seguridad adecuado para las instituciones financieras, teniendo en cuenta que el servicio que prestan es público, pero como se mencionó, el protocolo utilizado, por lo menos en nuestro país es el SSL.

Ahora bien, cualquier perjuicio o fraude que se ocasione como consecuencia del hurto de las claves secretas del usuario: clave web y clave privada, es atribuida al tarjetahabiente, con el argumento que éstas son de conocimiento exclusivo del titular del producto. Argumento que desconoce la inseguridad del protocolo SSL, y la falta de autenticidad de la información, es decir, abre las puertas para el repudio de la operación.

Actualmente, la responsabilidad de este tipo de eventualidades no se ha definido en nuestro país, y será misión de las Defensorías del Cliente Financiero, de la Superintendencia Bancaria de Colombia o del Legislativo, imponer las condiciones mínimas de seguridad con que deben contar este tipo de entidades, más aún si manejan recursos de terceros.

A un nivel no comercial, con el fin de asegurar las computadoras y sus sistemas operativos, a continuación, se enuncian las herramientas de seguridad más significativas.

3) Seguridad del Host y en el Network

Existen dos modelos de protección que pueden utilizarse separadamente o conjuntamente:

a. Seguridad en el host (servidor)

b. Seguridad en el network (red de trabajo)

c. La seguridad en el host es la forma de seguridad más común, se aplica individualmente a cada ordenador y tiene gran acogida en empresas pequeñas.

Este sistema utiliza tres programas de seguridad:

- Firewalls individuales: Controlan la emisión y recepción de información.
- Sandbox: Es un área segura no conectada al network cuya función es probar los programas antes de su incorporación.
- Scanning: Este programa se encarga de comprobar que los programas y los discos duros no tengan virus.

d. Este sistema controla desde el network el acceso al host, para lo cual utiliza diversos mecanismos entre los cuales pueden mencionarse:

- Firewalls: A través de programas de software y hardware se crea un sistema de puertas que controlan la entrada y salida al network.
- Passwords: Consiste en un sistema de claves de identificación que sólo son conocidas por las personas autorizadas para ello, generando seguridad al acceso de programas confidenciales y al network en general.
- Encriptación: Es un sistema que sirve para convertir un texto legible en indescifrable a través de la criptografía.
- Proxy Server: Es un sistema de bloqueo que controla la entrada de los virus a través de hacer las veces de intermediario entre las peticiones que se realicen desde el network hacia Internet. Una vez reconocida la petición y si el programa acepta la petición se establece la transmisión y se hace efectiva la petición.
- Packet Filtering: Este es un sistema de filtros que analiza los packets

La siguiente gráfica muestra los mecanismos de seguridad más utilizados en la actualidad y que se prevé serán utilizados en el futuro.

Figura 2:
MECANISMOS DE SEGURIDAD MÁS UTILIZADOS

ACTUALIDAD		FUTURO	
Otros	2%	Tokens	2%
Tarjetas Inteligentes	4%	Otros	20%
Tokens	8%	Contraseñas	26%
Contraseñas	86%	Certificados	52%

Fuente: Forrester Research. Citado por Andres Font

Como puede observarse existen diferentes mecanismos de seguridad que pueden y deben utilizarse para crear entornos seguros. La implementación de uno u otro depende de las necesidades de seguridad y la potencialidad del riesgo asegurable. En el mercado e incluso a través de la red pueden adquirirse estos mecanismos de seguridad.

2.2.2 Índice de Operaciones

Hoy en día existen diversas empresas que brindan el servicio de taxi en Lima, de las que más destacan son Cabify, Uber, Taxi beat, Easytaxi los cuales se han ido posicionando en el mercado como los más seguros y cómodos, tanto en precio como en servicio. Esto ha generado una “guerrilla” entre las empresas pues cada uno ofrece similares descuentos para captar más cantidad de clientes brindando un servicio poco diferenciado.

Las estrategias de captación de nuevos clientes son desarrolladas mediante la entrega de bonos de descuentos en los primeros viajes que se realiza (generalmente en los dos primeros) brindando beneficios a los clientes antiguos y a los nuevos clientes que son sugeridos con un código de descuento, generan alianzas comerciales para promover descuento y realizan actividades en fechas festivas.

Durante los últimos 5 años en Lima Metropolitana se ha venido realizando cambios en el sistema de transporte urbano que permita un ordenamiento que disminuya el tráfico en la ciudad, esto debido a que Lima es una de las ciudades con mayor tráfico, ubicándose en el segundo lugar con este problema en Sudamérica. El promedio de tiempo de traslado es de 1.45 horas (El ComercioIpsos, 2015, p. 8), siendo lo más usados en Lima el transporte colectivo, el cual incluye: cústers, bus, metropolitano, taxi colectivo, metro de Lima y corredores complementarios; en el transporte individual los taxis alcanzan el 1.9% de participación.

En el caso del transporte público, el más valorado por los usuarios es el Metro de Lima (Tren) con un 64.6% de aprobación de la población limeña, esto debido a dos razones: tiempo de traslado y precio del viaje. En cuanto al Metropolitano, del total de personas que han hecho uso del servicio en el último año 2015, el 46% considera que este sistema es bueno o muy bueno, 11% menos que en 2014. La valoración más alta se observa en Lima Norte, donde el 49.8% lo califica como bueno o muy bueno. El aspecto más valorado del sistema, nuevamente la rapidez es la característica principal (66%), seguida de la puntualidad (6.1%). (Lima cómo vamos, 2015, p.10)

Los usuarios utilizan el transporte público para trasladarse hacia puntos principales de la ciudad tales como Cercado de Lima, San Juan de Lurigancho, Santiago de Surco, Miraflores, San Isidro, entre otras.

Figura 3:

Distritos a donde se dirige un Limeño en transporte público - 2015

14.5%	Cercado de Lima	2.5%	Callao	0.9%	San Luis
8.1%	San Juan de Lurigancho	2.3%	Comas	0.8%	Carabayllo
6.4%	Santiago de Surco	2.1%	San Borja	0.6%	Pueblo Libre
5.9%	Miraflores	2.0%	Lince	0.6%	Lurín
4.7%	San Isidro	1.8%	Surquillo	0.4%	Pachácamac
4.7%	Los Olivos	1.8%	San Miguel	0.4%	Ancón
3.9%	La Victoria	1.8%	Independencia	0.3%	Lurigancho - Chosica
3.8%	Ate	1.4%	Puente Piedra	0.3%	Barranco
3.4%	Santa Anita	1.3%	Villa María del Triunfo	0.1%	Punta Negra
3.3%	La Molina	1.3%	El Agustino	0.1%	Punta Hermosa
3.2%	Chorillos	1.2%	Rímac	0.1%	Cieneguilla
3.1%	San Martín de Porres	1.2%	Breña	0.1%	Chaclacayo
3.0%	Villa El Salvador	1.0%	San Juan de Miraflores	1.8%	NS/NR
2.6%	Jesús María	1.0%	Magdalena del Mar		

Base: total de entrevistados que trabaja y/o estudia fuera de casa

LIMA CÓMO VAMOS

Fuente: Extraído de la Encuesta de Lima cómo vamos (2015) – Base total de entrevista que trabaja y/o estudia fuera de casa (LIMA COMO VAMOS)

Surge la necesidad de trasladarse a zonas periféricas o largos trayectos de distancia en menor tiempo y con mayor seguridad, esto es una oportunidad que puede ser cubierta por las taxis. Esto último ha conllevado a la modernización de los servicios de taxi a través de un aplicativo móvil, el cual tiene un alcance del 10% del total de servicios de taxi que se realizan cada mes en Lima. Según el director de Luz ámbar

(ONG dedicada a estudios y consultorías de transporte en el Perú), Luis Quispe Candia: “Más de 180,000 taxis circulan en la ciudad de Lima y más de 40,000 son informales. Dentro de los aspectos a considerar para la evaluación de esta variable tenemos (el ranking de usuarios, el Número de viajes, el Tipo de cliente y las Formas de Pago).

Una alternativa para combatir la informalidad en el sector podría ser el servicio de taxi que funciona a través App's. Sin embargo, esta modalidad no está contemplada en los reglamentos de taxi metropolitano que establece tres organizaciones: Remisse, de estación e independiente. (Diario Gestión, 2016)

Se considera una oportunidad que las App de taxi sean catalogadas como un método de formalización hacia un mercado que no está cubierto en su mayoría, se tiene aún barreras en las normativas del transporte, estas son las siguientes: SOAT de pasajero, empadronamiento en el sistema metropolitano, limitación de la cobertura territorial y señalización de las unidades. Hasta el momento, las aplicaciones de taxi en otros países enfrentan el mismo problema de la regulación del estado, tal es el caso de UBER en Nueva York, los precios son variables dependiendo de la hora y tipo de carro los cuales hacen una diferencia con la tarifa del taxi de estación. Sin embargo, ante estas barreras los argumentos que utiliza la empresa según, el gerente de UBER, “las App son una plataforma rica en datos que aprovecha los recursos humanos no utilizados, recursos económicos que en su papel de servicio de recogida de pasajeros, los conductores pueden aumentar sus ingresos promedios con tan solo 10 viajes”; otros de los argumentos es que disminuyen el tráfico y la propiedad de carro pues al manejar precios bajos y servicios compartidos como UBER POOL, se dividen el gasto entre varias personas y desisten de usar el carro particular. (McKenna, 2016, p. 6)

A pesar de las barreras de formalización las aplicaciones móviles para servicios de taxi tiene un mercado potencial por explotar, debido a que pueden ganar la participación que tiene el colectivo con 7.4% del total de transporte, adicionando las ventajas que da una aplicación a los usuarios las cuales son seguridad, rapidez y control del servicio. Las aplicaciones de taxi pueden ir adaptándose a las nuevas exigencias y ritmo de cambio del mercado de transporte. Se ha evidenciado que la valoración del transporte también se rige al precio, las cuales actualmente en Perú las tarifas de taxi particular se negocian con el conductor de acuerdo al criterio de éste último, a diferencia de otros países de la región donde el servicio de taxi independiente es valorado por un taxímetro, tarifas dinámicas que son regulados por su ministerio de transporte y se encuentran empadronados dentro de su sistema, un claro ejemplo en Latinoamérica son Chile, Colombia, Brasil, México, entre otras.

La facilidad que dan las aplicaciones de taxi es que tienen un alcance mayor y utilizan a conductores con auto propio, actualmente las aplicaciones de taxi captan a la mayor cantidad unidades como estrategia de cobertura. Esta ventaja presenta el mercado del transporte limeño, pues en cada vez más se va incrementado en la cantidad de unidades propios y con modelos modernos que ofrecen comodidad y seguridad. El mercado de App en Lima encuentra un escenario favorable para desarrollar estrategias que los consumidores buscan actualmente.

a) Dimensiones

1) Ranking de usuarios

Índice que avalúa la importancia, de acuerdo a la importancia, de acuerdo a la seguridad con una única variable, la seguridad que le inspira viajar en taxi, la duración del viaje concretada en el tiempo de espera hasta la llegada del taxi, así como la atención al cliente especialmente en las variables de Profesionalidad de los taxistas, la Rapidez en la atención telefónica al solicitar un taxi por teléfono y la Confianza que le inspiran los taxistas.

Por lo que estos clientes directos de las empresas más representativas en la prestación del servicio de transporte, según un estudio de Ipsos Perú del 2015, más de siete millones de peruanos en zonas urbanas tienen Smartphone, y de éstos, sólo dos de cada diez han descargado alguna App de taxi. Sin embargo, la penetración de Smartphone creció 6% respecto al 2014. “Si la tasa se mantiene puede ser exponencial, en el 2017, 800,000 peruanos más en zonas urbanas podrán acceder a través de sus dispositivos, a las App de taxis”.

Entre 7 y 8 millones de usuarios utilizan Smartphone en Perú, lo cual demuestra que existe un mayor potencial de demanda de usuarios que utilicen las aplicaciones móviles de taxis. Se incrementa el uso Mobile y disminuye el uso de computadores. A diferencia de otros negocios, donde muchas marcas utilizan ambos canales para dirigirse a sus clientes, el servicio de App de taxis está siendo exclusivo solo para aplicativos y el usuario ya está acostumbrado a solicitarlo por este medio.

Con respecto al uso de taxis con aplicación móvil, la agencia de investigación digital Future Labs menciona:

Por lo que podemos determinar entre las categorías en las que se evalúan esta dimensión, tenemos las siguientes: (Frecuente, eventual y

nuevo), y es que hay que considerar que el usuario móvil peruano con acceso a Internet ya realiza transacciones online porque le ahorran tiempo. El consumidor limeño se baja una aplicación porque responde a una necesidad muy puntual. Para este usuario, el Smartphone tiene un espacio limitado, no descarga más de 20 aplicaciones (2016, p.3)

De las aplicaciones creadas en Perú, las más usadas son las del sector bancario, las aplicaciones de cine y taxis. Además, cinco de cada 10 usuarios han realizado un pago por medio de una aplicación. El 13% de las transacciones de App en los 3 últimos meses del año 2015 fueron de App de taxis (primer lugar: servicios bancarios con 30% y taxis ocupa el quinto lugar de la lista). Podemos decir que el quinto tipo de aplicación con mayor retención de App, es el de taxi. Estos usuarios sí mantienen descargada en su Smartphone al menos 1 aplicación de este tipo de servicio.

Con respecto al tiempo de uso de App, vamos a analizar las principales categorías de App de taxis y sus resultados, contenidas en un estudio que ha realizado la empresa Jampp en América Latina. En su reporte Mobile 2016 que presenta Jampp, detecta que la atención de los usuarios está decreciendo, a pesar que el mercado de Mobile App está creciendo.

Se observó un decrecimiento de hasta 35% en la duración promedio de las sesiones trimestre a trimestre. Los datos analizados reflejan que la gente pasa menos de 60 segundos en las App, reflejando la importancia de entender cuándo y cómo dirigirse a los usuarios para incentivar la compra. (Mobile Marketing Association, 2016, p.1)

Esto nos indica que hay un interés de los usuarios por descargar las App, pero que las empresas deben captar la atención de ellos en muy poco tiempo. Además, si abandonan la sesión en la aplicación móvil, probablemente quiere decir que al usuario no le generó interés, o no es el momento indicado para utilizarla. Este estudio de Jampp también

evaluó cómo los usuarios se comportan a la hora de realizar compras en las App. Analizó diferentes categorías, entre ellas principalmente taxis.

En las aplicaciones de taxis, el período de tiempo entre la instalación y la compra, también llamado ventana de oportunidad, es mucho más corto que para las otras categorías. El 70% de las primeras ventas ocurren el mismo día de la instalación y a los 4 días, el porcentaje sube al 80%. Eso significa que, si un usuario no ha completado el evento de compra en los primeros 7 días, lo más probable es que nunca lo haga. (Mobile Marketing Association, 2016, p. 1) Esto refleja que el comportamiento del usuario de App de taxi depende mucho de la primera experiencia con el servicio. Si el usuario se lleva una buena experiencia en su primera compra, volverá a utilizar el servicio porque fue bueno. Si no se concreta ninguna venta en los 7 primeros días y el tiempo promedio de sesión es mínimo, probablemente el usuario termine desinstalando la aplicación.

2) Número de viajes

El número medio de viajes generados por los residentes en nuestra ciudad a lo largo de un día laborable se sitúa en torno a los horarios entre determinado horario, en tal caso se ha estimado el número de viajes realizados en 2012 tomando como base los datos del Estudio de Mercado realizado en junio de 2007. A las carreras estimadas en junio de 2017, se ha aplicado el porcentaje de variación observado año a año en el análisis de los datos de los aforos y los datos de la encuesta, considerando elementos a analizar tales como (diario, semanal y mensual), Que según el volumen de viajes, el taxi tradicional puede ofrecer un servicio de transporte individual o colectivo, es decir, realiza un servicio individual cuando este le sirve a una persona o a un grupo organizado de pasajeros que viajan a un mismo destino y realiza un servicio colectivo cuando traslada a un grupo de pasajeros sin ninguna relación entre sí y con destinos diferentes.

- En la toma de aforos en paradas de 2017, se ha detectado un descenso de carreras del 9,4% en datos generales respecto a 2016.
- En los resultados de la encuesta, el porcentaje de población que ha cogido un taxi en el último trimestre ha sido el más bajo en la serie histórica, ha pasado de 31% (2017), 27% (2016), 23,7% (2015), 23,3% (2014), 24,7% (2013) a 21,3% en 2012. Por otra parte, entre los que han usado el servicio en el último trimestre, en 2012 se mantienen los usuarios que cogen un taxi con mayor frecuencia (dos o más días a la semana), en torno al 17%.

Se estima un descenso en el número de carreras en cerca del 10% en días laborables y del 6% en fines de semana respecto a la medición de 2011. El total de viajes generados exclusivamente por residentes en el área de influencia de la comunidad asciende a 36.110 a la semana.

Si se habla de regularidad del servicio, el taxi en turismo ofrece un servicio discrecional, en donde no existen frecuencias predeterminadas para la prestación de dicho servicio, es decir, los viajes se llevan a cabo sin sujeción a itinerarios, a calendarios ni a horarios preestablecidos.

Las carreras de taxi al igual que las taxis en paradas tienen una larga espera. Las taxis en la calle van en busca de clientes y son contratados por un pasajero con la intención de parar un taxi desocupado. En la mayoría de los casos, los mismos vehículos operan tanto en el mercado de paradas como en el mercado de carreras, pero esto puede variar según la ubicación. Además, el número de paradas disponibles y la actitud de una ciudad en particular hacia la demanda de paradas pueden influir en el número real de carreras de taxi, en lugar de ser contratados en una parada. En algunos lugares, especialmente en ciudades estadounidenses, destacando Nueva York se observa un fuerte predominio de carreras de taxis (TLC, 2007).

3) Tipo de cliente

Sólo el tipo de consumidores de este mercado pueden elegir entre distintos proveedores de servicios o empresas. Al mismo tiempo, las empresas pueden fidelizar clientes con un buen servicio puerta a puerta. Este mercado es un mercado competitivo en el que las grandes empresas pueden ofrecer menores tiempos de espera.

La prestación del servicio de taxi está sujeta a unas tarifas que se aplican anualmente. Las tarifas y los suplementos autorizados son obligatorios para los titulares de licencias, conductores y usuarios del servicio. La fijación de las tarifas aplicables a los servicios de taxi se ajustará a lo que prevé la normativa vigente de cada lugar de estudio en materia de precios, dichas tarifas han garantizar siempre la cobertura del coste del servicio y la obtención de un beneficio empresarial razonable, en tal sentido esta dimensión se requiere considerar las categorías tales como (Estudiante, Trabajo, Ocio y Casual), quienes son los que regularmente hacen uso del servicio de taxis,

Por lo que estos tipos de clientes están relacionados en mayor medida a la oferta del servicio de taxi depende del beneficio esperado cuando se les ofrece a los usuarios. Existe un costo de oportunidad, tanto para el titular de la licencia como para el conductor del taxi. El titular de la licencia ha invertido dinero en la licencia y espera altos ingresos de su inversión, mientras que el conductor del taxi invierte su tiempo libre a cambio de un salario. En términos macroeconómicos, la oferta depende de los ingresos y salarios, en relación con los ingresos alternativos y salarios. La oferta depende de los ingresos como un valor absoluto y no en relación con los demás sectores económicos.

4) Formas de Pago

Se refiere a los pagos que realizan los pasajeros por el uso del sistema de transporte, y sus costos son los pagos realizados a las concesiones por el servicio prestado de acuerdo a los contratos establecidos en las licitaciones, estas se realizan en efectivo, en tarjeta y en o a manera de bono (empresa); por tal motivo la incorporación de tecnología al sistema de transporte ha sido una de las grandes innovaciones, por lo que el principal cambio estructural se debe a la incorporación del pago electrónico a través de la tarjeta, para el cálculo total que contemplan estas tecnologías utilizadas en el nuevo sistema, se debe conocer con cuántos buses cuenta cada concesión, las cuales se diferencian en si son servicios troncales o alimentadores. De esta manera, se puede calcular el pago total que se realiza.

Por lo general, las empresas de taxi aceptan otros sistemas de pago como el llamado mobypay que es un servicio de pago por móvil, el cual permite autorizar pagos con tarjetas de crédito o débito como VISA y MasterCard asociadas al teléfono móvil. Con este sistema no es necesario enviar los datos de la tarjeta por internet. La comunicación se realiza mediante mensajes interactivos USSD entre el teléfono móvil y el nodo mobypay, en forma de pregunta-respuesta, también está la opción de usar SMS, en donde se informa sobre la operación que se está realizando (comercio e importe) y se solicita la respectiva autorización.

2.3 Definición de términos

a) Unidad de servicio

Ente encargado de proporcionar el servicio de taxi.

b) Unidad de taxi

Herramienta utilizada para prestar el servicio de taxi. Usualmente es un automóvil.

c) Servicio

Acción por la cual se lleva a cabo el transporte de un cliente de un lugar de origen a un lugar de destino. Pedido siendo atendido por una compañía de taxi.

d) Pedido:

Orden de servicio generada por los clientes. Es un posible Servicio.

e) Propuesta:

Plan de servicio diseñado por la compañía de taxi para solucionar la necesidad del Servicio.

f) Sistemas Legacy

Sistemas antiguos.

g) Firmware

Grupo de instrucciones de programa para propósitos específicos, grabados en una memoria del tipo ROM.

CAPÍTULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Los factores de seguridad comercial influyen de manera directa y significativa en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017

3.1.2 Hipótesis Específicas

H^{e1}: Existe una influencia significativa de la Seguridad en la empresa sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.

H^{e01}: No existe una influencia significativa de la Seguridad en la empresa sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.

H^{e2}: Existe una influencia significativa de los mecanismos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.

H^{e02}: No existe una influencia significativa de los mecanismos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.

H^{e3}: Existe una influencia significativa los protocolos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.

H^{e03}: No existe una influencia significativa los protocolos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.

3.2 Variables

3.2.1 Definición Conceptual de Variables

a) Variable Independiente:

Factores de seguridad comercial

Definición

Conocidos como los mecanismos de seguridad que se dan a través de las diferentes redes de comunicación, en donde se aplican mecanismos de seguridad, los que restringen el acceso a la información de bases de datos, adaptándose mecanismos y siguiendo protocolos de seguridad para desarrollar operaciones de manera segura para el intercambio de información.

b) Variable Dependiente:

Índice de operaciones

Definición

Es el volumen de servicios y pedidos realizados a un ranking de usuarios, determinando aspectos de cada usuario o cliente indagando acerca de su historial, el número de viajes, evaluando la cantidad o número de viajes el tarifario establecido, así como el tipo de cliente, y las formas de pago (recompensas no monetarias) y alianzas con otras empresas para cupones de descuento con las que cuenta la empresa en relación la información de sus clientes.

3.2.2 Definición operacional de variables

Tabla 1:
Operacionalización de la variable Independiente: (Factores de seguridad comercial)

Variables	Dimensión	Indicador	Escala
Variable Independiente: Factores de seguridad comercial	Seguridad en la empresa	a) Información	Escala Likert: Adaptada en 05 escalas:
		b) Actividad	
		c) Acceso	
	Mecanismos de Seguridad	a) Seguridad de Tránsito	1) Baja o nula
		b) Seguridad de Usuario	2) Relativamente frecuente
		a) Secure Electronic Transaction	3) Recurrente o inicialmente frecuente
	Protocolos de Seguridad	Transaction Sockets Layer	4) Con significativa relevancia o frecuencia
		b) Secure Sockets Layer	5) Complementa
		c) Seguridad del	

Host y en el Network	mente relevante o Constante.
-------------------------	---------------------------------

Tabla 2:
Operacionalización de la variable Dependiente: (índice de operaciones)

Variables	Dimensión	Indicador	Escala
Variable Dependiente: Índice de operaciones	Ranking de usuarios	Frecuente	Escala Likert: Adaptada en 05 escalas:
		Eventual	
		Nuevo	
	Número de viajes	Diario	1) Baja o nula 2) Relativamente frecuente 3) Recurrente o inicialmente frecuente 4) Con significativa relevancia o frecuencia 5) Complementa mente relevante o Constante.
		Semanal	
		Mensual	
	Tipo de cliente	Estudiante	1) Baja o nula 2) Relativamente frecuente 3) Recurrente o inicialmente frecuente 4) Con significativa relevancia o frecuencia 5) Complementa mente relevante o Constante.
		Trabajo	
		Ocio	
	Formas de Pago	Casual	1) Baja o nula 2) Relativamente frecuente 3) Recurrente o inicialmente frecuente 4) Con significativa relevancia o frecuencia 5) Complementa mente relevante o Constante.
		Efectivo	
		Tarjeta	
		Bono (empresa)	

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Tipo y Nivel de Investigación

El método de la investigación fue de tipo aplicada, ya que la investigación se realizó en un tiempo único, es decir, las variables serán estudiadas en un periodo definido. Es por ello que el estudio fue de tipo transversal, ya que las encuestas se aplicó una sola vez, obteniendo pruebas estadísticas y conclusiones a partir de datos obtenidos; asimismo la finalidad del estudio será profundizar en el estudio de las variables, ubicando en las mismas, un grupo de personas, situaciones, contextos, fenómenos o comunidades, para poder así realizar la descripción del fenómeno posteriormente.

4.2 Descripción del Ámbito de la Investigación

El ámbito de la investigación, se realizó en el distrito de Breña, el centro de operaciones de la empresa de taxis se ubicará en la cuadra 12 de la avenida Arica, del mencionado distrito.

El nivel de investigación fue de tipo descriptivo, ya que es la que constituye el conjunto organizado de principios, inferencias, creencias,

descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpretó una realidad, lo cual se logró a través del análisis de los resultados del instrumento tomado.

4.3 Población y Muestra

4.3.1 Población del estudio

La población fue compuesta por la cantidad de usuarios que han recibido nuestro servicio, en el periodo de tiempo del mes de mayo, durante el horario de día, es decir en horas de 09:00 am hasta las 09:00 pm, para la empresa de taxis, la cual cantó con un servicio de 06 unidades, la que se encuentra en estudio, la misma que presentó la siguiente frecuencia:

Tabla 3:
Índice poblacional del estudio referente a la empresa de taxis

Semana	Índice de servicios	Frecuencia de servicios
Semana 1	252	23.66%
Semana 2	214	20.09%
Semana 3	287	26.95%
Semana 4	312	29.30%
Total	1065	100.00%

Fuente: Registro de la empresa de taxis analizada.

Índice de servicios semanales por unidad 42
Índice promedio de servicios diarios por unidad 7 (se consideró 6 días de trabajo a la semana)

P: 1056 servicios mensuales.

La población de estudio fue de 1,056 servicios de taxis mensuales.

4.3.2 Muestra del estudio

Se calculó el tamaño de la muestra con la fórmula de Arkin y Colton sobre un modelo aleatorio simple:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * q}$$

Z= Nivel de confianza, usualmente se utilizó al 95% y tiene un valor de 1.96.

N= Nivel de confianza elegido

p y q = Probabilidades de éxito y fracaso (valor = 50%).

E= Error de estimación. Es la variación esperada entre lo que se encuentra en la muestra con relación a la población. Se aplicó en decimales, verbi Grace 5 % de error es igual 0.01.

Z = Nivel de confianza elegido

Como se puede apreciar en la fórmula anterior, el tamaño de la muestra es indiferente al tamaño de la población, pero si se considera al total de la población el tamaño de la muestra se ajustó, así:

$$\frac{(\quad)}{(\quad)(\quad)}$$

(n: 132 servicios)

Nuestra muestra fue de 132 servicios de taxi mensuales.

4.4 Técnicas e Instrumento para la Recolección de Datos

4.4.1 Técnicas de Investigación

Para la recolección de datos, la técnica que se utilizó fue mediante la elaboración de un cuestionario con una batería de preguntas, que sirvió para medir la incidencia de los indicadores que se evaluó dentro de la operacionalización de variables, también se utilizó una escala valorativa

simple y una lista de verificación, que permitió analizar las dimensiones e indicadores de la variable interviniente.

Para el procesamiento y análisis de los datos, se empleó el programa estadístico SPSS y la prueba de Shapiro-Wilk para contrastar la normalidad. La normalidad sirvió básicamente para tratar a los datos en el enfoque de la estadística paramétrica (Ch2 R con el modelo de Pearson y las medidas de frecuencia). El registro de los datos codificados permitió utilizar el método de la prueba de R de Pearson y las medidas de frecuencia con la finalidad de comprobar los objetivos de nuestra investigación, tanto generales como específicas, para obtener conclusiones de cada investigación y de manera generalizada, esto fue logrado con el apoyo de personal que conozca de la labor de medida y procesamiento de este tipo de información para la sustentación metodológica de esta información.

4.4.2 Instrumentos de Investigación

Entre los instrumentos de investigación que se utilizó en el desarrollo del estudio fueron los siguientes:

- a) Se elaboró las fichas de resumen para el análisis de las bases teóricas.
- b) Se elaboró las encuestas diseñadas a partir de los indicadores de las variables independiente y dependiente, que fueron definidas previamente por el investigador.
- c) Los otros instrumentos que se utilizaron en el estudio fueron el: Word, Excel y SPSS.

4.5 Validez y confiabilidad de instrumento

- a) La validez se ajustó a un criterio de prueba de normalidad a través del método de Cron Bach con lo que se ajustó la consistencia de dicho instrumento o batería de preguntas.

b) Asimismo, la confiabilidad del mismo se consideró el criterio de juicio de expertos para dicha confiabilidad.

4.6 Plan de recolección y procesamiento de datos

Los procedimientos que se realizaron para la recolección de datos fueron los siguientes:

a) Las encuestas fueron realizadas a los clientes de una empresa de taxis de Lima ubicada en el distrito de Breña.

b) Para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22 en español, que sirvió para la realización de los cálculos del estudio de la investigación.

**CAPÍTULO V:
RESULTADOS**

5.1 Resultados Descriptivos del Estudio

Variable Independiente: (Factores de seguridad comercial)

Tabla 4:
Seguridad en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Baja o nula	14	10,6	10,6	10,6
Relativamente frecuente	42	31,8	31,8	42,4
Recurrente o inicialmente frecuente	19	14,4	14,4	56,8
Con significativa relevancia o frecuencia	32	24,2	24,2	81,1
Completamente relevante o constante	25	18,9	18,9	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: data1.sav

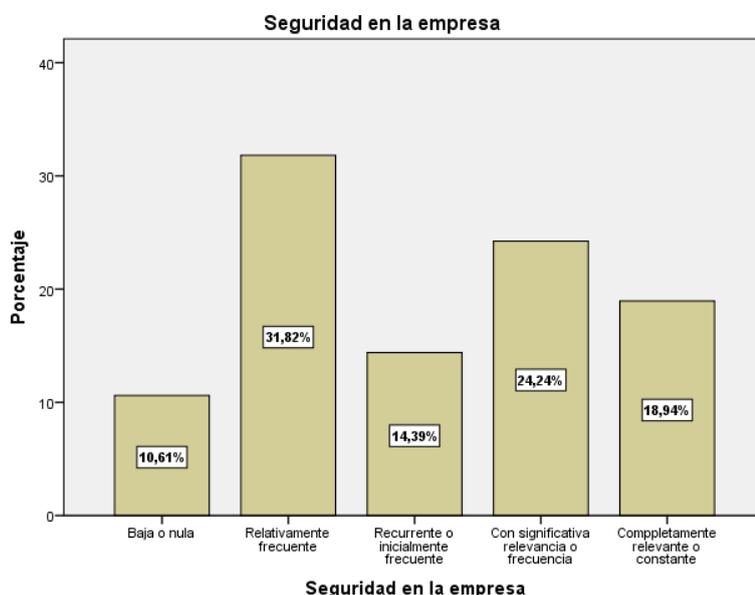


Figura 4:
Seguridad en la empresa

Los resultados en cuanto a la evaluación de la Tabla 4: Seguridad en la empresa, nos permite apreciar que en su mayoría el 31.8% consideran que dicha seguridad se aprecia de manera relativa, en tanto que en un 10.6%, consideran que esta es baja o nula, es decir que nunca se aprecia dicha seguridad por parte de la empresa.

Tabla 5:
Mecanismos de Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja o nula	15	11,4	11,4	11,4
	Relativamente frecuente	32	24,2	24,2	35,6
	Recurrente o inicialmente frecuente	24	18,2	18,2	53,8
	Con significativa relevancia o frecuencia	35	26,5	26,5	80,3
	Completamente relevante o constante	26	19,7	19,7	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: data1.sav

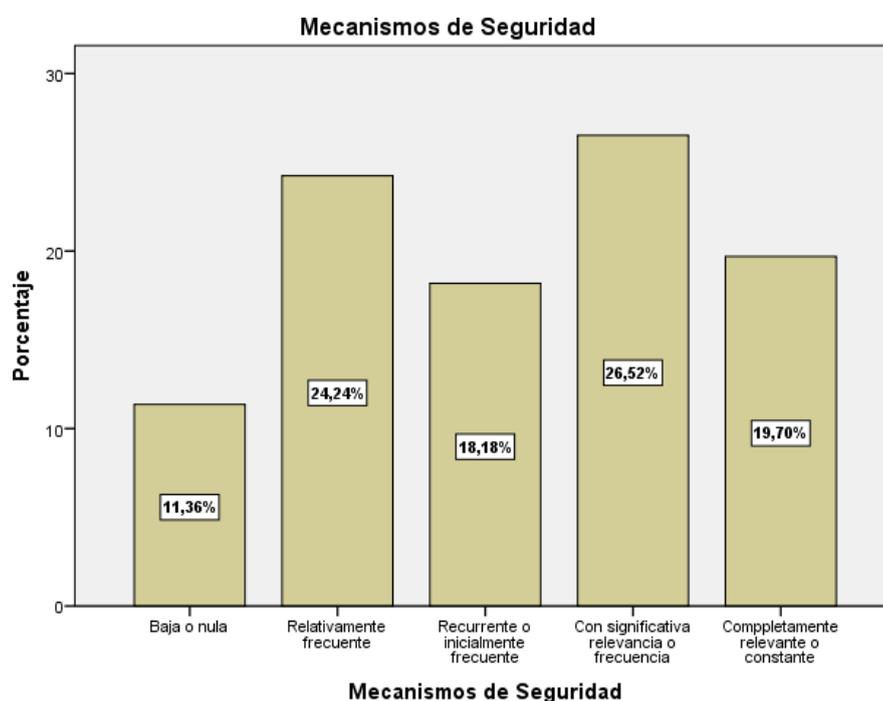


Figura 5:
Mecanismos de Seguridad

En cuanto al indicador que evalúa la Tabla 5: Mecanismos de Seguridad, podemos observar que el 26.52% de la muestra aprecian dichos mecanismos con significativa relevancia o frecuencia, es decir se aprecia, por otro lado solo el 11.36% de la muestra consideran que estos mecanismos se muestran o presentan de manera baja o nula.

Tabla 6:
Protocolos de Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Baja o nula	16	12,1	12,1	12,1
Relativamente frecuente	45	34,1	34,1	46,2
Recurrente o inicialmente frecuente	26	19,7	19,7	65,9
Con significativa relevancia o frecuencia	22	16,7	16,7	82,6
Completamente relevante o constante	23	17,4	17,4	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: data1.sav

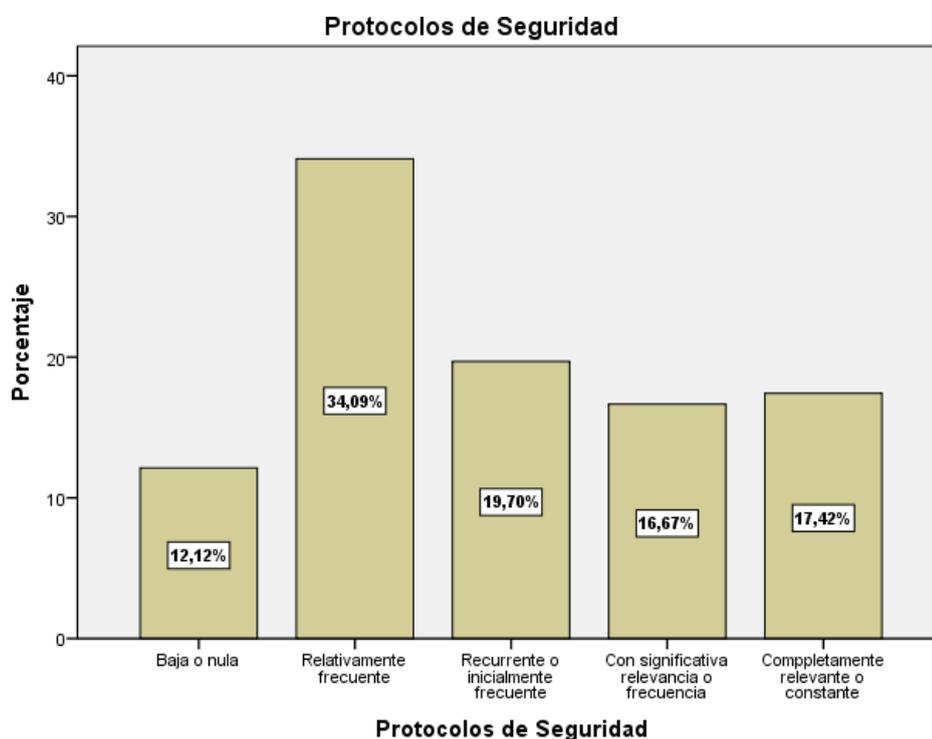


Figura 6:
Protocolos de Seguridad

En cuanto al indicador evaluado por la Tabla 6: Protocolos de Seguridad, nos permite apreciar que el 34.09% de la muestra presentan relativamente frecuente dichos protocolos de seguridad, asimismo por otro lado solo el 12.12% consideran que dichos protocolos son bajos o nulos, es decir que no se presentan.

Tabla 7:
Factores de seguridad comercial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Relativamente frecuente	37	28,0	28,0	28,0
	Recurrente o inicialmente frecuente	51	38,6	38,6	66,7
	Con significativa relevancia o frecuencia	39	29,5	29,5	96,2
	Completamente relevante o constante	5	3,8	3,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: data1.sav

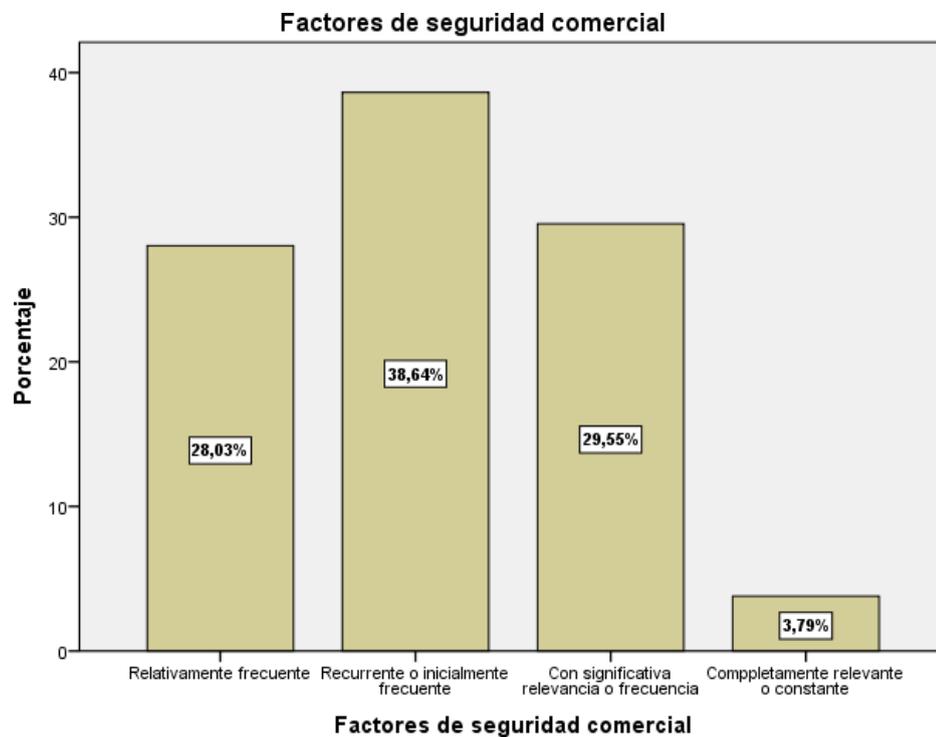


Figura 7:
Factores de seguridad comercial

Por lo que respecta a la evaluación de la variable de la Tabla 7: Factores de seguridad comercial, lo cual nos permite apreciar que de los 132 evaluaciones el 38.64% consideran que dichos factores se presentan de manera recurrente, o frecuente, por otro lado, solo el 3.79% podemos observar que la muestra considera que estos son completamente relevante o constantes dichos factores.

Variable Dependiente: Índice de operaciones

Tabla 8:
Ranking de usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja o nula	20	15,2	15,2	15,2
	Relativamente frecuente	42	31,8	31,8	47,0
	Recurrente o inicialmente frecuente	28	21,2	21,2	68,2
	Con significativa relevancia o frecuencia	23	17,4	17,4	85,6
	Completamente relevante o constante	19	14,4	14,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: data1.sav

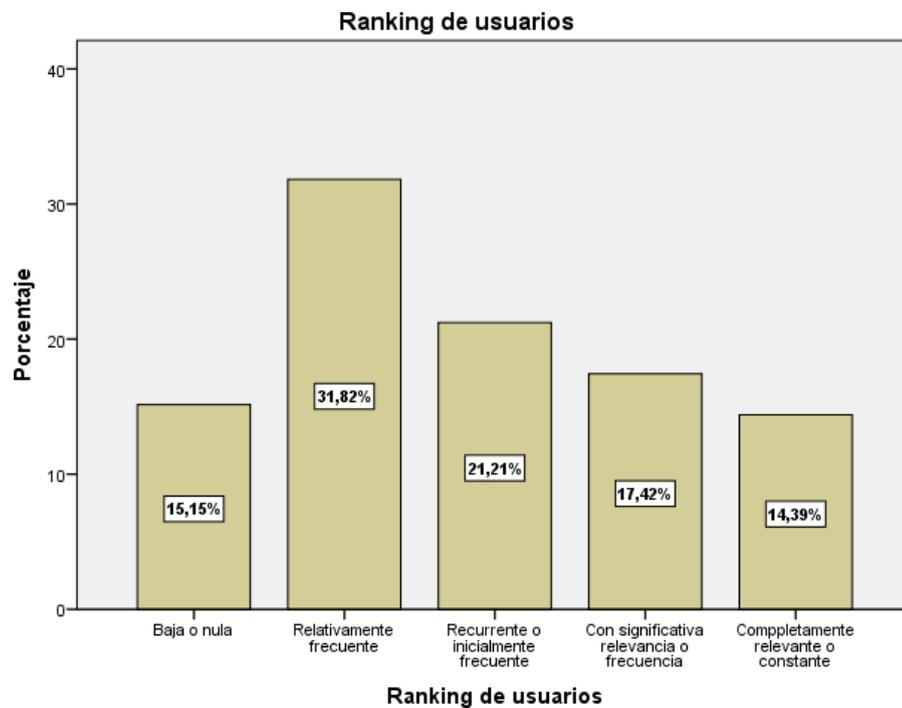


Figura 8:
Ranking de usuarios

Los resultados en cuanto a la evaluación de la Tabla 8: Ranking de usuarios, nos permite apreciar que el 31.82% de la muestra de 132 evaluaciones, consideran que este ranking es relativamente frecuente, por otro lado, solo el 14.39% de la muestra han considerado que esta es completamente relevante o constante.

Tabla 9.
Número de viajes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja o nula	30	22,7	22,7	22,7
	Relativamente frecuente	45	34,1	34,1	56,8
	Recurrente o inicialmente frecuente	17	12,9	12,9	69,7
	Con significativa relevancia o frecuencia	21	15,9	15,9	85,6
	Completamente relevante o constante	19	14,4	14,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: data1.sav

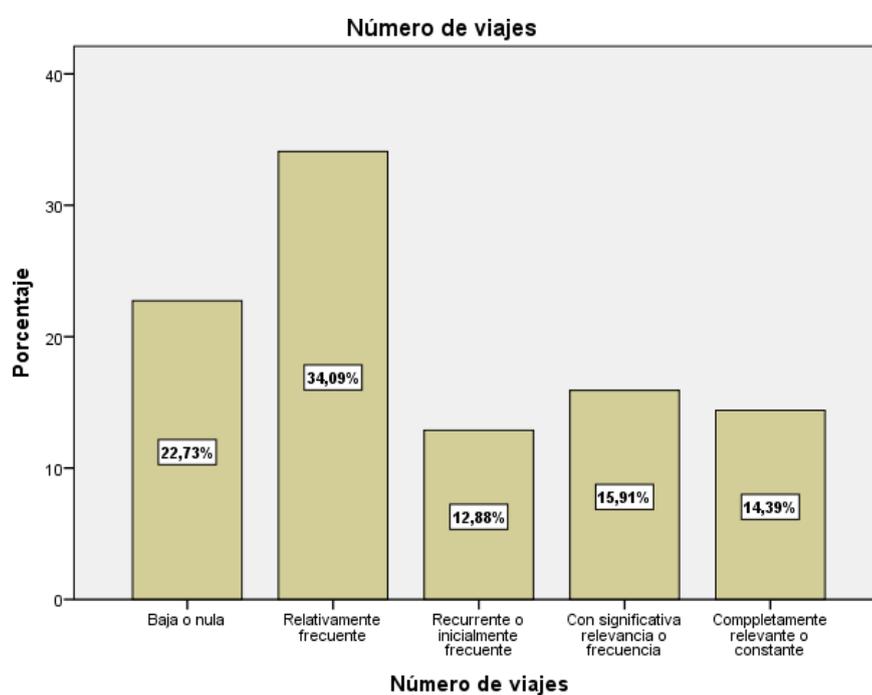


Figura 9:
Número de viajes

En cuanto a los resultados de la Tabla 9.

Número de viajes, según la evaluación de los 132 casos, nos permite observar que el 34.09% consideran que esta es relativamente frecuente, por otro lado, solo el 12.88% consideran que estos números o cantidad de viajes solo es recurrente o inicialmente frecuente.

Tabla 10:
Tipo de cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja o nula	46	34,8	34,8	34,8
	Relativamente frecuente	35	26,5	26,5	61,4
	Recurrente o inicialmente frecuente	19	14,4	14,4	75,8
	Con significativa relevancia o frecuencia	19	14,4	14,4	90,2
	Completamente relevante o constante	13	9,8	9,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: data1.sav

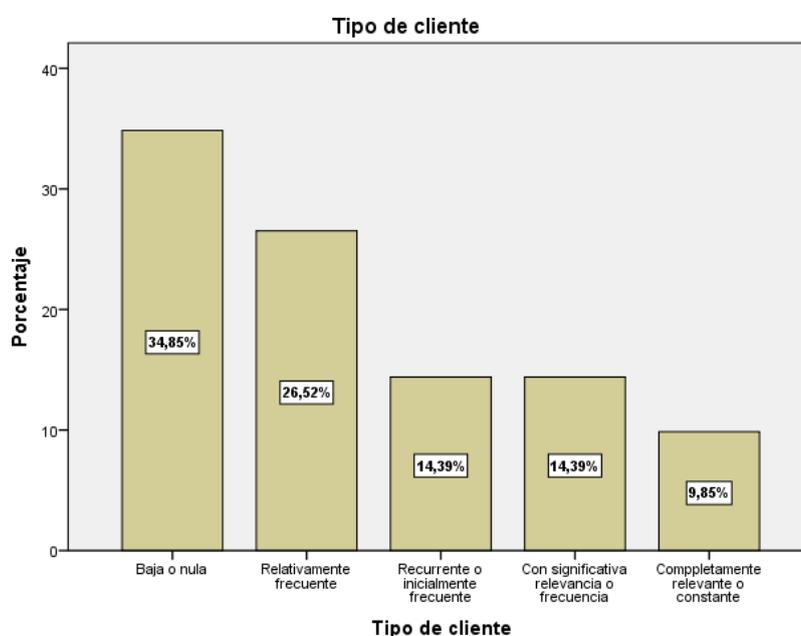


Figura 10:
Tipo de cliente

Por lo que respecta a la evaluación de la Tabla 10: Tipo de cliente, nos permite apreciar que el 34.85% de la muestra consideran que este indicador supone una relevancia baja o nula, por otro lado, solo el 9.85% de la muestra considera que esta es completamente relevante o constante según los resultados de la evaluación de los 132 casos.

Tabla 11:
Formas de Pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja o nula	37	28,0	28,0	28,0
	Relativamente frecuente	34	25,8	25,8	53,8
	Recurrente o inicialmente frecuente	15	11,4	11,4	65,2
	Con significativa relevancia o frecuencia	34	25,8	25,8	90,9
	Completamente relevante o constante	12	9,1	9,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: data1.sav

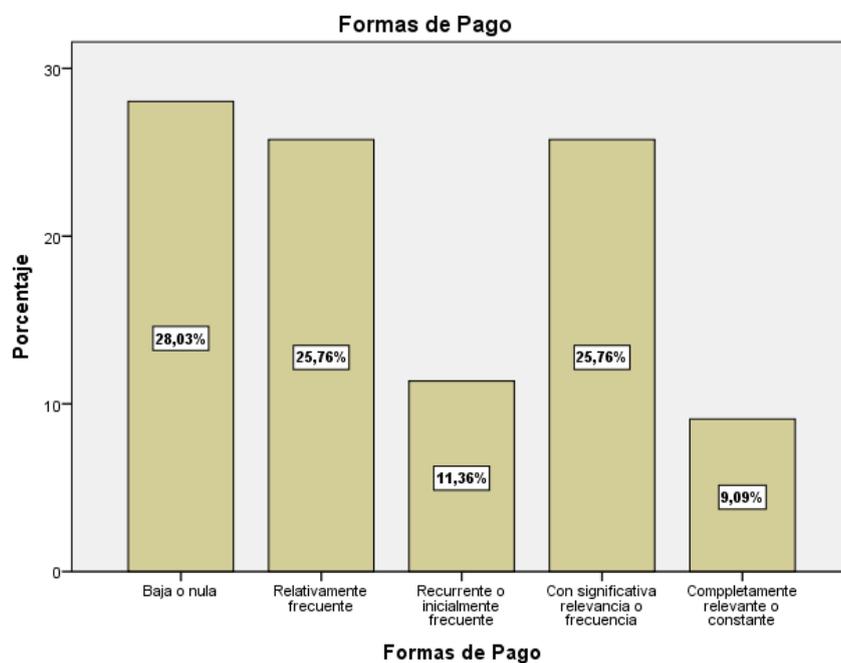


Figura 11: >
Formas de Pago

En cuanto a la evaluación de los 132 casos, los resultados de la Tabla 11:

Formas de Pago, nos permite apreciar que el 28.03% de la nuestra considera que este indicador es bajo o nulo, en tanto que el 9.09% consideran que este indicador es completamente relevante o constante.

Tabla 12:
Índice de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja o nula	2	1,5	1,5	1,5
	Relativamente frecuente	48	36,4	36,4	37,9
	Recurrente o inicialmente frecuente	62	47,0	47,0	84,8
	Con significativa relevancia o frecuencia	19	14,4	14,4	99,2
	Completamente relevante o constante	1	,8	,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: data1.sav

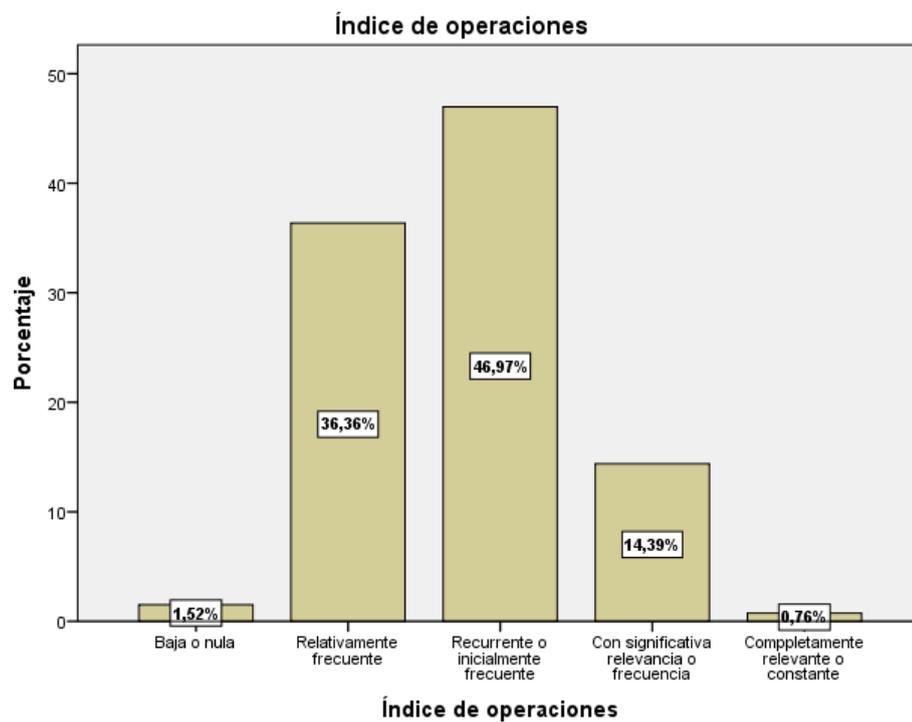


Figura 12:
Índice de operaciones

Según los resultados nos permite apreciar los resultados de la variable que es evaluado en la Tabla 12: Índice de operaciones, la cual según la evaluación de los 132 casos, hemos podido observar que el 46.97% de la muestra es recurrente o inicialmente frecuente, mientras que solo el 0.76% de esta muestra consideran que es completamente relevante o constante.

5.2 Análisis Inferencial por Hipótesis (Método del Ch2 Pearson)

5.2.1 Hipótesis General

1º Planteamiento de hipótesis:

H⁰: Los factores de seguridad comercial no influyen de manera directa y significativa en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.

H₁: Los factores de seguridad comercial influyen de manera directa y significativa en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.

2º Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3º Estadístico de prueba:

r de Ch2

Dónde:

En términos generales diremos que:

- Si $|r|$ (Correlación de Ch2) $< 0,95$ la asociación no se cumple.
- Si $|r|$ (Correlación de Ch2) $> 0,95$ la asociación se cumple.

4º Comparar

Para n-2 grados de libertad

$T > T_{\alpha/2, \kappa}$ Se rechaza H₀

$T < T_{\alpha/2, \kappa}$ Se acepta H₀

Dónde:

$T = t$ calculado

$T_{\alpha/2, \kappa} = t$ de tabla con $\alpha = 0.05$ y κ grados de libertad

5. Resultados:

Tabla 13
Resumen de correlación de Ch2 (Factores de seguridad comercial & Índice de operaciones on line)

	Factores de seguridad comercial & Índice de operaciones on line
Correlación de Ch2	,955
Sig. (bilateral)	,0453
Suma de cuadrados y productos cruzados	.185
Covarianza	,017
N	132

* *La correlación es significativa al nivel 0,05 (unilateral).*

6. Conclusión:

De la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlación se muestra con un índice de, 0.955, es decir 95.5%, con un índice de libertad de ,045 o 4.5 %, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “Los factores de seguridad comercial influyen de manera directa y significativa en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017”, validándola.

5.2.2 Hipótesis Específica 1

1º Planteamiento de hipótesis:

H^{e01} : No existe una influencia significativa de la Seguridad en la empresa sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.

H^{e1} : Existe una influencia significativa de la Seguridad en la empresa sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.

2º Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3º Estadístico de prueba:

r de Ch2

Dónde:

En términos generales diremos que:

- Si $|r|$ (Correlación de Ch2) $< 0,95$ la asociación no se cumple.
- Si $|r|$ (Correlación de Ch2) $> 0,95$ la asociación se cumple.

4º Comparar

Para n-2 grados de libertad

$T > T_{\alpha/2, \kappa}$ Se rechaza H_0

$T < T_{\alpha/2, \kappa}$ Se acepta H_0

Dónde:

$T = t$ calculado

$T_{\alpha/2, \kappa} = t$ de tabla con $\alpha = 0.05$ y κ grados de libertad

5. Resultados:

Tabla 14

Resumen de correlación de Ch2 (Seguridad en la empresa & Índice de operaciones on line)

	<i>Seguridad en la empresa & Índice de operaciones on line</i>
<i>Correlación de Ch2</i>	<i>,951</i>
<i>Sig. (bilateral)</i>	<i>,049</i>
<i>Suma de cuadrados y productos cruzados</i>	<i>,024</i>
<i>Covarianza</i>	<i>,0178</i>
<i>N</i>	<i>132</i>

* La correlación es directamente significativa al nivel 0,05 (unilateral). (-1 * Aceptación de normas)

6. Conclusión:

De la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlación se muestra con un índice de 0,951, es decir 95.1%, con un índice de libertad de ,049 o 4.9%, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “Existe una influencia significativa de la Seguridad en la empresa sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017”, validándola.

5.2.3 Hipótesis Específica 2

1º Planteamiento de hipótesis:

He⁰²: No existe una influencia significativa de los mecanismos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.

He²: Existe una influencia significativa de los mecanismos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.

2º Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3º Estadístico de prueba:

r de Ch2

Dónde:

En términos generales diremos que:

- Si $|r|$ (Correlación de Ch2) $< 0,95$ la asociación no se cumple.
- Si $|r|$ (Correlación de Ch2) $> 0,95$ la asociación se cumple.

4º Comparar

Para n-2 grados de libertad

$T > T_{\alpha/2, \kappa}$ Se rechaza H_0

$T < T_{\alpha/2, \kappa}$ Se acepta H_0

Dónde:

$T = t$ calculado

$T_{\alpha/2, \kappa} = t$ de tabla con $\alpha = 0.05$ y κ grados de libertad

5. Resultados:

Tabla 15
Resumen de correlación de Ch2 (Mecanismos de seguridad & Índice de operaciones on line)

	Mecanismos de seguridad & Índice de operaciones on line
Correlación de Ch2	,961
Sig. (bilateral)	,039
Suma de cuadrados y productos cruzados	,0274
Covarianza	,226
N	132

* La correlación es inversamente significativa al nivel 0,05 (unilateral). (-1 *Relación con los demás)

6. Conclusión:

De la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlación se muestra con un índice de 0,961, es decir 96.1 %, con un índice de libertad de ,039 o 3.39%, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “Existe una influencia significativa de los mecanismos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017”, validándola.

5.2.4 Hipótesis Específica 3

1º Planteamiento de hipótesis:

He⁰³: No existe una influencia significativa los protocolos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.

He³: Existe una influencia significativa los protocolos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.

2º Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3º Estadístico de prueba:

r de Ch2

Dónde:

En términos generales diremos que:

□□ Si $|r|$ (Correlación de Ch2) $< 0,95$ la asociación no se cumple.

□□ Si $|r|$ (Correlación de Ch2) $> 0,95$ la asociación se cumple.

4º Comparar

Para n-2 grados de libertad

$T > T_{\alpha/2, \kappa}$ Se rechaza Ho

$T < T_{\alpha/2, \kappa}$ Se acepta Ho

Dónde:

$T = t$ calculado

$T_{\alpha/2, \kappa} = t$ de tabla con $\alpha = 0.05$ y κ grados de libertad

5. Resultados:

Tabla 16

Resumen de correlación de Ch2 (Identificación de un mercado objetivo & Plan Estratégico)

	<i>Identificación de un mercado objetivo & Plan Estratégico</i>
<i>Correlación de Ch2</i>	<i>,988</i>
<i>Sig. (bilateral)</i>	<i>,012</i>
<i>Suma de cuadrados y productos cruzados</i>	<i>,044</i>
<i>Covarianza</i>	<i>,0346</i>
<i>N</i>	<i>132</i>

** La correlación es significativa al nivel 0,05 (unilateral). (-1 *Relación con los demás)*

6. Conclusión:

De la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlación se muestra con un índice de 0,988, es decir 98.8%, con un índice de libertad de ,012 o 1.2 %, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “Existe una influencia significativa los protocolos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017”, validándola.

DISCUSIÓN

Como resultado del análisis del estudio inferencial, es que llegamos a las siguientes discusiones, que presentamos a continuación:

- 1) En relación a la primera de las hipótesis, la general, como resultado de la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlación se muestra con un índice de, 0.955, es decir 95.5%, con un índice de libertad de ,045 o 4.5 %, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “Los factores de seguridad comercial influyen de manera directa y significativa en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017”, validándola, es así que según, Olga Q. y María S, (2010), menciona que es importante tener en cuenta que los taxistas por desarrollar su trabajo en las calles deben acudir al comercio no autorizado para satisfacer sus demandas básicas de bienestar, exponiéndose de esta manera a diversos factores que afectan no solo el desempeño laboral y social, sino incluso su vida.
- 2) Por lo que respecta a la primera de las hipótesis específicas, la cual como resultado de la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlación se muestra con un índice de 0,951, es decir 95.1%, con un índice de libertad de ,049 o 4.9%, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “Existe una influencia significativa de la Seguridad en la empresa sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017”, validándola; por lo que según, Orlando, Ch. (2015), manifiesta que el sector taxi en Lima Metropolitana, en cualquiera de sus modalidades existentes; está inmerso en un mercado muy disputado, pero siempre en crecimiento y en el cual existe una alta oferta de vehículos de empresas formales e informales, de variadas marcas, antigüedades, estándares y con choferes de diversa educación y cultura.

- 3) En cuanto a la segunda de las hipótesis específicas, como resultado de la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlación se muestra con un índice de 0,961, es decir 96.1 %, con un índice de libertad de ,039 o 3.39%, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “Existe una influencia significativa de los mecanismos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017”, validándola, por lo que según Sergio C. y Américo A. (2017), los mercados peruanos se comparan aún con los de otros países de América Latina, hay algunas novedades, sobre todo en el sector transporte de taxi, en la ciudad de Lima, donde han aparecido iniciativas de empresas como Easy Taxi, Taxibeat (aparte de Uber Perú), entre otras, que han puesto a disposición de los potenciales clientes.
- 4) Por ultimo en lo relacionado a la tercera de las hipótesis específicas, como resultado de la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlación se muestra con un índice de 0,988, es decir 98.8%, con un índice de libertad de ,012 o 1.2 %, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “Existe una influencia significativa los protocolos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017”, validándola, podemos mencionar que según Fuentes, F.; Ponce, C. (2016), menciona que la perspectiva clásica del transporte a un modo innovador de competencia mundial, por lo que en América Latina ha causado gran conmoción en el gremio de asociaciones de taxistas por la amenaza comercial que significa la popularidad que adquiere día a día.

CONCLUSIONES

Los resultados de nuestro análisis, en relación a los objetivos establecidos nos permiten concluir en lo siguiente:

- 1) Los resultados en cuanto a la evaluación de la Seguridad en la empresa, nos permite apreciar que en su mayoría el 31.8% consideran que dicha seguridad se aprecia de manera relativa.
- 2) En cuanto al indicador que evalúa de los Mecanismos de Seguridad, podemos observar que el 26.52% de la muestra aprecian dichos mecanismos con significativa relevancia o frecuencia, es decir se aprecia.
- 3) En cuanto al indicador evaluado por los Protocolos de Seguridad, nos permite apreciar que el 34.09% de la muestra presentan relativamente frecuente dichos protocolos de seguridad.
- 4) Por lo que respecta a la evaluación de la variable de los Factores de seguridad comercial, lo cual nos permite apreciar que de las 132 evaluaciones el 38.64% consideran que dichos factores se presentan de manera recurrente, o frecuente.
- 5) Los resultados en cuanto a la evaluación del: Ranking de usuarios, nos permite apreciar que el 31.82% de la muestra de 132 evaluaciones, consideran que este ranking es relativamente frecuente.
- 6) En cuanto a los resultados del Número de viajes, según la evaluación de los 132 casos, nos permite observar que el 34.09% consideran que esta es relativamente frecuente.

- 7) Por lo que respecta a la evaluación del tipo de cliente, nos permite apreciar que el 34.85% de la muestra consideran que este indicador supone una relevancia baja o nula.
- 8) En cuanto a la evaluación de los 132 casos, los resultados de las formas de Pago, nos permite apreciar que el 28.03% de la muestra considera que este indicador es bajo o nulo.
- 9) Según los resultados nos permite apreciar los resultados de la variable que son evaluados los Índice de operaciones, la cual, según la evaluación de los 132 casos, hemos podido observar que el 46.97% de la muestra es recurrente o inicialmente frecuente.

RECOMENDACIONES

Por lo que se sugiere las siguientes recomendaciones.

- 1) Se recomienda utilizar herramientas de fuente abierta que actualmente se encuentran robustas en el mercado.
- 2) Realizar revisiones constantes de las tarifas en relación con los ingresos de la empresa y así no ser percibida por los clientes como una empresa “cara”.
- 3) El mantenimiento preventivo de los vehículos será realizado inicialmente en los talleres autorizados de KIA, sin embargo, se deberán buscar alternativas de talleres que brinden un servicio similar a menor costo, con disponibilidad de repuestos y técnicos calificados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Alayo, F. (16 de febrero de 2015). Limeños pasan en promedio 1 hora y 45 minutos diarios en el transporte público. *El Comercio*, p. A8.
- 2) Arias, W.L. (2011). Una reseña introductoria a la Psicología del Tránsito. *Revista de Psicología de Trujillo* 13 (1), 113-119.
- 3) Cavagnoud, R. (2011). Entre la escuela y la supervivencia. Trabajo adolescente y dinámicas familiares en Lima. Lima: IEP, IFEA, Fundación Telefónica
- 4) Darley, J. & Cooper, J. (1998). *Attribution and social interaction: The Legacy of Edward E. Jones*. Washington D.C.: APA.
- 5) Delgado, J. (2013). Mecanismos atribuciones y actitudes hacia la transgresión de las normas de tránsito en conductores de taxi de Lima Metropolitana. Pontificia Universidad Católica del Perú; Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Lima - Perú
- 6) Eslinger, T. (2014). *Mobile Magic: The Saatchi and Saatchi Guide to Mobile Marketing and Design*. ProQuest ebrary, p.71
- 7) Finne, S. & Sivonen, H. (2008). *The Retail Value Chain: How to Gain Competitive Advantage through Efficient Consumer Response (ECR) Strategies*. London, p. 286
- 8) González, Á. (1985). Dimensiones de la Corrupción. *Revista de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú*, 3(1), 39-50.
- 9) Guajardo, A.; Moyano, E. & Vargas, J.P. (1999). Exploración del discurso acerca de la seguridad de tránsito en usuarios de vías en Santiago de Chile. En E. Moyano, *Psicología Social y seguridad del tránsito*. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile.

- 10) James Rumbaugh, Ivar Jacobson, Grady Booch. The Unified Modeling Language. Reference Manual. Addison Wesley Longman Inc 1999
- 11) Kohlberg, L.; Levine, C. & Haver, A. (1984). The current formulation of the theory; En Kohlberg, L. (Ed.). Essays on moral development: Vol. II Psychology of moral development (pp. 219-319). San Francisco: Harper and Row.
- 12) L. Peter Deutsch. Design reuse and frameworks in the Smalltalk-80 system. En Erich Gamma, Richard Helm, Ralph Johnson, John Vlissides. Patrones de Diseño. Elementos de software orientado a objetos reutilizable. Pearson Educación S.A, Madrid 2003. pp 23.
- 13) Laveriano, E. (2016). Sistemas de comunicación móvil Servicio de Taxi Metropolitano (Lima) Teléfonos celulares - Innovaciones tecnológicas Software de aplicación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú
- 14) Maldonado, V. & Zavaleta, A. (2006). Consumo de drogas ilegales y alcohol en conductores de servicio de transporte público del cono norte de Lima Metropolitana-Perú. Revista Peruana de Drogodependencias, 4(1), 9-36.
- 15) McKenna, B. (2016). Digital platform more than taxi service: Is Uber an app economy paradigm? Recuperado de http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?sid=6c316447-fb63-4a50-ae56-adfd20300602%40sessionmgr105&vid=3&resultId=4&theDisplayFormat=CitationAndFullText&ReturnUrl=%252fehost%252fresults%252fresultlist%253fsid%253d6c316447-fb63-4a50-ae56-adfd20300602%2540sessionmgr105%2526vid%253d3%2526resultId%253d_resultId_

- 16) Morocho, L. (2002). Psicología del Tránsito y seguridad vial. Paradigmas: Revista Psicológica de Actualización Profesional, 3(5), 63-65
- 17) Osorio, D. (2011). Implementación de sistemas de seguridad y control para las unidades de servicio de taxi ejecutivo en la ciudad de Machala. Repositorio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil – Ecuador.

ANEXOS

**MATRIZ DE CONSISTENCIA:
“FACTORES DE SEGURIDAD COMERCIAL Y EL ÍNDICE DE OPERACIONES ON LINE DE UNA EMPRESA DE TAXIS DE LIMA; EN BREÑA 2017”**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera influyen los factores de seguridad comercial en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la manera en que influyen los factores de seguridad comercial en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Los factores de seguridad comercial influyen de manera directa y significativa en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017</p>	<p>Variable Independiente: Factores de seguridad comercial</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en la empresa. • Mecanismos de Seguridad. • Protocolos de Seguridad. 	<p>Tipo y nivel de investigación</p> <p>Método de nuestra investigación fue de tipo aplicada</p> <p>La investigación fue de nivel descriptivo.</p> <p>Se realizó en el distrito de Breña, en la cuadra 12 de la avenida Arica.</p> <p>Población del estudio</p> <p>P: 1056 servicios mensuales</p> <p>Muestra del estudio</p> <p>(n: 132 servicios), para lo cual se consideró como unidad muestral al usuario.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>1) ¿Cómo influye la Seguridad en la empresa en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017?</p> <p>2) ¿Cómo influyen los mecanismos de seguridad en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1) Identificar la manera en que influye la Seguridad en la empresa en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.</p> <p>2) Establecer la manera en que influyen los mecanismos de seguridad en el índice</p>	<p>Hipótesis Especificas</p> <p>He1: Existe una influencia significativa de la Seguridad en la empresa sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.</p> <p>He01: No existe una influencia significativa de la Seguridad en la empresa sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima;</p>		

<p>Lima; en Breña 2017?</p> <p>3) ¿Cómo influyen los protocolos de seguridad en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017?</p>	<p>de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.</p> <p>3) Definir la manera en que influyen los protocolos de seguridad en el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017</p>	<p>en Breña 2017.</p> <p>He2: Existe una influencia significativa de los mecanismos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.</p> <p>He02: No existe una influencia significativa de los mecanismos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.</p> <p>He3: Existe una influencia significativa los protocolos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima; en Breña 2017.</p> <p>He03: No existe una influencia significativa los protocolos de seguridad sobre el índice de operaciones on line de una empresa de taxis de Lima;</p>	<p>Variable Dependiente: Índice de operaciones</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ranking de usuarios • Número de viajes • Tipo de cliente • Formas de Pago 	<p>Técnicas de investigación</p> <p>Para la recolección de datos, se utilizó el cuestionario con una batería de preguntas.</p> <p>Para el procesamiento y análisis de los datos, se empleó el programa estadístico SPSS y la prueba de Shapiro-Wilk.</p> <p>Instrumentos de investigación</p> <p>Los instrumentos que se utilizó en el desarrollo del estudio fueron mediante la utilización de las fichas de resumen para el análisis de las bases teóricas.</p>
--	--	--	--	---

		en Breña 2017		
--	--	---------------	--	--

Fuente: elaboración propia.