



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POSGRADO**

**CALIDAD DE GESTIÓN DE LA GERENCIA DE TRANSPORTE  
URBANO DE LIMA METROPOLITANA (GTU) Y LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DE LOS TAXISTAS INSCRITOS EN LA GTU,  
EN LIMA, EN EL AÑO 2015.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL.**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER  
ROGER GALINDO PINEDA CAMUS**

**LIMA – PERÚ**

**2017**



## **TÍTULO**

**CALIDAD DE GESTIÓN DE LA GERENCIA DE TRANSPORTE  
URBANO DE LIMA METROPOLITANA (GTU) Y LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DE LOS TAXISTAS INSCRITOS EN LA GTU,  
EN LIMA, EN EL AÑO 2015.**



## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR METODOLÓGICO:**

**Mg. Alexander Adolfo SOLORZANO MAGUIÑA**

### **ASESOR TEMÁTICO:**

**Mg. Alexander Adolfo SOLORZANO MAGUIÑA**

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

**Dr. Víctor Eduardo BENDEZÚ HERNÁNDEZ**

**Mg. Gloria CARRERA VINCES**

**Mg. Carlos Alberto CHIRI HUANCA**

### ***DEDICATORIA***

A los directivos de la Asociación de Taxi “Unidos para el éxito”, por su entusiasmo e invaluable apoyo al presente Trabajo de Investigación.

---

### **AGRADECIMIENTO**

A los actores académicos de la UPSJB, de manera especial a mi asesor, y a los funcionarios y colaboradores de las diferentes instituciones públicas y privadas, por la gentileza y predisposición de brindarme información que ha permitido alcanzar los objetivos del presente Trabajo de Investigación.

---

## ÍNDICE

<b>PORTADA</b> -----	<b>I</b>
<b>TÍTULO</b> -----	<b>II</b>
<b>ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO</b> -----	<b>III</b>
<b>DEDICATORIA</b> -----	<b>IV</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> -----	<b>V</b>
<b>ÍNDICE</b> -----	<b>VI</b>
<b>RESUMEN</b> -----	<b>VIII</b>
<b>ABSTRACT</b> -----	<b>IX</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> -----	<b>X</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> -----	<b>11</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b> -----	<b>11</b>
1.1.1. <i>Formulación del Problema</i> -----	14
1.1.2. <i>Problema General</i> -----	14
1.1.3. <i>Problemas Específicos</i> -----	14
<b>1.2. Objetivos de la investigación</b> -----	<b>14</b>
1.2.1. <i>Objetivo General</i> -----	14
1.2.2. <i>Objetivos Específicos</i> -----	14
<b>1.3. Justificación e Importancia de la investigación</b> -----	<b>15</b>
1.3.1. <i>Justificación</i> -----	15
1.3.2. <i>Importancia</i> -----	15
<b>1.4. Limitaciones del estudio</b> -----	<b>16</b>
<b>1.5. Delimitación del estudio.</b> -----	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> -----	<b>17</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b> -----	<b>17</b>
<b>2.2. Marco Legal</b> -----	<b>21</b>
<b>2.3. Bases Teóricas</b> -----	<b>23</b>
2.3.1. <i>Calidad de Gestión de la GTU</i> -----	23
2.3.2. <i>Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU</i> -----	43
<b>2.4. Marco conceptual</b> -----	<b>55</b>
<b>2.5. Formulación de la hipótesis</b> -----	<b>57</b>
2.5.1. <i>Hipótesis General</i> -----	57
2.5.2. <i>Hipótesis Específicas</i> -----	57
<b>2.6. Identificación de las variables e indicadores</b> -----	<b>57</b>

2.6.1.	<i>Definición conceptual de variables</i>	58
2.6.2.	<i>Definición operacional de variables</i>	58
2.6.3.	<i>Operacionalización de variables</i>	59
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>		<b>61</b>
<b>3.1.</b>	<b><i>Diseño metodológico</i></b>	<b>61</b>
3.1.1.	Tipo de Investigación	61
3.1.2.	Nivel de Investigación	61
3.1.3.	Diseño	62
3.1.4.	Método	62
<b>3.2.</b>	<b><i>Población y Muestra</i></b>	<b>63</b>
<b>3.3.</b>	<b><i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i></b>	<b>64</b>
3.3.1.	<i>Técnicas</i>	64
3.3.2.	<i>Instrumento</i>	64
<b>3.4.</b>	<b><i>Técnicas para el procesamiento de la información</i></b>	<b>67</b>
<b>3.5.</b>	<b><i>Aspectos éticos</i></b>	<b>67</b>
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b>		<b>68</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>89</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>		<b>98</b>
•	<b><i>Referencias Bibliográficas</i></b>	<b>98</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>103</b>
	<b><i>ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia</i></b>	<b>103</b>
	<b><i>ANEXO N° 2: Instrumento a Utilizarse.</i></b>	<b>104</b>
	<b><i>ANEXO N° 3: Propuesta Técnica</i></b>	<b>105</b>
	<b><i>ANEXO N° 4: Formato de Validación de Cuestionario V AIKEN</i></b>	<b>109</b>

## **RESUMEN**

La presente investigación denominada “Calidad de Gestión de la Gerencia de Transporte Urbano de Lima Metropolitana (GTU) y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015” tiene como objetivo general establecer la relación entre la calidad de la gestión de la GTU y la calidad de la prestación del servicio de los taxistas inscritos en la GTU en Lima. La muestra fue de 1054 taxistas inscritos en la GTU. El tipo de investigación es básica y aplicada, y el diseño utilizado es el descriptivo correlacional, no experimental y transaccional. El instrumento de medición documental utilizado fue la encuesta. De la información recolectada y su análisis, se ha concluido que existe una relación directa y muy fuerte entre la gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU en Lima, en el año 2015, objeto de esta investigación.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión, calidad, factores de gestión, enfoque de gestión, servicio de taxi.



## **ABSTRACT**

This research, entitled "Quality of the Management of Urban Transport Management of Metropolitan Lima (GTU) and the quality of service of taxi drivers registered in the GTU, in Lima, in 2015" has as general objective to discover the relationship between the quality of GTU management and the quality of service provided by taxi drivers enrolled in GTU in Lima. The sample was 1054 taxi drivers registered in the GTU. The type of research is basic and applied, and the design used is descriptive correlational, non-experimental and transactional. The documentary measurement instrument used was the survey. From the information collected and its analysis, it has been concluded that there is a direct and very strong relationship between GTU management and the quality of service of taxi drivers registered in GTU in Lima, in the year 2015, which is the subject of this research.

**KEYWORDS:** Management, quality, management factors, management approach, taxi service.

## **INTRODUCCIÓN**

Han pasado 15 años del siglo XXI y el Taxi de Lima sigue en los años 80 y 90... la informalidad, la inseguridad y el desorden siguen predominando en su desempeño. Desde la primera iniciativa conocida como SETAME, establecida a finales del siglo pasado, a la actual GTU no se ha evolucionado mucho. Salvo iniciativa del sector privado, las autoridades han mantenido una actitud inercial para gestionar este importante servicio que repercute en la calidad de vida de los diferentes actores involucrados y todos los ciudadanos de Lima.

Frente a la realidad del servicio de taxi, la presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre: La calidad de gestión de la GTU, en dos dimensiones importantes, su enfoque de gestión y la su gestión para factores ambientales externos; y La calidad de la prestación del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en cinco dimensiones establecidas en la metodología SERVQUAL, la tangibilidad, la confiabilidad, la certidumbre, la respuesta y la empatía; en Lima Metropolitana, en el contexto del año 2015, a partir de datos, información y conocimientos obtenidas de fuentes directas e indirectas relacionados al servicio de taxi y de manera primordial de los propios taxistas inscritos en la GTU.

Para este propósito, el presente trabajo de investigación consta de cinco Capítulos: Planteamiento del Problema; Marco Teórico; Metodología; Resultados; y La Discusión, Conclusiones y Recomendaciones, desarrollados dentro del marco regulatorio establecido por la Escuela de Posgrado e la UPSJB. La presente investigación estará a disposición de todos los interesados, en conocer y aportar, para un servicio de taxi de calidad en Lima Metropolitana.

## ***CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA***

### ***1.1. Descripción de la realidad problemática***

El escenario político, social y económico de los años 80 y 90 del siglo pasado, afirmaron la crisis del Perú, especialmente de Lima, el caos social, el desempleo, la informalidad, la inseguridad ciudadana fueron variables complicadas de gestionar por los gobiernos de turno. En ese escenario el transporte siguió cumpliendo su rol de mantener el flujo social; no se contemplaba para nada los estándares de calidad, solo se buscaba satisfacer la necesidad de trasladarse de un lugar a otro.

En los años 90, frente a la crisis, el gobierno de turno estableció la libre competencia en las tarifas de servicio público de transporte urbano e interurbano de pasajeros en todo el país (Perú, 1991). Además de permitirse la libre importación de vehículos usados. Fue así como el transporte pasa a ser considerado como una de las soluciones a la crisis que vivía el país.

Específicamente en el servicio de taxi, de los VW escarabajos pasamos de pronto a todo tipo de autos, de cualquier antigüedad, condición de presentación, mantenimiento, autos usados importados que sin restricción alguna pasaron a brindar el servicio de taxi. El filtro o valla para brindar el servicio de taxi no existía, peor aún no había un colegiado que se haga responsable de este servicio.

Esta situación, incrementó el nivel de riesgo del servicio de taxi, tanto para los usuarios como para los taxistas, cualquiera podía brindar el servicio de taxi, no había forma de identificar a los taxistas ni a los usuarios, aumentaron las denuncias por asaltos y robos en taxis, ni que decir de la identificación de los taxistas o el acceso a tecnologías de comunicación e información. En cuanto a la presentación de los taxistas, esta se daba al libre albedrío, con muchos vehículos en mal estado, y la presentación personal del taxista dejaba mucho que desear.

Ya finalizando el siglo XX (1997), el entonces alcalde de Lima, Alberto Andrade Carmona, frente al desorden y sobre todo la inseguridad del servicio de taxi, estableció el primer registro de los taxistas, mediante la creación del Servicio de Taxi Metropolitano (SETAME) cuya misión inicial fue el empadronamiento de

los taxistas y el pintado de amarillo de los vehículos que prestaban el servicio de taxi en Lima. Desde esa época a la actualidad, la gestión de este ente municipal ha continuado su marcha y contramarcha influida principalmente por la coyuntura social, económica y política.

Hoy, tenemos a la GTU, como el principal ente público responsable del transporte urbano, siendo una de sus actividades justamente gestionar el servicio de taxi en Lima, sin embargo nuestra realidad no ha mejorado mucho, en cuanto a la calidad del servicio sobre todo de los taxistas inscritos en la GTU. A lo largo de estos años, se ha convocado en varias oportunidades buscando empadronar a la totalidad de taxistas, sin embargo esto no se ha cumplido. La GTU no puede con los miles de taxistas informales “piratas”, siendo esto una clara desventaja para los taxistas formales inscritos en la GTU.

El Diario El Comercio en su publicación del 15/03/2015, informa que: “En Lima sobran taxis: hay 130% más de lo que se necesitaría”. Lo que reafirma que actualmente, Lima es una de las ciudades con mayor saturación del servicio de Taxi, debido a ello ha suspendido el empadronamiento de taxistas; sin embargo permite el ingreso por suplantación a través del taxi Estación y Remisse, siendo esto una puerta que genera burocracia y corrupción a través de las empresas llamadas “cascarón”. Finalmente la Municipalidad del Callao sigue otorgando permisos que permiten a los taxistas operar por todo Lima metropolitana.

La GTU en su intento por mejorar el servicio de taxi, ha direccionado en sus capacitadores e inspectores un enfoque altamente represivo hacia los taxistas; “Policía y municipio de Lima elaboran plan para control de taxis, José Luis Pérez Guadalupe señaló que también está trabajando para unir el patrullaje de los serenos con la labor policial (...)” (ElComercio, ElComercio.pe, 2015). Los cursos anuales tienen como objetivo principal incidir en el cumplimiento del Reglamento Nacional de Tránsito; Por ello los continuos operativos son para verificar detalles de botiquín, extinguidor, buscando sancionar e imponer

papeletas a como dé lugar; los inspectores no son agentes de orientación y promotores para mejorar el servicio de taxi.

Otro aspecto importante no considerado por la GTU para el Servicio de Taxi es el uso de tecnología de punta, el Diario Gestión en su publicación del 21/07/2015, informa que “Más de diez empresas operan ‘APPs’ para servicio de taxi en Lima”. Estas empresas tienen alta productividad, debido a que dan mayores facilidades, más seguridad y rapidez del servicio, tanto para los usuarios como para los taxistas. Entonces no se está aprovechando estos sistemas existentes para hacer alianzas estratégicas o hacer benchmarking operativo, en beneficio del taxi.

La GTU, actualmente no tiene estrategias orientadas a desarrollar proyectos empresariales aprovechando el enorme potencial de la asociatividad de los miles de taxistas formales. Generándose nuevos rubros relacionados como grifos, tienda de repuestos, mantenimiento, renovación de flota, empresas con aplicativos y software para gestión de base de clientes, seguridad virtual para taxistas, entre otros, que permitan mejoras y beneficios laborales como vacaciones, salud, para los taxistas, todo ello con la finalidad de generar un sistema que sostenga un servicio de taxi de calidad, conforme a los elementos tangibles, cumplimiento de promesa, capacidad de respuesta, garantía y empatía establecidos en SERVQUAL de Parasuraman (Christopher Lovelock, 2009, p.422).

### **1.1.1. Formulación del Problema**

#### **1.1.2. Problema General**

¿Cómo se relaciona la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, año 2015?

#### **1.1.3. Problemas Específicos**

1.1.3.1. ¿Cómo se relaciona el enfoque de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscrito en la GTU, en Lima, año 2015?

1.1.3.2. ¿Cómo se relaciona la gestión de la GTU para factores ambientales externos y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, año 2015?

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

Establecer de qué manera se relaciona la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

1.2.2.1. Establecer de qué manera se relaciona el enfoque de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015.

1.2.2.2. Establecer de qué manera se relaciona la gestión de la GTU para factores ambientales externos y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015.

### **1.3. Justificación e Importancia de la investigación**

#### **1.3.1. Justificación**

Lima es una de las ciudades que tiene el mayor volumen de taxistas casi 130% más de lo necesario y miles de ellos son informales; esta situación ha generado que en Lima, este servicio de taxi se encuentre altamente saturado, trayendo consigo el incrementado de la inseguridad, pésima atención, el parque automotor antiguo, alto tráfico, entre otros aspectos que finalmente resultan en una baja calidad de servicio brindado por los taxistas.

La GTU, ha demostrado que no está a la altura para gestionar el servicio de taxi, aún mantiene un enfoque tradicional de gestión, tomando medidas que principalmente se orientan a la supervisión y la sanción, no consideran y no se adecuan a una realidad del siglo 21. Lima ha crecido horizontalmente, su población supera los 10 000 000 de habitantes, siendo el desempleo, la inseguridad, la infraestructura vial, la tecnología, la calidad de vida, la asociatividad, la descentralización, entre otros, aspectos no contemplados para gestionar el servicio de taxi y hacerlo más competitivo para Lima.

#### **1.3.2. Importancia**

En Lima es urgente que se gestione este importante servicio de manera estratégica, se debe llegar a acuerdos y alianzas con las autoridades del Callao a fin de no interferir en el ordenamiento de este servicio. Aceptar que hoy en Lima operan empresas internacionales que brindan el servicio de geo localización usuario taxista y que están desplazando del mercado a los taxistas formales inscritos en la GTU. Se debe hacer benchmarking y crear la marca de servicio de taxi GTU a fin de fidelizar y encontrar el involucramiento de los taxistas en la mejora del servicio de los taxistas en Lima.

Finalmente, el resultado de la presente investigación será una fuente importante de apoyo para las autoridades, para los funcionarios, supervisores y taxistas para lograr los objetivos de elevar la calidad del servicio de taxi en Lima ahora y en el futuro.

#### **1.4. Limitaciones del estudio**

Limitaciones operativas.- Se presentaron por restricción de acceso a fuentes de la GTU, así como de organismos públicos y privados, relacionados al servicio de taxi; se superó mediante la observación y accediendo a los medios electrónicos de la GTU y los organismos públicos y privados.

Limitaciones metodológicas.- Se presentaron debido a que el estudio fue de tipo netamente descriptivo, no estableciéndose una relación causa efecto; se superó mediante levantamiento de datos e información relevante para la presente investigación.

#### **1.5. Delimitación del estudio.**

La investigación se enmarcará en la ciudad de Lima Metropolitana, y alcanza a los taxistas formales inscritos en la GTU, en el año 2015.



## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### ***2.1. Antecedentes de la investigación***

Urdaneta G., Monasterio, & Peña, (2011) en su investigación “Calidad del servicio de taxis del municipio Maracaibo” Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín Maracaibo, Venezuela.

La investigación tuvo como objetivo describir la calidad del servicio de los taxis en el municipio Maracaibo, por formar parte del sistema de transporte urbano de la ciudad, y además de ser un servicio público fundamental para la convivencia de la sociedad.

La metodología aplicada para medir la calidad del servicio fue el modelo SERVQUAL, que establece cinco dimensiones, tangibilidad, confiabilidad, respuesta, certidumbre y empatía.

La investigación concluyó en que el servicio de taxis es una forma particular del transporte público urbano y en Venezuela es responsabilidad del gobierno nacional y de los municipios. La calidad de este servicio repercute en la calidad de vida de los ciudadanos, siendo esta la razón por el cual, el lograr un servicio de excelente calidad es de responsabilidad conjunta de los actores del servicio, taxistas y el municipio. La calidad del servicio en Maracaibo, puede ser valorado a través de tres (3) dimensiones y veinticuatro (24) ítems; las dimensiones son: confiabilidad, que representa la prestación del servicio; socialización: el trato y la relación social entre el usuario y taxista; y, responsabilidad que tiene el taxista y la empresa con el usuario. La calidad del servicio de taxis en Maracaibo resultó mediana, siendo susceptible a mejoras, especialmente en la confiabilidad, esto es: costo, demora de traslado, y, disponibilidad del servicio en diferentes horarios y distancia; la socialización y responsabilidad, deben mejorarse a través de capacitaciones dirigida a los taxistas y usuarios. Finalmente en la calidad del servicio de taxis del municipio Maracaibo deben participar los organismos del Estado responsables de la prestación del servicio y de los ciudadanos para mejorar la calidad del servicio de taxis y la calidad de vida social.

Santos, (2013) en su investigación “Análisis y Dimensionamiento del Servicio de Taxi en una Ciudad” Escola de Camins, UPC Barcelona Tech.

La investigación tuvo como objetivo general recoger, analizar y modelizar los elementos de diseño del servicio de taxi para una ciudad, atendiendo a su eficiencia tal y como es ofertada y percibida por los usuarios y a la estructura y sostenibilidad económica del sector, estableciendo el rol regulador de la administración. Para ello específicamente analizó el comportamiento de la oferta y la demanda, determinando la rentabilidad económica del taxista con el fin de calificar el desenvolvimiento de su actividad profesional, así como definir el papel regulador de la autoridad responsable frente al servicio de taxi, con el fin de mejorar la ordenación de la cantidad (tamaño óptimo de autos). La metodología aplicada se orientó a la definición y obtención de parámetros y variables como: número de servicios, kilometraje, jornada laboral, tiempo entre carreras, precio del servicio, oferta de taxis, tiempo de viaje, tiempo de espera, tiempo de acceso, valor del tiempo; también la rentabilidad económica del taxista, en costos, ingresos y beneficios razonables.

Llegó a concluir, que la demanda no concuerda con la oferta, a menor demanda mayores horas de trabajo para ganar lo mismo; a pesar de ello, en Barcelona, el rubro es rentable pero el tiempo de espera es mayor en la noche que en el día, además el tiempo de espera para recibir el servicio en la calle o través de una radio emisora o una parada de taxi, es similar; los costos del usuario dependen del número de taxis ofertados, a mayor número menor costo. Finalmente los barceloneses tendrán un coste óptimo del sistema de 2000 a 18371 euros con un tiempo mínimo de espera de 18,03 a 10 minutos, cuando se tiene un número óptimo de taxis de 104 por radio emisora y 1398 en la calle. Por todo ello, sería ideal que en la ciudad Barcelona el número de taxis se encuentre alrededor de la flota óptima, ya que así se logrará minimizar los costes del sistema.

Sánchez, (2014) en su investigación “Diseñar un Modelo de Gestión Estratégica para lograr una Administración Eficiente en la Cooperativa de Taxis y Camionetas Terminal Terrestre de la Ciudad de Tena, Provincia de Napo.”

La investigación tuvo como objetivo, fundamentar teórica y científicamente las bases teóricas del presente proyecto de investigación. Elaborando un diagnóstico para conocer la situación actual de la Cooperativa de Taxis y Camionetas en el Terminal Terrestre de la Ciudad de Tena Provincia de Napo; desarrollando los componentes del Modelo de Gestión Estratégica para lograr una administración eficiente.

Esta investigación concluyó en que la mayoría de las empresas evaluadas se rigen por un modelo de gestión administrativa y que a pesar de que la Dirección manifestó su intención de evolucionar, la Cooperativa de Taxis Terminal Terrestre no fue la excepción, siendo su transición hacia un modelo de administración mesurada. Al término de este proyecto de tesis de grado, la propuesta modelo de gestión estratégica para la Cooperativa de Taxis y Camionetas Terminal Terrestre de la ciudad de Tena Provincia de Napo; se determinó que el factor humano es el eje fundamental de todo proceso administrativo y de servicios, ellos se sintieron respaldados, por la mejora continua que experimentaron, con la aplicación de estrategias de desarrollo continuo (capacitaciones) y que fueron determinados en función del análisis de competencias para cada departamento. El modelo de gestión estratégico para determinar el rendimiento del servicios propuesto, se enfocó a que cada trabajador en determinado puesto de trabajo conozca sus funciones y responsabilidades en los diferentes departamentos con que cuenta la empresa y/o asociación de taxis objeto de estudio, lo que permitirá a la organización el control del desempeño de los socios y trabajadores, bajo sus competencias acordes a cada actividad operativa dentro y fuera de la empresa.

Bulnes, (2010) en su investigación “Desarrollo de un Sistema de Gestión de Servicio de Taxis que Optimiza Rutas de Transporte” Lima, PUCP. El objetivo del presente estudio, es hallar la trayectoria más óptima a ser recorrida por la unidad encargada de realizar la solicitud de servicio de taxi.

El sistema va a permitir el registro de las solicitudes de servicios de taxi y atenderlos de la mejor manera asignándole la ruta más óptima; así las empresas de taxi podrán ahorrar tiempo y costos a la hora de brindar el servicio desde un punto a cualquier otro punto de una ciudad; con ello mejorando la rapidez de atención al cliente. Para llevar a cabo el proyecto se aplicó el uso de algoritmos de optimización apropiados al contexto del problema, además de haberse utilizado software libre para la elaboración del sistema. Se aplicó una metodología de desarrollo que toma como base el Proceso Unificado Racional (Rational Unified Process – RUP), y empleado la guía estándar para la gestión de proyectos (Project Management Body of Knowledge – PMBOK).

El estudio concluyó en que se ha realizado satisfactoriamente el análisis, diseño e implementación del sistema propuesto; se ha elaborado adecuadamente un modelo de zonificación y vías para realizar la optimización de las rutas de transporte; se ha implementado el algoritmo Sistema de Colonia de Hormigas para mejorar el desplazamiento del servicio de taxi en cuanto a distancia y tiempo; se ha demostrado que es posible usar las técnicas de la Inteligencia Artificial en la aplicación del problema planteado, el cual es real; finalmente ha utilizado en gran parte sus conocimientos y experiencia adquiridos a lo largo de la carrera de ingeniería informática.

Enrique, (2003) en su proyecto “Plan de Negocios para una Empresa de Gestión de Los Servicios de Taxi por Geo Posicionamiento y Despacho Automático desde La Nube para la Ciudad de Lima”. Lima, USIL, El presente estudio tuvo por objetivo, establecer un Plan de Negocios para instalar una empresa de taxi por geo posicionamiento, y atención automatizada desde la nube, que permita mejorar la seguridad y reducir el tráfico en Lima.

La metodología aplicada fue orientada al análisis del contexto actual y esperado, análisis del negocio, estudio de mercado, definición del negocio y descripción del producto, plan de marketing, plan de operaciones, equipos de trabajo, plan de desarrollo y plan financiero. El instrumento utilizado fue la encuesta entre taxistas y usuarios.

Casavilca, llegó a la conclusión que el proyecto debido a su atractivo como negocio, la magnitud del mercado y alta rentabilidad, es factible; la normatividad vigente (Ordenanza Municipal 1684) permite el desarrollo de proyectos que busquen mejorar la calidad del servicio; el mercado se está haciendo cada vez más competente con empresas que prestan el servicio con aplicaciones Smartphone; finalmente el estudio de mercado arroja que los usuarios del servicio no están conformes con la seguridad ni la calidad del servicio recibido en Lima, especialmente en Surco, Miraflores, San Borja y La Molina.

## ***2.2. Marco Legal***

### ***Ordenanza Municipal N° 1684-MML, del 20 de marzo 2013.***

Regula la prestación del servicio de taxi en Lima Metropolitana.

Clasifica el taxi en tres categorías (Lima M. M., 2013):

1. Taxi Independiente (color amarillo) Persona Natural
2. Taxi Estación (color blanco) Persona Jurídica
3. Taxi Remisse (color negro) Persona Jurídica

Esta norma regula las condiciones y requisitos para prestar el servicio de taxi en Lima. Ver imágenes 2, 3 y 4.

**Lima**  
CIUDADPARATODOS

**Taxi independiente - Características y ubicación de distintivos**

**TAXI INDEPENDIENTE QUE NO SEAN DE COLOR AMARILLO**

Como parte de la uniformización del servicio de taxi en Lima, TODOS LOS TAXIS INDEPENDIENTES QUE NO SEAN DE COLOR AMARILLO deberán tener los siguientes distintivos:

- 1.- Casquete iluminado de acrílico blanco
- 2.- Franja a cuadros amarillos y negros (4 filas de cuadros)
- 3.- Número de placa del vehículo

**Fecha Límite para tener la franja 30 de junio del 2014**

**GTU** GERENCIA DE TRANSPORTE URBANO

**CASQUETE EMPERNADO**  
Material: Acrílico blanco iluminado.  
Instalación: Empernado a la carrocería en paralelo.  
Detalle: Inscripción "TAXI" en ambos lados.  
Alto: 14.5 cm  
Largo: 30 cm  
Ancho: 10 cm

**FRANJAS DE CUADROS**  
Ubicación: En ambos lados del auto.  
Detalle: 4 filas de cuadros amarillos y negros.  
Largo: Ancho del vehículo

**NÚMERO DE PLACA**  
Material: Plástico o similar.  
Detalle: Número de placa en ambos lados del auto.  
Ubicación: Ambos puertos delanteros.  
Alto: 10 cm  
Largo: 30 cm

Imagen 1: Características Taxi Independiente (Munilima+14). Fuente: GTU.

**AMIGO TAXISTA RECUERDA:**  
**TAXI ESTACIÓN QUE NO SEA DE COLOR BLANCO**

Como parte de la uniformización del servicio de taxi en Lima, TODOS LOS TAXIS ESTACIÓN QUE NO SEAN DE COLOR BLANCO debe tener los siguientes distintivos:

- 1.- Casquete iluminado de acrílico blanco.
- 2.- Franja de cuadros blancos y negros (4 filas de cuadros).
- 3.- Número de placa del vehículo.
- 4.- Logotipo, razón social y número de contacto de la empresa.

**EVITA LA MULTA DESDE EL 01 DE JULIO DEL 2014 LA MULTA ES DE 195 SOLES**

**CASQUETE EMPERNADO**  
Material: Acrílico blanco iluminado.  
Instalación: Empernado a la carrocería en paralelo.  
Detalle: Inscripción "TAXI" en ambos lados.  
Alto: 14.5 cm  
Largo: 30 cm  
Ancho: 10 cm

**FRANJAS DE CUADROS**  
Ubicación: En ambos lados del auto.  
Detalle: 4 filas de cuadros blancos y negros.  
Largo: Ancho del vehículo

**NÚMERO DE PLACA**  
Material: Plástico o similar.  
Detalle: Número de placa en ambos lados del auto.  
Ubicación: Ambos puertos delanteros.  
Alto: 10 cm  
Largo: 30 cm

**LOGOTIPO**  
Material: Plástico o similar.  
Detalle: Logotipo, razón social y número de contacto de la empresa.  
Ubicación: Ambos puertos delanteros.  
Alto: 10 cm  
Largo: 30 cm

Imagen 2: Características Taxi Estación (Munilima+14). Fuente: GTU.



Imagen 3: Características Taxi Remisse. Fuente: GTU.

## **2.3. Bases Teóricas**

### **2.3.1. Calidad de Gestión de la GTU**

#### ***La Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima (GTU).***

“Es la entidad encargada de planificar, regular y gestionar el tránsito urbano de pasajeros, otorgando las concesiones, autorizaciones y permisos de operación para la prestación de las distintas modalidades de servicios públicos de transporte de pasajeros en nuestra capital.” (Lima M. d., 2015).

#### ***Funciones de la GTU***

“Promover el desarrollo e implementación de planes de movilidad urbana sostenible, de seguridad vial y gestión del tránsito con el propósito de elevar la calidad de vida de los habitantes de Lima Metropolitana.” (Lima M. d., 2015)

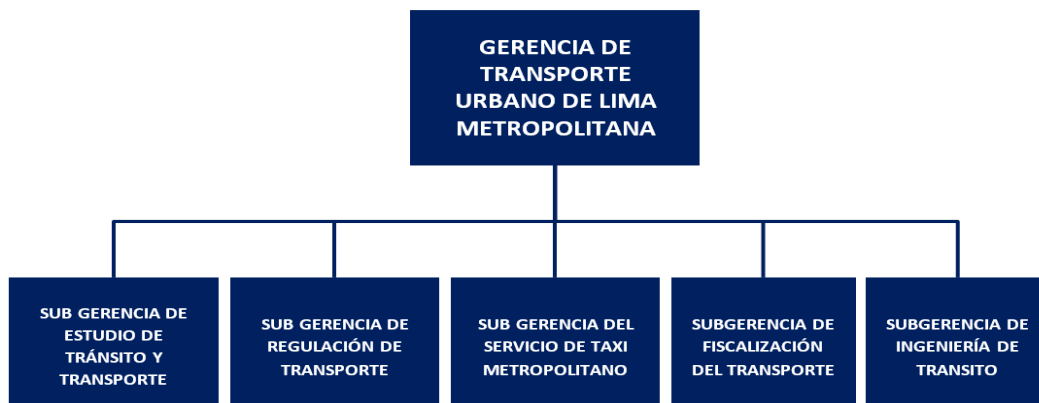
“Impulsar el ordenamiento del transporte urbano y el desarrollo de sistemas integrados de transporte públicos masivos que faciliten la conexión de la ciudad.” (Lima M. d., 2015)

#### ***Visión GTU***

“Implementar un Sistema de Tránsito y Transporte que promueva una mejor calidad de vida a la comunidad con la operación de sus servicios en forma integrada y eficiente, ofreciendo seguridad, orden, dentro de un ambiente equilibrado y una infraestructura vial adecuada, en armonía con el desarrollo sostenido de la ciudad.” (Lima M. d., 2015)

#### ***Misión GTU***

“Asegurar la calidad en la Operación del Transporte a través de un mejoramiento de la accesibilidad, confiabilidad y seguridad del Sistema de Gestión de Tránsito, de tal manera que satisfaga las necesidades de viaje y seguridad de las personas y que contribuya a la preservación del medio ambiente. Para ello deberá ejercer con eficacia su función de proponer, regular y promover normas, así como mantener y fiscalizar el Sistema de Tránsito y Transporte en el ámbito de su competencia.” (Lima M. d., 2015).



*Imagen 4: Organigrama de la GTU. Fuente: GTU.*

### **Subgerencia del Servicios de Taxi Metropolitano (SST)**

“Es el órgano responsable de la formulación de estudios, proyectos, programas y planes estratégicos en materia de transporte regular y no regular, de tránsito y de vialidad para la provincia de Lima” (Lima M. d., 2015).

### **Funciones**

“Planificar, organizar, dirigir y supervisar los objetivos, actividades, metas, indicadores y presupuesto de la Subgerencia, conforme a su ámbito de competencia.

Formular, proponer e implementar ordenanzas, acuerdos, decretos, resoluciones, directivas, instructivos, contratos, convenios y otras normas de aplicación institucional metropolitana, de acuerdo a la competencia de la Subgerencia.

Formular y proponer informes técnicos que sustenten opinión especializada en materias de competencia de la Subgerencia.

Planificar, organizar, dirigir y supervisar la gestión de los recursos humanos a cargo de la Subgerencia, generando espacios para la retroalimentación e incorporación de buenas prácticas de gestión.

Planificar, organizar, dirigir y supervisar la gestión de los bienes y servicios bajo responsabilidad de la Subgerencia.



Formular, dirigir y supervisar el cumplimiento de los instrumentos de gestión y planeamiento de la Subgerencia, así como aquellos institucionales en el ámbito de su competencia, en coordinación con los órganos competentes.

Otorgar autorizaciones, permisos y todo aquel título habilitante necesario para la prestación del servicio de taxi dentro del ámbito de la provincia de Lima.

Regular, las condiciones de los vehículos que prestan servicio de taxi en sus distintas modalidades en el ámbito de la provincia de Lima.

Llevar el registro de las unidades, personas jurídicas, y conductores que prestan servicio de taxi en el ámbito de la provincia de Lima y de los infractores de los reglamentos de transporte y tránsito.

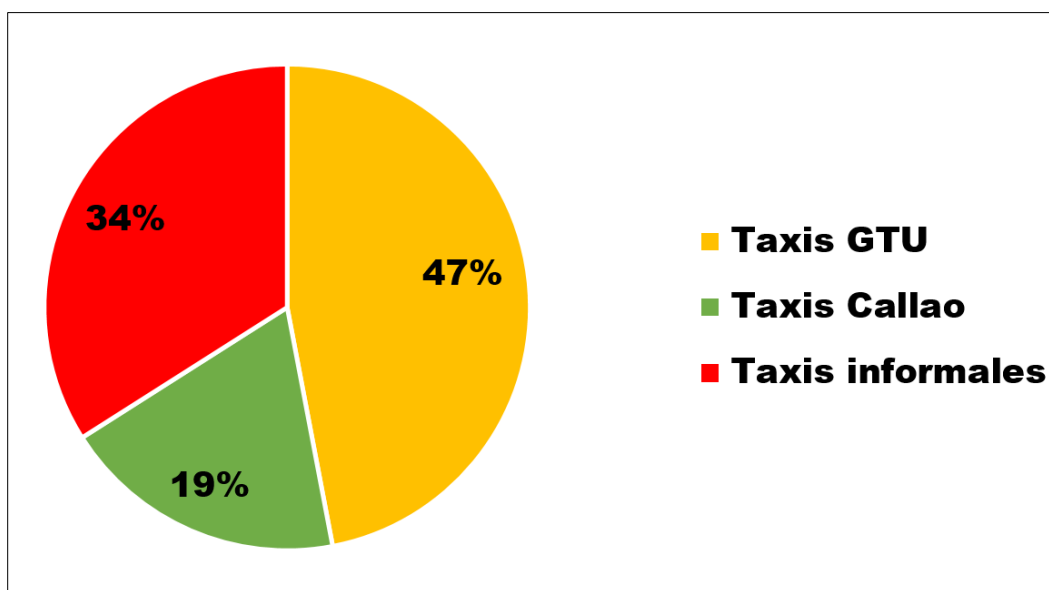
Determinar el número de unidades que prestarán el servicio de taxi en el ámbito de la provincia de Lima, en base a estudios técnicos que incluirán parámetros y condiciones propias de la ciudad.

Promover programas o convenios para mejorar el servicio de taxi.

Promover la creación de personas jurídicas entre los autorizados a prestar servicio de taxi en ámbito de la provincia de Lima.” (Lima M. d., 2015)

**Contexto actual de la calidad de la Gestión de la GTU.  
Lima, una ciudad tomada por los taxis**

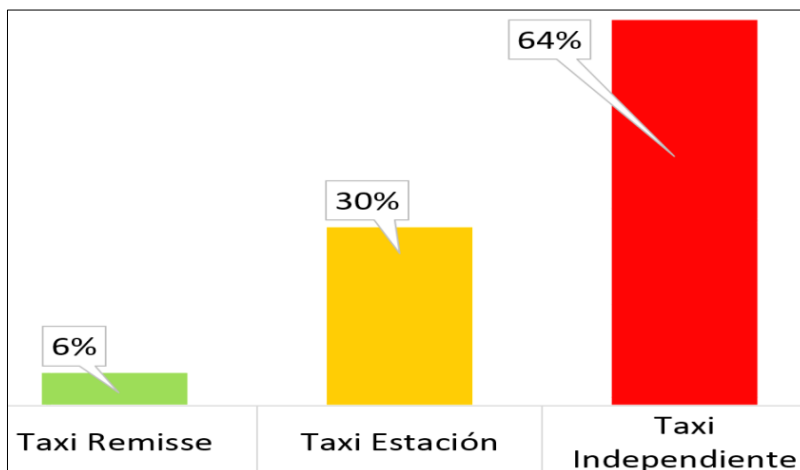
El Comercio, (2015) Publica que: “En Lima operan aproximadamente 182,445 taxistas, entre taxistas autorizados por la GTU de la Municipalidad de Lima Metropolitana, taxistas autorizados por la Municipalidad del Callao y taxis informales.” Ver Imagen 5.



**Imagen 5: Universo de Taxistas en Lima.** Fuente: Diario La República, GTU Informe N° 190-2015-MML/GTU-SSTM

Según publicación del Diario El Comercio del 13 de marzo 2015, En la GTU hay 91.127 taxis inscritos en la Sub Gerencia de Servicio de Taxi Metropolitano, distribuidos de la siguiente manera 5,160 Remisse, 27,257 Estación y 58,710 independientes. Ver Imagen 6.

Lima actualmente es una de las ciudades de la región con el mayor número de taxistas, a pesar que ya hemos superado las peores etapas de la crisis económica, social y política de los años 80 y 90; sin embargo aún el taxi sigue siendo influenciado por la coyuntura política y considerado como la actividad más pragmática para lograr una oportunidad laboral o conseguir ingresos adicionales. Ver Imagen N° 7 y 8.



**Imagen 6: Taxistas Inscritos en la GTU.** Fuente: Diario El Comercio, 13 marzo 2015.



**Imagen 7: Lima tiene 5 Veces más Taxis que otras Capitales de Latinoamérica.** Fuente: Diario La República, 13 abril 2016.



**Imagen 8: En Lima sobran Taxis: Hay 130% Más de lo que se necesitaría.** Fuente: Diario El Comercio, 13 marzo 2015.

### **Gestión GTU para el empadronamiento de Taxistas**

La GTU no ha gestionado adecuadamente el empadronamiento de los taxistas en Lima, convocando y suspendiendo permanentemente la inscripción de los taxistas. En los últimos años se ha convocado la inscripción de los taxistas, pero sin una planificación y organización adecuada, sin una programación ni medios físicos ni tecnológicos que permitan facilitar esta tarea, lo cual ha generado desorden, corrupción, descontento, desconcierto y malestar en los taxistas. Finalmente no se han cumplido las metas ni objetivos del empadronamiento y peor aún se ha alentado a que muchos taxistas opten por prestar el servicio de manera informal. Ver Imagen 9.



**Imagen 9: Desde el Lunes SETAME Atenderá a Taxistas hasta la medianoche.** Fuente: *Diario El Comercio*, 11 enero 2014.

Actualmente se ha suspendido la inscripción para los taxistas independientes en Lima, sin embargo se mantiene una ventana abierta al permitir la inscripción por sustitución a través del tipo de taxi Estación y Remisse, vía las empresas llamadas “cascarón”, situación que genera burocracia y promueve la corrupción. Ver Imagen 10.



**Imagen 10: SETAME Continúa Autorizando Taxis de Empresas “Cascarón”.** Fuente: *Diario El Comercio*, 11 enero 2014.

### ***Gestión GTU para la seguridad del servicio de Taxi***

El servicio de taxi en Lima está estigmatizado como un servicio de alto riesgo, la percepción de inseguridad del servicio recae también en sus afiliados, son vistos como elementos peligrosos y de los cuales no se puede fiar, Ver imagen 11, y la GTU no ha desarrollado ninguna acción para contrarrestar esa mala imagen, lo cual los ubica en seria desventaja respecto a servicios que actualmente filtran y hacen uso de medios tecnológicos para darle mayor seguridad y garantía a los usuarios y taxistas.



**Imagen 11: Inseguridad Ciudadana: Hay 40 mil taxis informales en Lima.** Fuente: *Diario Perú* 21, 26 febrero 2016.

### ***Gestión GTU respecto al tráfico vehicular***

Indudablemente uno de los problemas más álgidos en el transporte en Lima es el tráfico vehicular, este se ve afectado por el incremento del parque automotor, el monopolio de vías, la regulación y la cultura de uso de vías y parqueos en la vía pública.

Al respecto la GTU dentro de su gestión sigue aplicando medios tradicionales para mejorar el tráfico, y lo hace a través de sus agentes, con silbato en mano y su criterio personal busca agilizar el tráfico. En caso particular del servicio de taxi, los cursos de capacitación no incluyen cursos para conocimiento de software y aplicativos, peor aún la GTU no tiene planes para gestionar este tema de manera innovadora.

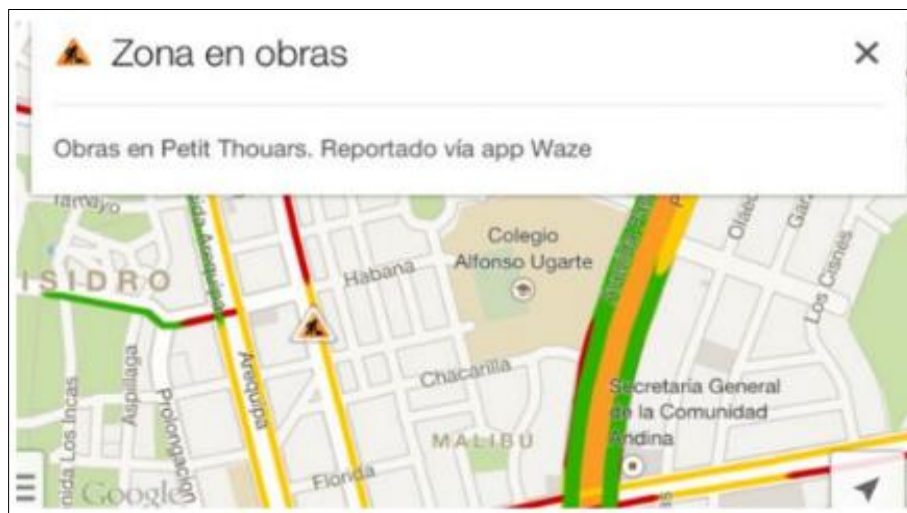
Los sistemas de semaforización inteligentes, y el desarrollo de olas verdes son mínimas y en muchos casos no funcionan causando más retrasos.



A todo esto hay que adicionar la monopolización de avenidas principales para el uso de transporte masivo como son el metropolitano y Vías como la Av. Grau, Av. Bolognesi y otras vías donde el uso es exclusivo para los buses y las combis y otros similares, donde bien podrían autorizarse el uso para el servicio de taxi solo para traslados, lo que mejoraría la agilidad del servicio de taxi y el tráfico en Lima. Ver imagen 12 y13.



**Imagen 12: Semáforos en Lima: Choferes pierden hasta 20 minutos por viaje.** Fuente: *Diario El comercio*, 02 mayo 2015.



**Imagen 13: Google Maps y WAZE unen funciones para luchar contra el tráfico.** Fuente: *Diario El comercio*, 20, agosto 2013.

### ***Gestión jurisdiccional GTU para el servicio de taxi Lima-Callao.***

Otra de las razones principales que afectan a la gestión de la GTU, es la confrontación permanente con sus similares de la municipalidad del Callao, no ha habido ni hay la intención ni la capacidad para llegar a acuerdos y alianzas entre Lima y el Callao para el servicio de taxi. Lima ante la saturación de taxistas ha suspendido la inscripción de los taxistas independientes, pero el Callao les sigue otorgando certificados de operaciones con los cuales los taxistas pueden operar en todo Lima.

En medio de esta confrontación están los taxistas, quienes se ven obligados a cumplir con las condiciones de ambas municipalidades para poder laborar sin problemas, generando malestar, incomodidad y mayor tiempo y costo. Ver Imagen 14.



**Imagen 14: Lima y Callao en nueva pugna por Taxistas: ¿Hay solución?** Fuente: *Diario El Comercio*, 14 mayo 2015.

### ***Estrategia de supervisión GTU para el servicio taxi en Lima.***

La GTU, en su aparente afán de mejorar la calidad del servicio, aparte de su enfoque represivo, no se percibe otra estrategia o táctica, no hay nuevas ideas, no innova, y solo se ha limitado a potenciar sus unidades de inspección, sin establecer bien sus objetivos y toda esta acción ha recaído de manera represiva con imposición de papeletas en muchos casos abusivas, principalmente en sus mismos afiliados y mínimamente a los informales que son el servicio de mayor riesgo para los usuarios.

Los Inspectores municipales no son considerados agentes de orientación y capacitación, son percibidos como enemigos por los taxistas, quienes tratan de evadirlos a como dé lugar, todo esto porque una vez intervenido por los inspectores, estos tienen un incentivo por imposición de papeletas, y buscarán el más mínimo error para imponerla, si en el botiquín del taxista falta una curita será argumento suficiente para imponerla, no habrá una voluntad de orientación. Ver Imagen 15.



**Imagen 15: Municipalidad de Lima sancionó a 29 mil Taxistas desde enero.** Fuente: *Diario El Comercio*, 14 mayo 2015.

### ***Gestión GTU para el financiamiento de vehículos para el servicio de taxi.***

En La Municipalidad de Lima, aparentemente La Caja Metropolitana de Lima y la GTU pareciera que han desarrollado de manera conjunta un proyecto para brindar el mejor financiamiento a los taxistas, de tal manera que les mejore su calidad laboral y por ende el servicio de los taxistas. Pero la realidad no es así, ambos entes, pertenecientes a la Municipalidad de Lima, están más divorciados que nunca en este tema. La Caja Metropolitana como ente financiero, su expectativa es lograr la mayor rentabilidad posible y solo ha aprovechado de su imagen para aprovecharse de la necesidad de los taxistas de renovar sus vehículos, captándolos y financiándoles en muchos casos con mayores costos, los cuales han sido sancionados por INDECOPI Ver Imagen 16. Por otra parte la GTU ha suspendido la inscripción de taxistas como independientes, para lo cual la Caja Metropolitana no se hace problemas y orienta a que sus clientes saquen sus permisos de circulación en el Callao.



La GTU, actualmente no tiene estrategias orientadas para desarrollar proyectos empresariales aprovechando el enorme potencial de la asociatividad de los miles de taxistas formales, ver imagen 17, ni siquiera con entes de su propia institución, como la Caja Metropolitana, con rubros relacionados como grifos, tienda de repuestos, mantenimiento, renovación de flota, aplicativos y software para base de clientes, seguridad virtual para taxistas, entre otros, que permitan mejoras y beneficios laborales como vacaciones, salud y esparcimiento para los taxistas, todo ello con la finalidad de generar un sistema que sostenga un servicio de taxi de calidad acorde con la capital Lima.



**Imagen 16: Indecopi multa a la Caja Metropolitana por más de s/. 1 millón.** Fuente: *Diario El Comercio*, 09 octubre 2014.



**Imagen 17: Unos 400,000 Taxistas requieren de un adecuado financiamiento.** Fuente: *Diario Gestión*, 24 noviembre 2014.

## **Gestión GTU para uso de medios tecnológicos software y aplicativos en el servicio de taxi en Lima.**

El diario Gestión, en su artículo sobre las Apps para el servicio de taxi en Lima, el 21/07/2015, publicó lo siguiente: “Más de 10 empresas operan Apps, para el servicio de taxi en Lima. Ver Imagen 18.

El servicio de taxi por medio de aplicativos es un nuevo paradigma en Lima, para ello la tecnología ha sido su principal aliado y esta modalidad tiende a crecer mucho más.



**Imagen 18: Aplicaciones de servicio de taxi que operan en Lima.** Fuente: Diario Gestión, 21 julio 2015.

Esta iniciativa ha sido impulsada por empresas internacionales norteamericanas y españolas, y actualmente ya hay algunas empresas peruanas que han reaccionado y están adecuando sus servicios bajo esta modalidad. Actualmente tenemos en el mercado a UBER, Easy taxi, Cabify, Tappsi, Satelital, Taxibeat, TaxiTel, entre otros.

Estos servicios son una seria competencia para los taxistas inscritos en la GTU, pues a través de un celular, estos servicios ofrecen mayor seguridad (identificación del conductor y vehículo), rapidez (usan software Waze y/o Google Maps), y devolución de objetos perdidos.



**Imagen 19: Taxistas realizaron caravana de protesta contra UBER.** Fuente: Diario El Comercio, 03 setiembre 2015.

Este tipo de servicios, ha generado un enorme descontento en los taxistas inscritos en la GTU, pues han sentido que en el mercado del taxi, estas empresas se van posicionando, y adicional a los taxistas “piratas”, les siguen reduciendo clientes y por lo tanto perjudicándolos en sus ingresos. Frente a esto han realizado marchas y contramarchas, sin encontrar un respaldo en la GTU. Ver imagen 19.

### ***Gestión organizacional***

#### ***Concepto***

La gestión debe entenderse como un medio fundamental arraigado a la administración de una organización; a través de la gestión se planifica, organiza, dirige y controla la vida orgánica, para el cumplimiento de la misión institucional, de manera potencialmente exitosa.

Para elevar las probabilidades de éxito de la gestión organizacional, no cabe duda que se debe considerar aspectos importantes relacionados a la humanidad de los integrantes de la organización, la actitud, la capacidad, el profesionalismo, las habilidades técnicas, humanas y conceptuales que les permitan conducir a la organización en el contexto de permanente cambio,

globalización, alta incertidumbre, y exigencia de competitividad (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2007)

La gestión arraigada a la administración cuenta con diversas teorías y enfoques administrativos que pueden ser utilizadas por los líderes para dirigir sus organizaciones; dependiendo de las circunstancias están también pueden aplicarse de manera ecléctica, el fin es lograr el éxito de la gestión organizacional y su trascendencia en el desarrollo de la sociedad.

La gestión es un medio que cuenta con múltiples herramientas administrativas, técnicas y metodologías que correctamente aplicadas permitirán a todos los integrantes de la organización, desde el líder hasta el último colaborador, articular de manera holística, la estrategia hasta la operatividad de la organización.

Entendiendo que la organización es un ente vivo, la gestión es como el alma de la organización, es invisible, no se puede tocar, no se puede ver, no se puede oler, sin embargo si se puedes percibir y sentir los efectos de su aplicación a lo largo del trayecto de la vida organizacional y finalmente obtener los resultado, sea cual fuere pasará a formar parte de su valor intangible.

Finalmente la gestión organizacional, más allá de un concepto académico, es un arte particular del líder y todos los integrantes de la organización, son único, tendrá sus propios matices, velocidad y valores. A pesar de la existencia de varias organizaciones similares en su misión, visión, tamaño y estrategia, cada una de ellas tendrá una gestión particular con la cual tratarán de llevar a sus organizaciones hacia el resultado esperado. Algunos lo lograrán otros fracasarán.

### ***Factores ambientales***

### ***Factores de Gestión***

En la presente investigación se entenderá como Factores de Gestión a todos aquellos elementos, circunstancia, influencias, que se han mantenido a lo largo del tiempo ya sean como recursos e insumos en los procesos administrativos de las organizaciones, los cuales han contribuido y contribuyen, junto con otras cosas, a producir los resultados de la gestión.

La organización es creada por el hombre, por lo tanto no puede existir ajena, separada o divorciada de la satisfacción de las diversas necesidades humanas; esto sustenta el hecho de que sean sistemas abiertos y que interactúan permanentemente con su entorno.

Como sistema alberga dos entornos uno específico que es el más cercano y su efecto es mayor sobre la empresa y el otro general que afecta a la mayoría de las empresas y su efecto no es tan directo. Ver Imagen 20 y 21.

<b>Proveedores</b>	Como ya hemos visto, todas las empresas sin excepción necesitan una serie de entradas o <i>inputs</i> para realizar su proceso productivo. Las empresas o personas que los proporcionan se denominan proveedores. Cuando se trata de factores como electricidad, agua, teléfono... a las empresas que los sirven se les suele denominar <b>suministradores</b> .
<b>Cientes</b>	Los clientes son los destinatarios del bien o servicio prestado por la empresa. Pueden ser consumidores finales o bien otras empresas que usan esos productos como <i>inputs</i> de sus procesos productivos.
<b>Competidores</b>	Una empresa nunca puede perder de vista a aquellos que pueden hacerle la competencia, bien porque ofrezcan el mismo tipo de producto o porque ofrezcan un producto alternativo. Por ejemplo, para una empresa como Iberia no sólo son competencia otras compañías aéreas, sino también las líneas de ferrocarril de alta velocidad que cubran el mismo trayecto.
<b>Entidades financieras</b>	Las más comunes son los bancos, que prestan dinero a las empresas a cambio de un interés. Constituyen un elemento indispensable para la financiación de la empresa.
<b>Administraciones públicas</b>	Con este término nos referimos no sólo al Estado y a las comunidades autónomas, sino también a las diputaciones provinciales y, sobre todo, a los ayuntamientos. Es fácil comprobar la estrecha relación entre una empresa y el Ayuntamiento de la localidad donde se encuentra establecida: por ejemplo, para abrir un establecimiento es necesario solicitar la licencia de apertura, y además hay que pagar impuestos municipales como el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).
<b>Mercado laboral</b>	No en todas partes existen las mismas condiciones laborales. Como veremos, estos factores son muy importantes en la decisión de localización de una empresa. Los más importantes son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Costes salariales.</b> Constituyen una de las principales fuentes de costes de la empresa, por lo que es lógico que los quieran reducir.</li> <li>• <b>Cualificación.</b> En ciertos sectores se necesitan trabajadores con un alto nivel de formación, por lo que las empresas deben instalarse en países y regiones donde sea posible encontrarlos. Es lo que ocurre en el sector de las nuevas tecnologías y en muchas empresas de servicios (bancos, sanidad...).</li> </ul>
<b>Comunidad</b>	Finalmente, existe un elemento del entorno específico que en muchos casos se olvida y sin embargo está fuertemente vinculado a la empresa: la comunidad donde se inserta, con una estructura social determinada, una mayor o menor inquietud por el medio ambiente y con un estilo de vida determinado.

**Imagen 20: Componentes del Entorno Específico.** Fuente: *Empresa y cultura emprendedora, UTI, La empresa y su entorno, Página 17, [http://www.edebe.com/educacion/documentos/830343-0-529-830343\\_LA\\_EIE\\_CAS.pdf](http://www.edebe.com/educacion/documentos/830343-0-529-830343_LA_EIE_CAS.pdf)*



COMPONENTES DEL ENTORNO GENERAL	¿QUÉ SON? / ¿EN QUÉ INFLUYEN?	EJEMPLO
Económicos	Factores como la tasa de desempleo, la inflación, los tipos de interés... condicionan los salarios que se van a pagar, el coste de un préstamo, la evolución de las ventas...	En una época de crisis todas las empresas sufren. Un buen análisis del entorno económico debe permitir a la empresa adelantarse a esta situación y prepararse para afrontar los malos momentos.
Tecnológicos	Los avances técnicos en maquinaria, electrónica, y especialmente en las nuevas tecnologías, hacen más fácil el trabajo de las empresas, reducen costes y abren nuevas oportunidades de negocio.	Las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) como Internet han cambiado la forma de hacer negocios. Quien no aprovecha esta herramienta queda en situación de desventaja frente a los competidores.
Político-legales	Normas legales sobre impuestos, contratación de trabajadores, especificaciones técnicas obligatorias... que hacen que la organización de la empresa se adapte para cumplirlas.	Una nueva regulación sobre los contratos laborales tiene un impacto directo sobre las empresas, que pueden, por ejemplo, verse incentivadas a firmar más contratos indefinidos o a contratar a ciertos colectivos (desempleados de larga duración, discapacitados...) por un ahorro en el coste en las cuotas de Seguridad Social.
Demográficos	Edad de la población, distribución por sexos, nivel de ingresos... Todos estos factores influyen en la localización de la empresa y la adaptación de sus productos al mercado al que se dirigirán.	El abandono del medio rural en favor de las grandes urbes ha supuesto una oportunidad para muchas empresas como, por ejemplo, las grandes superficies comerciales.
Socioculturales	Estilo de vida, hábitos alimentarios, religión... son factores que condicionan el comportamiento de las personas y, en consecuencia, afectan a sus hábitos de consumo.	Los inmigrantes procedentes de los países de América del Sur demandan productos propios de su cultura (alimentación, vestimenta...).
Medioambientales	El daño causado al medio ambiente debido a la contaminación, al cambio climático... supone un esfuerzo para las empresas para minimizar su impacto medioambiental y a la vez una oportunidad de nuevos negocios.	Una empresa del sector químico debe adaptar su sistema productivo para que sea menos contaminante: tanto porque lo exige la ley como porque, en caso contrario, los propios consumidores la penalizarán acudiendo a empresas de la competencia más respetuosas con el medio ambiente.

**Imagen 21: Componentes del Entorno General.** Fuente: *Empresa y cultura emprendedora, UTI, La empresa y su entorno, Página 18, [http://www.edebe.com/educacion/documentos/830343-0-529-830343\\_LA\\_EIE\\_CAS.pdf](http://www.edebe.com/educacion/documentos/830343-0-529-830343_LA_EIE_CAS.pdf)*

## **Enfoques de Gestión**

### **Significado de enfoque**

Manera de dirigir la atención o considerar un asunto o problema.

### **Enfoque de gestión**

Es la manifestación típica de la naturaleza o circunstancia de gestión de la organización, la cual genera aspectos y cualidades que establecen como resultado la identidad de la organización, que permite distinguirla de otra similar.

### ***Gestión tradicional***

La gestión tradicional se ha concentrado en la eficiencia interna de la organización, siendo la departamentalización una de las razones del funcionamiento organizacional, producto de ello son los organigramas la mejor presentación de estos modelos de gestión. Sin embargo este modelo no considera las diversas actividades de la organización mucho menos las estrategias o canales de coordinación, se hace complicado el trabajo en equipo.

Generalmente cada departamento busca cumplir su misión específica de la manera más eficiente posible, al margen de la eficacia organizacional, pues solo se centra en satisfacer las necesidades propias de la organización, y específicamente de sus departamentos, descuidando su misión y como consecuencia contrariamente la organización se vuelve más ineficiente, pues se gastan recursos en actividades sin valor, se hace más burocrático y corrupta la gestión.

La gestión tradicional en muchas oportunidades, ha generado duplicidad de funciones y no define muchas responsabilidades, generando confrontaciones y divorcios entre departamentos al interior de la organización, todo ello promovido generalmente por un estilo de dirección autoritario, castrense y poco participativo.

### ***Gestión por procesos***

Este modelo de gestión visualiza a la organización como un conjunto de procesos que se interrelacionan y se vinculan en causa efecto; aquí se asegura que todos los procesos coordinen para beneficio de los stakeholders internos y externos a la organización.

Este enfoque establece un norte, donde las personas de los diversos departamentos lo usan como guías para la coordinación de sus procesos, para lograr el objetivo organizacional y el resultado óptimo en el cumplimiento de la misión de manera satisfactoria para los clientes.

La gestión por procesos independientemente de los departamentos, busca que se articule las diversas actividades que generen valor para el

cliente, entendiendo que los procesos son transversales en toda la organización y que no tiene un inicio y un fin en los departamentos.

En la gestión por procesos, se busca medir el valor añadido y percibido por el cliente interno/externo; se identifican y satisfacen necesidades.

### ***Nuevos enfoques al diseño organizacional.***

La teoría situacional, reconoció que las organizaciones siempre se verían influenciadas por su medio ambiente. Las organizaciones conviven con un mundo en permanente evolución, los nuevos enfoques de diseño estructural deben ser de característica flexible y adaptable no solo al ambiente sino también a la tecnología. (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2007, p.456)

Según los nuevos enfoques de diseño estructural, estas deben contemplar que las organizaciones van a funcionar en un ambiente complejo, mutable y de alta incertidumbre, por lo tanto debe considerar variables de entrada que están relacionadas a proveedores, usuarios, competencia y diversas normas; tecnología tanto tangibles, conceptuales como abstractas; Las tareas o funciones para lograr determinados resultados; La estructura como soporte coordinador y de integración necesaria; finalmente las salidas en cumplimiento de objetivos, resultados, calidad y satisfacción de cliente.

### ***Teoría General de la Administración***

#### ***Administración Científica***

Fue uno de los primeros aportes a la teoría administrativa.

“Frederick Winslow Taylor fue un ingeniero, estadounidense, desarrolló su investigación, a principios del siglo XX, en dos periodos, la primera investigó generalmente en los talleres industriales y su énfasis fue la tarea de los obreros, estudiando los tiempos y movimientos, priorizando la eficiencia, publicando su obra “Administración de talleres” (1903)

Sin embargo su principal aporte teórico formal de Taylor y uno de los primeros se da en 1911, en su libro “Principios de Administración Científica”, Taylor es considerado el principal representante de la teoría científica.



Taylor afirma que: “La organización y la administración deben estudiarse y tratarse científica y no empíricamente. La improvisación debe ceder lugar a la planeación y el empirismo a la ciencia.

Donde la Administración Científica puede resumirse así:

- ✓ Ciencia en vez de empirismo.
- ✓ Armonía en vez de discordia.
- ✓ Cooperación, no individualismo.
- ✓ Rendimiento máximo en vez de producción reducida.
- ✓ Desarrollo de cada hombre en el sentido de alcanzar mayor eficiencia y prosperidad.” (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2007, p.47-64)

### ***Teoría Clásica***

Henry Fayol junto a Taylor, representan el enfoque clásico, sin embargo nunca trabajaron juntos. La Teoría Clásica fue otro aporte importante para la administración de las organizaciones.

“En 1916, el ingeniero francés, Fayol, en su obra “Administración Industrielle et Générale” (Administración Industrial y General) tiene una visión holística de la industria de la época y pone especial énfasis en cómo estas se deben estructurar para ser eficientes.

Fayol, en su administración clásica, establece seis funciones básicas de la industria de aquel entonces: Funciones Técnicas, Funciones Comerciales, Funciones Financieras, Funciones de Seguridad y Funciones Administrativas. Es a partir de estas funciones y dentro de su énfasis estructural, que Fayol, establece uno de los conceptos más aceptados y que siguen vigentes respecto de la función administrativa, donde esgrime que esta función administrativa cumple cinco actos específicos: la planeación, la organización, la dirección, la coordinación y el control, articulando con las demás funciones dentro de la industria.

Fayol no solo enfatizó la estructura organizacional, sino que además estableció catorce Principios Generales de la administración los cuales siguen vigentes en la actualidad.” (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2007, p. 70-80)

### ***Teoría Humanista***

“En el enfoque humanístico, la preocupación por la máquina y el método de trabajo, por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social.”

Desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia de los resultados obtenidos mediante la experiencia de Hawthorne. (...). El surgimiento de la teoría de las relaciones humanas aporta un nuevo lenguaje al repertorio administrativo: se habla de motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupo, etc, y se critican con dureza y se dejan de lado los antiguos conceptos clásicos de autoridad, jerarquía, racionalización del trabajo, departamentalización, etc. (...)

La felicidad humana es vista desde un ángulo completamente diferente que los antiguos conceptos clásicos.” (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2007, p. 88-94).

### ***Teoría Neoclásica***

Después de la experiencia de la teoría humanista aplicada a las industrias, y la exageración de su aplicación, que generaban una elevada ineficiencia, nace una corriente que induce a retomar los principios clásicos de Taylor y Fayol, sin embargo este planteamiento toma una posición ecléctica con lo mejor de la teoría humanista y asume una posición que enfatiza el proceso administrativo.

“Se define a la administración como un proceso operacional, con funciones de planeamiento, organización, dirección y control; la administración debe apoyarse en principios verdaderos igual que otras ciencias, enfatizando los objetivos y resultados.

“El enfoque neoclásico distingue entre dos tipos dos modelos de organizaciones claramente diferenciadas: la organización tradicional y la organización moderna.

Para el enfoque neoclásico la base fundamental de la organización es la división del Trabajo. La departamentalización puede ser en sentido Horizontal si se observa la necesidad de aumentar la calidad de la supervisión o dirección, Vertical si se necesita aumentar el nivel jerárquico. (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2007, p. 100-120).

### ***Administración Por Objetivos (APO)***

Después del neoclásico se desprenden otras corrientes, aparece la APO cuyo énfasis se da por los resultados, es una propuesta administrativa práctica y democrática de la Teoría Neoclásica, aparece en 1954 con Peter Drucker en su libro Administración por Objetivos.

Esta propuesta movió la atención de las llamadas “actividades medio” hacia los resultados que desea la organización. El enfoque en el “cómo” administrar paso a un “por qué” o “para qué”.

Peter Drucker acuñó la frase: “No hay sociedades desarrolladas ni sub desarrolladas, solo hay sociedades administradas y sub administradas”. (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2007, p. 196 - 215).

### ***2.3.2. Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU***

#### ***La economía de servicios***

Antes de hablar de calidad del servicio, es importante definir que son los servicios propiamente dichos, en el mundo actual donde impera una abrumadora economía de servicios.

Al respecto hay estudios interesantes relacionados a los servicios (Christopher Lovelock, 2009) en su obra Marketing de Servicios, afirman que: “Los servicios dominan la economía en la mayoría de los países” (p. 6) y hacen una descripción amplia de “¿Qué son los servicios?”. Indudablemente que en el escenario de la revolución industrial el predominio de la economía tenía su sustento en la producción industrial, la idea o concepto de servicio aun no existía o no estaba definida.

## ***La calidad en la economía Industrial***

### ***¿Qué es la calidad?***

Es un concepto abstracto, una apreciación, una calificación y puede referirse a diferentes aspectos en una organización industrial como es el producto, el proceso de producción los insumos, u otros aspectos relacionados.

La idea de calidad no ha mantenido un statu quo, a lo largo de los años, esta se hace más compleja dada la evolución industrial, la tecnología y la gestión. Siendo tomadas con mucho valor por parte de las organizaciones con alta competitividad.

El objetivo fundamental de la calidad, como filosofía empresarial, es satisfacer las necesidades del consumidor, aunque para los clientes esta apreciación sea tan heterogénea y discrepante. Su estudio multidisciplinario tampoco es coincidente, sin embargo todos han aportado desde su perspectiva en los aspectos que deben considerarse al planificar la gestión de la calidad en la industria.

### ***International Organization for Standardization (ISO)***

La calidad es una preocupación mundial, tanto así que actualmente se han establecido regulaciones y normalizaciones globales. Tenemos la familia de los ISO 9000, de manera especial el ISO 9001 sobre gestión de la calidad, además de otras normas, como: españolas UNE (Asociación Española de Normalización) 66.001-88 y 66.900-89 y las normas europeas EN (Comité Europeo de Normalización) 29000- aplicables a cualquier tipo de empresa, en tamaño y actividad. Conceptos que se exponen a continuación.

“(…)

### ***La política de calidad***

Comprende el conjunto de directrices y objetivos generales relativos a la calidad expresados formalmente por la Dirección; son, pues, los principios generales que guían la actuación de una organización. Forma parte de la

política general de la empresa aprobada por los órganos directivos y está constituida por el conjunto de proyectos referidos a la calidad.

### ***La gestión de la calidad***

Es aquel aspecto de la función directiva que determina y aplica la política de calidad. Comprende tres procesos: planificación, organización y control. Juran prefiere desarrollarla través de las tres fases de su trilogía: planificación, control y mejora de la calidad. Por su parte, Edwards Deming, consultor y responsable del milagro japonés, al igual que Philip Bayard, EEUU, (1926-2001), autor que contribuyó a la Teoría Gerencial y a las prácticas de la gestión de la calidad, la explica mediante catorce actuaciones.

### ***La planificación de la calidad***

Constituye el proceso de definición de las políticas de calidad, generación de los objetivos y establecimiento de las estrategias para alcanzarlos. Es la actividad destinada a determinar quiénes son los clientes y cuáles son sus necesidades, desarrollar los procesos y productos requeridos para satisfacerlas y transferirlos a las unidades operativas.

### ***La organización para la calidad***

Es el conjunto de la estructura organizativa, los procesos y los recursos establecidos para gestionar la calidad. Es la división de funciones y tareas y su coordinación.

### ***El control de la calidad***

Abarca las técnicas y actividades de carácter operativo a la calidad. Consiste en determinar si la calidad de la producción se corresponde a la calidad del diseño. Es el proceso a través del cual se puede medir la calidad real, compararla con las normas y actuar sobre la diferencia.

### ***Lo mejor de la calidad***

Supone la creación organizada de un cambio ventajoso. No es sólo eliminar los picos esporádicos de mala calidad -objeto del control-, sino un proceso planificado de búsqueda del perfeccionamiento.

### ***El sistema de calidad***

Es el conjunto de la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se disponen para llevar a cabo la gestión de la calidad. Es el conjunto de los planes formales de calidad.

### ***El manual de calidad***

Es el documento utilizado en la descripción e implantación del sistema de calidad. En él se establecen las políticas sistemas y prácticas de calidad de una empresa.

### ***La garantía de calidad***

O sistema de aseguramiento de calidad comprende el conjunto de acciones, planificadas y sistematizadas, necesarias para infundir la confianza de que un bien o servicio va a cumplir los requisitos de calidad exigidos. Incluye el conjunto de actividades realizadas por la empresa dirigida a asegurar que la calidad producida satisface las necesidades del consumidor.

### ***La calidad total***

Es el conjunto de principios, de estrategia global, que intenta movilizar a toda la empresa con el fin de obtener una mejor satisfacción del cliente al menor coste.

(...)"

## ❖ **El modelo de la Servucción**

Según Eiglier y Langeard, la calidad del servicio depende de la calidad de los elementos de la Servucción: el soporte físico, el personal y los clientes y de la coherencia entre ellos.

“(…)

- **El soporte físico**

La calidad de los elementos físicos utilizados en la prestación de servicios está condicionada por la calidad intrínseca.

Esta tiene una influencia directa sobre la calidad del servicio, además de afectar a la percepción del mismo. La complejidad. Las nuevas tecnologías permiten conseguir más y mejores prestaciones del servicio. La facilidad de mantenimiento. Tanto del preventivo como del reparador. La facilidad de uso. Tanto si lo utiliza el personal como si lo usa el cliente, permite una mejor y más fácil prestación del servicio.

- **El personal**

La calidad del personal de las empresas de servicio está ligada a:

- ✓ **La cualificación profesional.** Es la aptitud del personal para desarrollar sus funciones técnicas.
- ✓ **La disponibilidad.** Es la actitud de compromiso con el servicio; significa la respuesta del personal siempre que el cliente lo necesita.
- ✓ **La presencia o apariencia física.** Forma parte de los elementos tangibles del servicio y constituye un factor de imagen y de seguridad.

## ❖ **Los clientes**

En los clientes la calidad del servicio está vinculada a:

- ✓ **La similitud.** La homogeneidad de los clientes es la base de la segmentación del mercado la cual facilita el diseño del servicio para múltiples usuarios.

- ✓ **La eficacia de la participación.** La participación del cliente en el proceso de producción-consumo es una de las características esenciales de los servicios (...)"

### **La calidad es la nueva arma competitiva**

Helga Drummond afirma que: "En todos los sitios y cada día que pasa las empresas son más conscientes del potencial competitivo de la calidad (...)

Muchos servicios públicos deben competir ahora de una manera inimaginable hace 10 o 15 años. La calidad se ha convertido en un fin, porque el nivel que ha de alcanzar se especifica en las cláusulas de cada contrato, mientras que en antaño era solo una condición vaga que quedaba sin verificar. En los sectores de la enseñanza y de la salud, las instituciones rivalizan ahora por captar clientes.

Y esa rivalidad no se centra en los precio, sino en la calidad. Por ejemplo las universidades se clasifican por su capacidad de investigación, y los establecimientos líderes en este campo reciben una cuota de fondos públicos desproporcionadamente alta, a la vez que se oscurece el futuro de aquellas otras que tienen una calificación deficiente. El clima político y económico es tal que se están exigiendo unos niveles cada vez más elevados para la asignación de unos recursos no solo disminuidos, sino en vías de una mayor disminución." (Drummond, 2001, pág. 20)

Cuando solicitamos un taxi para trasladarnos de un lugar a otro, no estamos adquiriendo en propiedad el vehículo, ni mucho menos al taxista, solo estamos arrendando un vehículo y la pericia de un conductor, sin embargo en el intercambio de valor el servicio de taxi recibe una retribución económica y el cliente la satisfacción de sus necesidad específica.

Y es precisamente la figura de arrendamiento la que actualmente se mantiene vigente para conceptualizar a los servicios en el contexto comercial.



### **El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio**

Medir la calidad de los servicios es tarea más complicada que medir la calidad de un bien. Actualmente y hasta ahora se ha producido abundante material y estudio respecto a metodología, técnicas y cuantificación de la calidad de bienes y productos, sin embargo y a pesar que actualmente los servicios predominan en la economía actual, los estudios sobre la calidad de los servicios son escasos y recientes.

Para la presente investigación utilizaré el modelo SERVQUAL.

<p>La escala SERVQUAL incluye cinco dimensiones:</p> <p><b>Tangibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los taxis excelentes contarán con un equipo de apariencia moderna.</li><li>• Los paraderos de taxis excelentes serán visualmente atractivos.</li><li>• Los taxistas excelentes tendrán una apariencia impecable.</li><li>• En un taxi excelente el acondicionamiento vehicular será visualmente atractivo</li></ul> <p><b>Confiables</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuando los taxistas excelentes prometen ser puntuales, lo cumplirán.</li><li>• Los taxistas excelentes prestarán el servicio de manera correcta desde el primer momento.</li><li>• Los taxistas excelentes prestaran el servicio libre de errores.</li></ul> <p><b>Respuesta</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los taxistas excelentes estarán preparados para responder a la solicitud de orientación por parte de los usuarios.</li><li>• Los taxistas excelentes brindarán un servicio rápido a los usuarios.</li></ul> <p><b>Certidumbre</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El comportamiento del taxista excelente inspira confianza en el usuario.</li><li>• Los usuarios de los taxis excelentes se sentirán seguro de un buen servicio.</li><li>• Los taxistas excelentes tendrán los conocimientos necesarios para responder por un buen servicio.</li></ul> <p><b>Empatía</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los taxistas excelentes comprenderán las necesidades específicas de los usuarios.</li><li>• Los taxistas excelentes tendrán horarios de servicio cómodos para los usuarios</li><li>• Los taxistas excelentes atenderán la demanda del servicio de los usuarios en emergencias.</li></ul>
---

**Imagen 23: Dimensión del Modelo aservqual para medir la calidad de los servicio.** Fuente, el Autor, adaptado de Christopher Lovelock y Jochen Wirtz de (A. Parasuraman SERVQUAL 1988). Marketing de Servicios p.422.

“Uno de los aportes interesantes para medir la calidad de los servicios es el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeitham y Berry en el año 1998, ellos proponen un cuestionario, con la escala SERVQUAL basado entre la diferencia de lo percibido y las expectativas del cliente con respecto a las dimensiones de un servicio específico. Ver Imagen 23.

El modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998), fue el primer instrumento reconocido para medir la calidad de los servicios, existiendo en la actualidad derivaciones de éste como el LODGESERV para la industria del alojamiento y el DINESERV para el sector de restaurantes productos de los aportes de (Stevens & Patton, 1995). (Christopher Lovelock, 2009, p. 422).

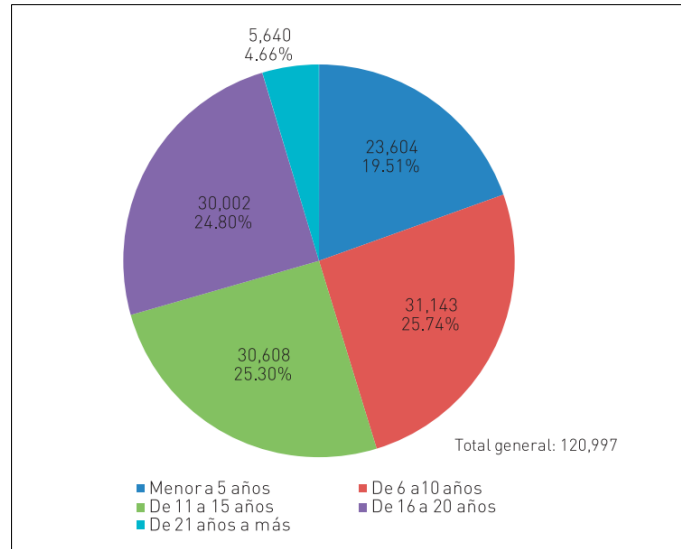
### ***Calidad de la tangibilidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU***

Esto se refiere a la presentación y apariencia de la infraestructura, instalaciones, equipamiento y vehículos en donde los taxistas afiliados a la GTU ofrecen y brindan sus servicios.

El usuario del servicio de taxi GTU, fundamentalmente percibe la tangibilidad del servicio en los mismos vehículos. Sin embargo se constató que el parque automotor de los taxistas inscritos en la GTU está constituido por vehículos antiguos con 15 o más años de antigüedad y en malas condiciones de presentación, ver Imagen 24.

En cuanto a infraestructura, los paraderos para taxis GTU, están ubicados en zonas comerciales, no tienen espacio propio, son parte de las pistas señalizadas para el servicio de taxi, su presentación no es la óptima, no cuentan con equipamiento para un servicio de calidad, conforme se aprecia en la imagen 25.

Finalmente, la tangibilidad del servicio de taxi GTU se ve afectada por una gestión influenciada por la coyuntura política e impacto laboral social, que permite un parque automotor obsoleto.



**Imagen 24: Total de vehículos autorizados para el servicio de taxi por SETAME según antigüedad en Lima.** Fuente: Servicio de Taxi Metropolitano (SETAME) – Municipalidad Metropolitana de Lima.



**Imagen 25 : Paraderos de taxis autorizados por la GTU en Lima.** Fuente: El Autor.

### ***Calidad de confiabilidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU***

La calidad de confiabilidad del servicio está dado por la percepción y grado de confianza del usuario respecto al cumplimiento del servicio de taxi GTU tal y como fue acordado o se espera recibir.

Los usuarios cuando hacen uso del servicio de taxi GTU, lo hacen principalmente por rapidez, comodidad, seguridad, confianza y/o prestigio y es lo que esperan recibir, inclusive si no hay un acuerdo, esto debe darse de manera tácita, por ello el usuario toma el servicio confiadamente en la idea de que al tomar un servicio de taxi GTU, llegará a la hora puntual, su viaje será en un vehículo en buenas condiciones de presentación uso y mantenimiento, no será objeto de riesgo o asaltado, podrá recuperar sus artículos olvidados, y una buena atención por parte del taxista. Recibiendo un servicio de transporte exclusivo, diferenciado del servicio de transporte público masivo.

### ***Calidad de capacidad de respuesta del servicio de los taxistas inscritos en la GTU***

Se refiere a la capacidad del taxista para ayudar y orientar a los usuarios para llegar a su destino, proporcionándoles un servicio de taxi rápido.

El taxista GTU no ha sido capacitado en el conocimiento de Lima, por lo tanto su capacidad de respuesta para ayudar en la orientación del cliente hacia su destino dependerá de su nivel de experiencia, respecto a la rapidez del servicio tienen toda la voluntad para responder adecuadamente, pero debido al alto tráfico, la capacidad de respuesta del servicio de taxi, se ve seriamente afectada.

El servicio de taxi no cuenta con un corredor como el Metropolitano que le facilite su capacidad de respuesta, además de esta realidad, a los taxistas se les complica más, debido a que la GTU ha dispuesto la exclusión de los taxistas para el uso de corredores como la Av. Grau, La Av. Brasil y otros corredores de Lima; a pesar que son vías de transporte público.

Los taxistas GTU para evitar el tráfico usan vías de escape, sin embargo la mayoría de estas vías están en muy malas condiciones y a esto hay que añadir el estacionamiento de vehículos en lugares de alto tráfico o en forma desordenada más la invasión de ambulantes en avenidas importantes. Y asimismo la ciudad no cuenta con el equipamiento que le ayude a brindar una mejor capacidad de respuesta para el servicio de taxi de los afiliados a la GTU.

Respecto al uso de tecnología, la GTU, en sus cursos anuales, no se ha preocupado por capacitar a sus afiliados sobre el uso de medios tecnológicos con software y aplicativos como el Google Maps, Waze, que están al alcance. Los taxistas brindan el servicio de manera empírica, pero muchas veces por carecer de información no pueden ayudar a sus clientes e igual su trayectoria se ve truncada en la realidad del tráfico limeño.

### ***Calidad de Certidumbre del servicio de los taxistas inscritos en la GTU***

Se refiere al nivel de profesionalismo y competencia del taxista GTU, en relación a su conocimiento del servicio que brinda y su habilidad durante la prestación del mismo, inspirando confianza de un buen servicio.

En el escenario actual, de alta competencia, se exige servicios con alto estándar de calidad, para ello el profesionalismo es fundamental.

La GTU en sus cursos anuales, está orientado a formar a los taxistas prioritariamente dentro del conocimiento de las normas de tránsito, dejando de lado la formación profesional del taxista. Ser taxista es un servicio especializado y la GTU no lo ha abordado de bajo esa perspectiva. En Lima no hay una escuela de taxistas, generalmente el taxista GTU ingresa a brindar el servicio por una necesidad laboral todos los días, para afiliarse el único requisito solicitado por la GTU es tener breveté A2, un automóvil con la antigüedad permitida e inscribirse en una de las empresas autorizadas por la GTU.

Muchos ingresan como taxistas a la GTU temporalmente y no tienen interés por conocer, prepararse y brindar un mejor servicio, este comportamiento finalmente afecta a los usuarios. Por eso un alto porcentaje de los taxistas GTU, no reúnen las competencias y profesionalismo para el servicio que brindan, su trato con el cliente es empírico y a su criterio, sus tarifas son improvisadas, no conocen bien las rutas y zonas de Lima, y su presentación tanto personal como vehicular deja mucho que desear.

Por otro lado en pleno siglo XXI, la mayoría de los taxistas GTU desconocen el uso de medios electrónicos, siguen brindando el servicio de manera empírica, lo cual genera desconfianza en el usuario, afectando la percepción de profesionalismo y la calidad del servicio de taxi GTU.

### ***Calidad de Empatía del servicio de los taxistas inscritos en la GTU***

La calidad de la empatía del servicio de los taxistas GTU se refiere a la capacidad, de los taxistas GTU, para brindar el servicio que satisfaga las necesidades específicas del usuario, brindando las mejores condiciones y facilidades para que accedan al servicio de taxi, respondiendo con horarios cómodos de acuerdo a sus necesidades específicas de seguridad, rapidez y especialmente en situaciones de emergencias.

El taxista GTU no sabe qué es lo que efectivamente busca satisfacer el usuario, cuando este solicita un servicio de taxi, por lo tanto el criterio para brindar el servicio queda a potestad del taxista que en muchos casos no coincide con las del usuario, resultando una débil y casi nula empatía entre el taxista y el usuario.

En la actualidad, los usuarios del servicio de los taxistas GTU, en la modalidad independiente y estación, acceden a este servicio en la vía pública y/o en la ruta, lo cual es incómodo para el usuario, peor aún si el servicio no ofrece horarios adecuados, pues los taxistas GTU no están obligados

imponiendo horarios a su criterio. La mayoría no se apoya en la tecnología y no tiene cartera de clientes.

Si el taxi es solicitado por una situación de emergencia, queda a la potestad del taxista brindar el servicio. La GTU no ha considerado esta situación como una oportunidad para promover a sus afiliados.

Si el usuario se olvida algún artículo de su propiedad en el taxi GTU, salvo la voluntad y honestidad del taxista, es imposible que el usuario recupere sus artículos. La GTU no ha implementado un medio que permita promover la devolución de objetos olvidados, no existen programas de incentivos para premiar a los taxistas, por sus buenas acciones en favor del usuario.

## ***2.4. Marco conceptual***

### ***Gestión organizacional***

Es un medio fundamental arraigado a la administración de una organización; a través de la gestión se planifica, organiza, dirige y controla la vida orgánica, para el cumplimiento de la misión institucional, de manera potencialmente exitosa.

### ***Enfoque de gestión***

Es la manifestación típica de la naturaleza o circunstancia de gestión de la organización, la cual genera aspectos y cualidades que establecen como resultado la identidad de la organización al que permite distinguirla de otra similar.

### ***Factores de gestión***

Son todos aquellos elementos, circunstancia, influencias, que se han mantenido a lo largo del tiempo ya sean como recursos e insumos en los procesos administrativos de las organizaciones, los cuales han contribuido y contribuyen, junto con otras cosas, a producir los resultados de la gestión.

### ***Los servicios***

Son interacciones cliente servidor, en el contexto comercial, donde el beneficio no se adquiere a través de la titularidad o propiedad del bien o pericia de una persona a usar o disponer, el beneficio solo se da a través del uso temporal o momentáneo; o sea a través del arrendamiento.

### ***Calidad del servicio***

La calidad del servicio, se define como el valor creado en beneficio, experiencia o solución que percibe el cliente, respecto del arrendamiento que le da derecho al uso de un bien o a la pericia y habilidad de una persona, para satisfacer sus necesidades y sus expectativas deseadas.

### ***Tangibilidad del servicio de los taxistas***

Esto se refiere a la presentación y apariencia de la infraestructura, instalaciones, equipamiento y vehículos en donde los taxistas ofrecen y brindan sus servicios.

### ***Confiability del servicio de los taxistas.***

Está dado por el grado de confianza del usuario respecto al cumplimiento del servicio, por parte de los taxistas, tal y como fue acordado o espera recibir.

### ***Capacidad de respuesta del servicio de los taxistas***

Se refiere a la capacidad del taxista para ayudar y orientar a los usuarios en la resolución de sus problemas relacionados al servicio de taxi, como llegar a su destino y/o proporcionarles un servicio rápido.

### ***Certidumbre del servicio de los taxistas***

Se refiere al nivel de profesionalismo, competencia y experiencia del taxista, en relación al servicio que brinda y su habilidad durante la prestación del mismo.



### ***Empatía del servicio de los taxistas***

Se refiere a la capacidad de los taxistas, para brindar un servicio que satisfaga las necesidades específicas del usuario, brindándole las mejores condiciones y facilidades para que puedan acceder al servicio, respondiendo con horarios cómodos de acuerdo a sus necesidades de seguridad, rapidez, solidaridad y especialmente atendiéndolos en situaciones de emergencias.

## ***2.5. Formulación de la hipótesis***

### ***2.5.1. Hipótesis General***

Existe relación significativa entre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015.

### ***2.5.2. Hipótesis Específicas***

2.5.2.1. Existe relación significativa entre el enfoque de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015.

2.5.2.2. Existe relación significativa entre la gestión de la GTU para factores ambientales externos, y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015.

## ***2.6. Identificación de las variables e indicadores***

Variable (X) : Calidad de la Gestión de la GTU.

Variable (Y) : Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.

### **2.6.1. Definición conceptual de variables**

❖ **Calidad de la Gestión de la GTU.**

Valor creado, respecto de la administración de su organización; en el planeamiento, la organización, la dirección y control de su misión, para la satisfacción de todos los actores del servicio de taxi en Lima.

❖ **Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.**

Valor en beneficio, experiencia o solución que percibe el cliente, respecto del derecho al uso en arrendamiento de un vehículo más la pericia del conductor, para ser trasladado de un lugar a otro y sus expectativas respecto a la satisfacción deseada.

### **2.6.2. Definición operacional de variables**

❖ **Calidad de la Gestión de la GTU.**

Evaluará la dimensión, enfoque de gestión de la GTU a través de los indicadores de nivel de burocracia y corrupción, nivel de Innovación, Investigación y Desarrollo GTU y nivel de interés de la GTU para mejorar la calidad de vida laboral de sus afiliados. También evaluará la dimensión Gestión de la GTU para factores ambientales externos a través de los indicadores nivel de interés de la GTU en mejorar sus relaciones para el servicio de taxi con sus similares del Callao, y el nivel de promoción de la marca de taxi GTU.

❖ **Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.**

La dimensión calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU se evaluará a través de los indicadores: nivel de tangibilidad, nivel de respuesta, nivel de confiabilidad, nivel de certidumbre y nivel de empatía, promovidos por la GTU en sus afiliados.

### 2.6.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1:**  
Variable X: Calidad de la Gestión de la GTU

<i>Dimensión</i>	<i>Ítem</i>	<i>Indicador</i>	<i>Técnica / Instrumento</i>
<i>Enfoque de gestión GTU</i>	1 <i>¿Cuál es el nivel de facilidad y honestidad para empadronarse en la GTU?</i>	<i>Nivel de burocracia y corrupción en la GTU.</i>	• <i>Encuestas a los Taxistas GTU.</i>
	2 <i>¿Cuál es el nivel de interés de la GTU para aplicar herramientas tecnológicas que mejoren el servicio de sus afiliados?</i>	<i>Nivel de Innovación, Investigación y Desarrollo GTU.</i>	• <i>Encuestas a los Taxistas GTU.</i>
	3 <i>¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en cuanto a beneficios laborales, salud y vacaciones de sus afiliados?</i>	<i>Nivel de interés de la GTU para mejorar la Calidad de Vida laboral.</i>	• <i>Encuestas a los Taxistas GTU.</i>
<i>Gestión de la GTU para factores ambientales externos</i>	4 <i>¿En qué nivel la GTU se interesa en mejorar su relación con la Municipalidad del Callao para el servicio de taxi en Lima?</i>	<i>Nivel de interés de la GTU en mejorar relaciones para el servicio de taxi con similares del Callao.</i>	• <i>Encuestas a los Taxistas GTU.</i>
	5 <i>¿En qué nivel la GTU se interesa en promover como una marca de calidad el servicio de los taxistas inscritos en la GTU?</i>	<i>Nivel de promoción de la marca de taxi GTU.</i>	• <i>Encuestas a los Taxistas GTU.</i>

Fuente: el Autor.

**Tabla 2:**

Variable Y: Calidad del Servicio de los Taxistas Inscritos en la GTU

<i>Dimensión</i>	<i>Ítem</i>	<i>Indicador</i>	<i>Técnica / Instrumento</i>
<i>Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU</i>	6 <i>¿En qué nivel, la GTU ha mejorado los paraderos, letreros y señalización de sus afiliados?</i>	<i>Nivel de Tangibilidad.</i>	• <i>Encuestas a los Taxistas GTU.</i>
	7 <i>¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en mejorar la actitud, de sus afiliados, para un servicio puntual y libre de errores?</i>	<i>Nivel Confiabilidad.</i>	• <i>Encuestas a los Taxistas GTU.</i>
	8 <i>¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en gestionar, autorizar y facilitar el acceso a rutas y vías factibles para sus afiliados?</i>	<i>Nivel de Respuesta.</i>	• <i>Encuestas a los Taxistas GTU.</i>
	9 <i>¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en mejorar el profesionalismo de sus afiliados, en cuanto a conocimiento de rutas rápidas y seguras?</i>	<i>Nivel de Certidumbre.</i>	• <i>Encuestas a los Taxistas GTU.</i>
	10 <i>¿En qué nivel la GTU incentiva y premia a sus afiliados, por un excelente servicio y buenas acciones con sus clientes?</i>	<i>Nivel de Empatía.</i>	• <i>Encuestas a los Taxistas GTU.</i>

Fuente: el Autor.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño metodológico

En general el diseño metodológico de la investigación se enmarcará conforme a la descripción detallada en la Imagen 26.

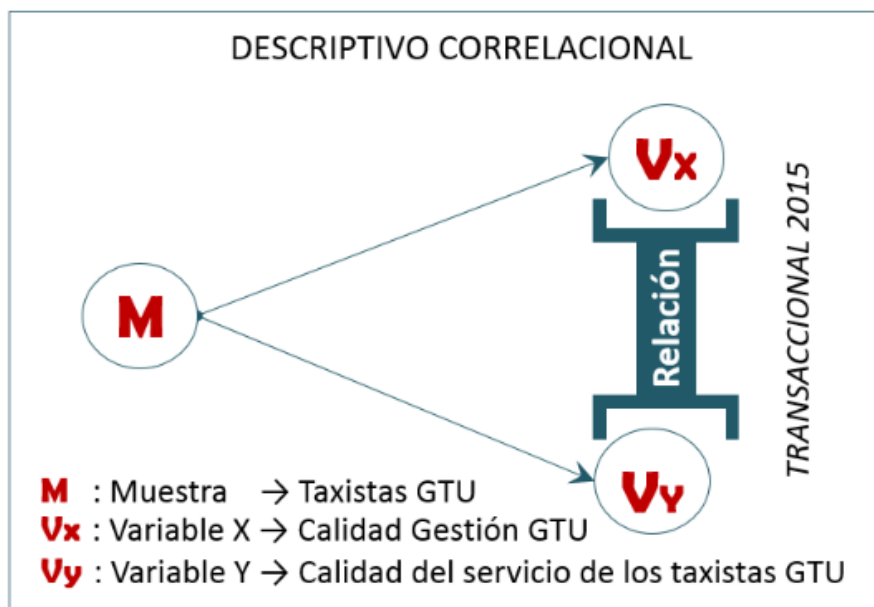


Imagen 26: Diseño metodológico de la Investigación. Fuente, el Autor.

#### 3.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación fue básica con proyección a que las recomendaciones se implementen.

#### 3.1.2. Nivel de Investigación

La presente investigación fue de nivel descriptivo, según manifiesta (Horna, 2010) “(...) están hechos para describir con la mayor precisión y fidelidad posible una realidad empresarial o mercado internacional o local”. (p.194).

Fue correlacional, por que evaluará la relación entre dos o más variables, intentando explicar cómo se comporta una variable en función de otras. Será de corte transversal, porque se realizará en un periodo de tiempo determinado en el año 2015. Y no experimental, porque no se va a manipular deliberadamente ninguna variable independiente para estudiar sus efectos.

### **3.1.3. Diseño**

La presente investigación, utiliza un diseño no experimental, descriptivo correlacional, transaccional, por ser el más adecuado, para la finalidad de describir y precisar de manera fehaciente y sin alteración alguna, la calidad de la gestión de la Gerencia de Transporte Urbano y su grado de relación existente con la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima.

La presente investigación es no experimental ya que es un “Estudio que se realiza con la observación de los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos sin la manipulación de variables”. De tipo descriptiva sustentada por Roberto Hernández, (2010) que; “La investigación busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” Y transversal o transaccional ya que los datos que analiza y describe las variables se realizan en un momento (p. 149).

Los estudios correlacionales tienen “Como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” Roberto Hernández, (2010) (p. 81).

### **3.1.4. Método**

Para el análisis de los datos, de las encuestas de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima Metropolitana en el año 2015, se empleó el software Excel, versión 2015, realizándose los siguientes procesos:

- Tabulación de datos, tanto para las encuestas, como para la prueba de hipótesis.
- Desarrollo de tablas y gráficos estadísticos.
- Prueba de Chi Cuadrado ( $\chi^2$ ), para conocer si dos variables están relacionadas y contraste de hipótesis.
- Coeficiente de Correlación Lineal Phi de Pearson ( $R$ ), para conocer el sentido y grado de intensidad de la relación.

### 3.2. Población y Muestra

**Tabla 3:**  
Universo de Taxistas de Lima Metropolitana/Callao

Condición	%	# Unidades
Taxis autorizados por la municipalidad de Lima	47%	86,445
Taxis autorizados por la municipalidad del Callao	19%	35,000
Taxis informales	34%	61,000
Total	100%	182,445

Fuente: Diario La República, GTU Informe N° 190-2015-MML/GTU-SSTM

#### Población

La población se delimitó con los 86,445 taxistas autorizados por la GTU de la municipalidad de Lima y que operan en todo Lima Metropolitana, los cuales representan el 47% del universo de taxistas. Con un nivel de operatividad del 100%.

#### Muestra

La muestra para la presente investigación debe tener un margen de error de muestreo del 3% ( $d=0.03$ ), con un nivel de confianza del 95% ( $Z=1.96$ ). Para ello aplicaremos la fórmula de tamaño de la muestra para poblaciones finitas.

$$n_0 = \frac{Z^2 P Q}{d^2}$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}}$$

Donde:

- $Z = 1.96$  (Nivel de confianza del 95%)
- $P = 0.5$  (Probabilidad que suceda el evento)
- $Q = 0.5$  (Probabilidad de que no suceda el evento)
- $d = 0.03$  (Margen de error de muestreo).
- $N = 86,445$  (Tamaño de la población 47% segmentación + operatividad).

❖ Primera aproximación al tamaño de la muestra:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.03)^2} \quad n_0 = 1067$$

❖ Tamaño de la muestra:

$$n = \frac{1067}{1 + \frac{(1067 - 1)}{86,445}} \quad n = 1054 \text{ taxistas GTU}$$

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.3.1. Técnicas

##### ▪ **De fichaje**

Para registrar la indagación de diversas fuentes, antecedentes y bases teóricas, relacionadas a la investigación sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas GTU en Lima.

##### ▪ **Encuesta**

Para obtener respuestas de los taxistas inscritos en la GTU, sobre preguntas relacionadas a la investigación sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas GTU en Lima.

#### 3.3.2. Instrumento

##### ▪ **Elaboración del instrumento**

El instrumento de investigación fue aplicado a los taxistas empadronados en la GTU, en Lima, en el año 2015; consta de 10 ítems, distribuidos en dos variables, con 5 ítems, para la variable “X → Calidad de gestión de la GTU”; 5 ítems, para la variable “Y → Calidad del servicio de los taxistas GTU”, respectivamente. Las escalas y sus valores se detallan en los mismos ítems. Ver Tabla 5 y Anexo N° 02.

##### ▪ **Validez del instrumento**

Los ítems fueron sometidos a validez por criterio de Jueces (se utilizó el coeficiente V. de Aiken), para medir la Pertinencia y Adecuación a los objetivos de la investigación. Las respuestas de los Jueces para cada caso se establecieron en cinco categorías usando la Escala de Likert con valores del 1 al 5. Ver Tabla 4.

**Tabla 4:**  
Escala de Valoración (Likert)

<b>Sigla</b>	<b>Apreciación</b>	<b>Valor</b>
TD	→ Totalmente en desacuerdo	1
D	→ En desacuerdo	2
N	→ Neutral	3
A	→ De acuerdo	4
TA	→ Totalmente de acuerdo	5

*Fuente: Escala de Likert.*



**Tabla 5:**  
Ítems del Instrumento de Medición Documental

<i>Variables</i>	<i>Dimensión</i>	<i>N° Ítems</i>
<i>Calidad de gestión GTU</i>	<i>Enfoque de gestión GTU</i>	1 <i>¿Cuál es el nivel de facilidad y honestidad para empadronarse en la GTU?</i>
		2 <i>¿Cuál es el nivel de interés de la GTU para aplicar herramientas tecnológicas que mejoren el servicio de sus afiliados?</i>
		3 <i>¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en cuanto a beneficios laborales, salud y vacaciones de sus afiliados?</i>
	<i>Gestión de la GTU para factores ambientales externos</i>	4 <i>¿En qué nivel la GTU se interesa en mejorar su relación con la Municipalidad del Callao para el servicio de taxi en Lima?</i>
		5 <i>¿En qué nivel la GTU se interesa en promover como una marca de calidad el servicio de los taxistas inscritos en la GTU?</i>
<i>Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU</i>	<i>Tangibles</i>	6 <i>¿En qué nivel, la GTU ha mejorado los paraderos, letreros y señalización de sus afiliados?</i>
	<i>Confiables</i>	7 <i>¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en mejorar la actitud, de sus afiliados, para un servicio puntual y libre de errores?</i>
	<i>Respuesta</i>	8 <i>¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en gestionar, autorizar y facilitar el acceso a rutas y vías factibles para sus afiliados?</i>
	<i>Certidumbre</i>	9 <i>¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en mejorar el profesionalismo de sus afiliados, en cuanto a conocimiento de rutas rápidas y seguras?</i>
	<i>Empatía</i>	10 <i>¿En qué nivel la GTU incentiva y premia a sus afiliados, por un excelente servicio y buenas acciones con sus clientes?</i>

Fuente: El Autor.

Es así, que se consultó con tres especialistas que ostentan el grado de Maestro, se les pidió su participación como Jueces; enviándoseles información referida a los objetivos del instrumento de medición documental y los lineamientos para su calificación. Ver Anexo 4. Obteniendo la calificación correspondiente. Ver Matriz 1.

### **El Coeficiente de Validez (V. Aiken, 1980; 1985) (Mayaute, 1888)**

Este coeficiente obtiene valores entre 0 y 1, si se aproxima más a 1, el ítem tendrá mayor validez.

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

S = La sumatoria de  $S_i$

$S_i$  = Valor asignado por el juez  $i$

N = Número de jueces

C = Número de valores de la escala de valoración

## Resultado:

Fue una validación significativa del instrumento a un nivel mayor de 0.8 en todos los ítems, con un V. de Aikem total de 0,85. Ver Matriz 2.

### Matriz 1:

De Calificación de Validez de Ítems por Criterio de Jueces

Variable	Dimensión	Ítems	Pertinencia			Adecuación		
			J1	J2	J3	J1	J2	J3
Gestión GTU	Enfoque de gestión GTU	1	5	4	5	4	5	4
		2	4	5	4	4	5	4
		3	4	4	5	4	5	4
	Factores Ambientales	4	4	5	4	4	5	4
		5	4	5	4	5	4	5
Calidad del servicio de los taxistas GTU	Tangibles	6	4	4	4	5	4	5
	Confiables	7	4	5	5	4	4	5
	Respuesta	8	5	4	4	5	4	4
	Certidumbre	9	4	5	4	4	5	4
	Empatía	10	5	4	4	4	4	5

Fuente: Formatos de calificación de validación de cuestionario V. Aiken (Anexo 4).

### LIKER A PORCENTAJES

Mínimo valor de apreciación	1
N° de Categorías (5) - 1	4

### Matriz 2:

De Resultados Porcentuales y V. Aikem

Variable	Ítems	Pertinencia			Adecuación			V Aikem		
		J1	J2	J3	J1	J2	J3	por ítems	Por variables	Total
Gestión GTU	1	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	0.88	0.85	0.85
	2	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	0.83		
	3	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	0.83		
	4	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	0.83		
	5	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	0.88		
Calidad del servicio de los taxistas GTU	6	0.75	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	0.83	0.84	0.85
	7	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	0.88		
	8	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	0.83		
	9	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	0.83		
	10	1.00	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	0.83		

Fuente: Resultado porcentuales y promedios en Excel, el autor.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

- Depuración de la información, eliminando los datos erráticos, los que provienen de fuente incierta o no confiable y los anómalos respecto de la curva de distribución normal.
- Categorización de la información, organizado cada dato respecto de su indicador y variable de referencia.
- Exposición de la información. En el caso de los datos cualitativos mediante la formulación de proposiciones descriptivas y la sistematización de proposiciones acerca de la misma variable. En el caso de los datos cuantitativos mediante la elaboración de series estadísticas empleándose para ello los software EXCEL y WORD, presentándose los datos en gráficos y cuadros de doble entrada, teniendo en cuenta las variables e indicadores de la investigación.
- Los datos cualitativos se han sometido a un análisis de consistencia, a la interpretación temática y a la confrontación con los contenidos del marco teórico.
- El análisis de asociación de variables para la prueba de hipótesis utilizó procedimientos lógicos y procedimientos estadísticos.

### **3.5. Aspectos éticos**

La presente investigación se ha desarrollado dentro del marco real, del contexto del transporte, de la ciudad de Lima Metropolitana, con información verídica tomada de los taxistas inscritos en la GTU, en el año 2015, con el objetivo de describir la relación de los actores GTU y taxistas, las fuentes y antecedentes han sido citadas conforme a la regulación establecida, para Trabajos de Investigación, de la Escuela de Posgrado de la UPSJB, a fin de poder contribuir a la mejora de la calidad del servicio de taxi y la calidad de vida de los ciudadanos de Lima Metropolitana.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Variable X: Calidad de la Gestión de la GTU.

**DIMENSIÓN: ENFOQUE DE GESTIÓN DE LA GTU.**

**INDICADOR: NIVEL DE BUROCRACIA Y CORRUPCIÓN EN LA GTU.**

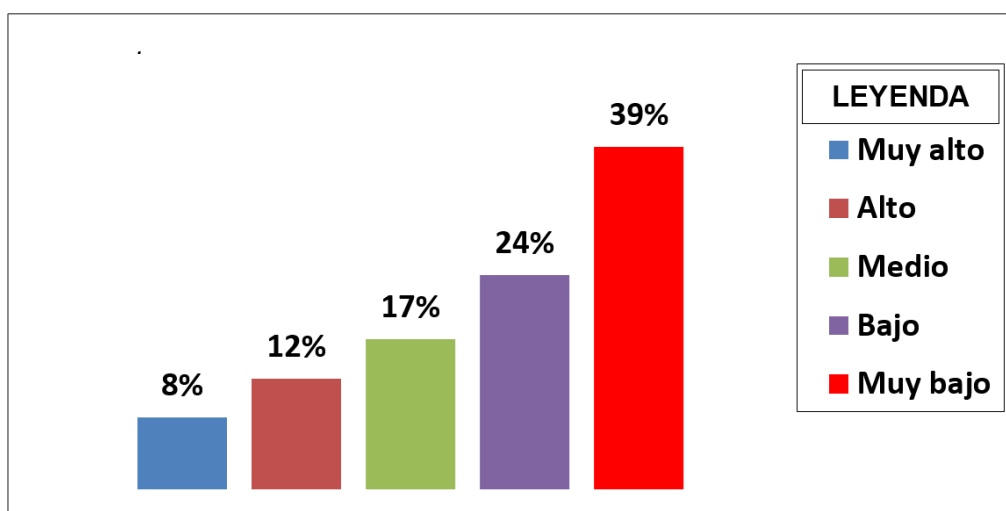
Se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados, el (39%) manifiesta que el nivel de facilidad y honestidad para inscribirse es muy bajo; si a esto le adicionamos el (24%) que también manifiesta que el nivel de facilidad y honestidad es baja, hacemos un total de (63%) de taxistas inscritos en la GTU que califican a la GTU como un ente burocrático y corrupto en el proceso de empadronamiento como taxistas en la GTU, como podemos apreciar en la figura 1.

**Tabla 6**

¿Cuál es el nivel de facilidad y honestidad para empadronarse en la GTU?

N°	Respuesta	Fi	hi
1	Muy alto	85	8%
2	Alto	131	12%
3	Medio	178	17%
4	Bajo	254	24%
5	Muy bajo	406	39%
	Total	1054	100%

Fuente: Encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.



**Figura 1: ¿Cuál es el nivel de facilidad y honestidad para empadronarse en la GTU?** Fuente encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.

**DIMENSIÓN: ENFOQUE DE GESTIÓN DE LA GTU.**

**INDICADOR: NIVEL DE INNOVACIÓN, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO GTU.**

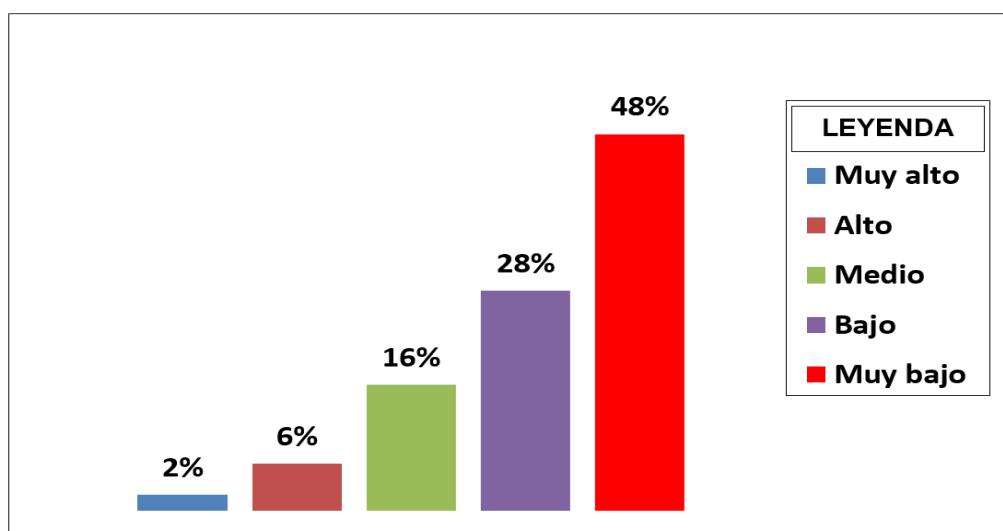
Se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados, el (48%) manifiesta que el nivel de interés de la GTU para aplicar herramientas tecnológicas que mejoren el servicio de sus afiliados es muy bajo, si a esto le adicionamos el (28%) que manifiesta que este interés también es bajo, hacemos un total de (76%) de taxistas inscritos en la GTU que califican a la GTU como un ente muy desinteresado para aplicar herramientas tecnológicas que mejoren el servicio de sus afiliados, ver figura 2.

**Tabla 7**

¿Cuál es el nivel de interés de la GTU para aplicar herramientas tecnológicas que mejoren el servicio de sus afiliados?

N°	Respuesta	fi	hi
1	Muy alto	21	2%
2	Alto	63	6%
3	Medio	169	16%
4	Bajo	295	28%
5	Muy bajo	506	48%
	Total	1054	100%

Fuente: Encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.



**Figura 2: ¿Cuál es el nivel de interés de la GTU para aplicar herramientas tecnológicas que mejoren el servicio de sus afiliados?** Fuente encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.

**DIMENSIÓN: ENFOQUE DE GESTIÓN DE LA GTU.**

**INDICADOR: NIVEL DE INTERÉS DE LA GTU PARA BENEFICIOS LABORALES.**

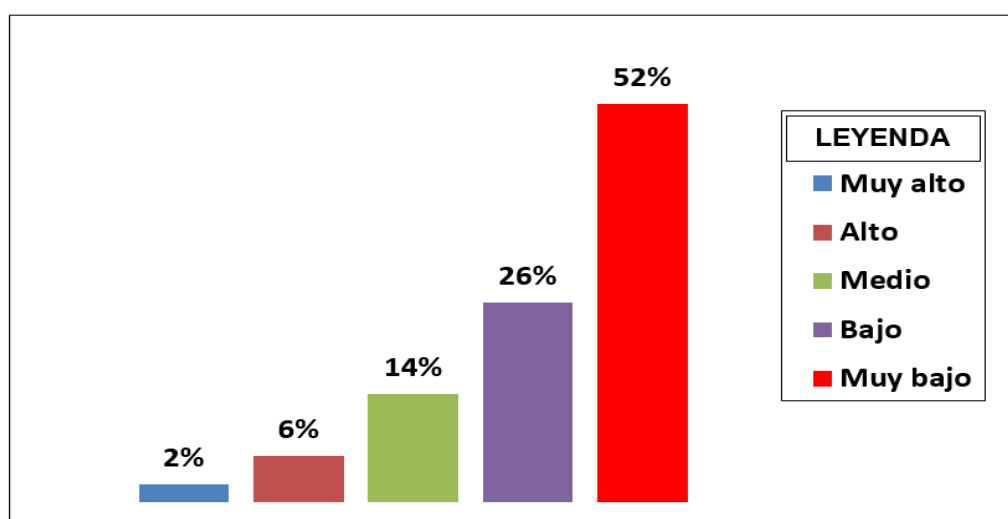
Se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados, el (52%) manifiesta que el nivel de interés de la GTU en cuanto a beneficios laborales, salud y vacaciones de sus afiliados es muy bajo, si a esto le adicionamos el (26%) que manifiesta que este interés también es bajo, hacemos un total de (78%) de taxistas inscritos en la GTU que califican a la GTU como un ente muy desinteresado respecto a beneficios laborales, salud y vacaciones de sus afiliados, como se precia en la figura 3.

**Tabla 8**

¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en cuanto a beneficios laborales, salud y vacaciones de sus afiliados?

N°	Respuesta	fi	hi
1	Muy alto	24	2%
2	Alto	63	6%
3	Medio	148	14%
4	Bajo	273	26%
5	Muy bajo	546	52%
	Total	1054	100%

Fuente: Encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.



**Figura 3: ¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en cuanto a beneficios laborales, salud y vacaciones de sus afiliados?** Fuente encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.

**DIMENSIÓN: GESTIÓN DE LA GTU PARA FACTORES AMBIENTALES**  
**INDICADOR: NIVEL DE INFLUENCIA DEL FACTOR JURISDICCIONAL GTU.**

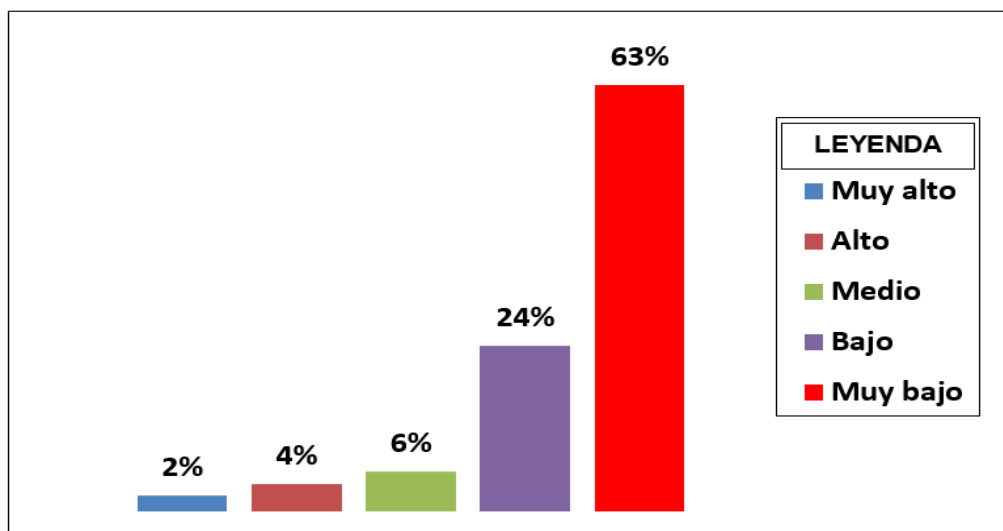
Se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados, y de manera contundente, el (63%) manifiesta que el nivel de interés de la GTU en mejorar su relación con la Municipalidad del Callao para el servicio de taxi en Lima es muy bajo, tal como se puede apreciar en la figura 4.

**Tabla 9**

¿En qué nivel la GTU se interesa en mejorar su relación con la Municipalidad del Callao para el servicio de taxi en Lima?

N°	Respuesta	fi	hi
1	Muy alto	25	2%
2	Alto	44	4%
3	Medio	63	6%
4	Bajo	258	24%
5	Muy bajo	664	63%
	<b>Total</b>	1054	100%

Fuente: Encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.



**Figura 4: ¿En qué nivel la GTU se interesa en mejorar su relación con la Municipalidad del Callao para el servicio de taxi en Lima?** Fuente encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.

**DIMENSIÓN: GESTIÓN DE LA GTU PARA FACTORES AMBIENTALES.**

**INDICADOR: NIVEL DE PROMOCIÓN DE LA MARCA TAXI GTU.**

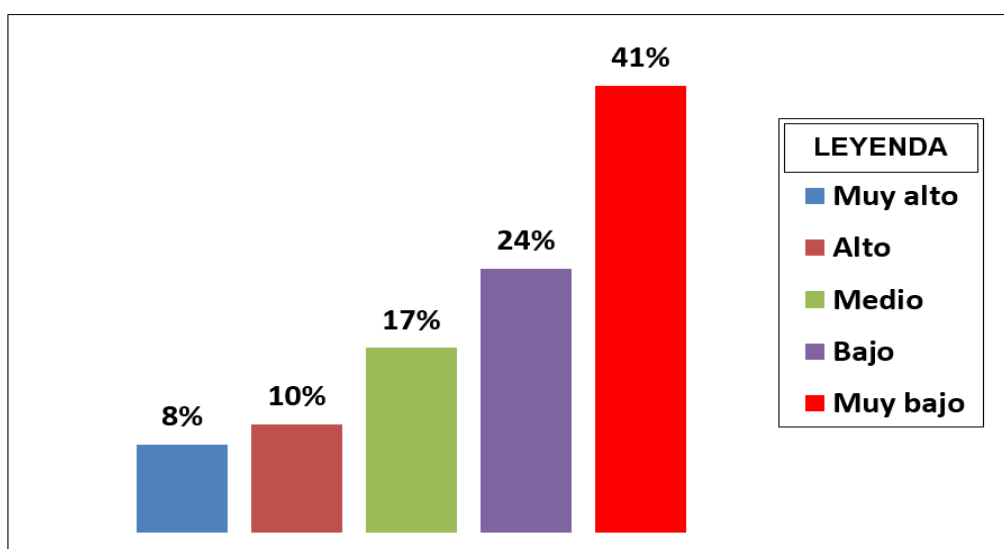
Se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados el (41%) manifiesta que el nivel de interés de la GTU para promover, como una marca de taxi de calidad, el servicio de los taxistas inscritos en la GTU es muy bajo, si a esto le adicionamos el (24%) que manifiesta que este interés también es bajo, hacemos un total de (65%) de taxistas inscritos en la GTU que califican a la GTU con poco interés en promover, como una marca de calidad, el servicio de taxi de sus afiliados. Ver figura 5.

**Tabla 10**

¿En qué nivel la GTU se interesa en promover como una marca de calidad el servicio de los taxistas inscritos en la GTU?

N°	Respuesta	fi	hi
1	Muy alto	85	8%
2	Alto	104	10%
3	Medio	178	17%
4	Bajo	255	24%
5	Muy bajo	432	41%
	Total	1054	100%

Fuente: Encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.



**Figura 5: ¿En qué nivel la GTU se interesa en promover como una marca de calidad el servicio de los taxistas inscritos en la GTU?** Fuente encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.



#### 4.2. Variable Y: Calidad de servicio de los taxistas inscritos en la GTU.

**DIMENSIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TAXISTAS INSCRITOS EN LA GTU.**

**INDICADOR: NIVEL DE TANGIBILIDAD.**

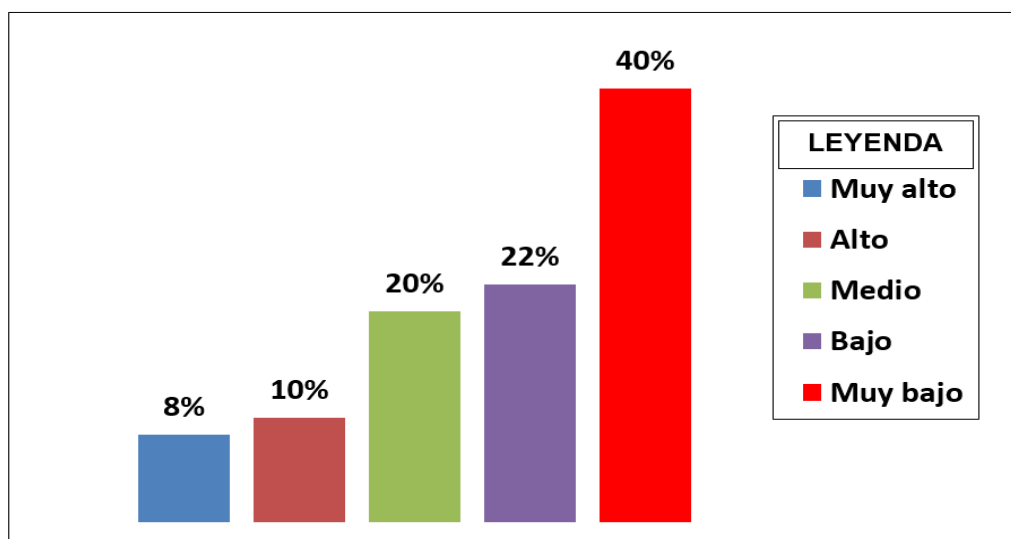
Se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados el (40%) manifiesta que el nivel de interés de la GTU en mejorar los paraderos, letreros y señalización de sus afiliados es muy bajo, si a esto le adicionamos el (22%) que manifiesta que este interés también es bajo, hacemos un total de (62%) de taxistas inscritos en la GTU que califican a la GTU con poco interés en mejorar la infraestructura y el equipamiento urbano para sus afiliados, tal como podemos apreciar en la figura 6.

**Tabla 11**

¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en mejorar los paraderos, letreros y señalización de sus afiliados?

N°	Respuesta	fi	hi
1	Muy alto	86	8%
2	Alto	102	10%
3	Medio	207	20%
4	Bajo	233	22%
5	Muy bajo	426	40%
	<b>Total</b>	1054	100%

Fuente: Encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.



**Figura 6: ¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en mejorar los paraderos, letreros y señalización de sus afiliados?** Fuente encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.

**DIMENSIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TAXISTAS INSCRITOS EN LA GTU.  
INDICADOR: NIVEL DE CONFIABILIDAD.**

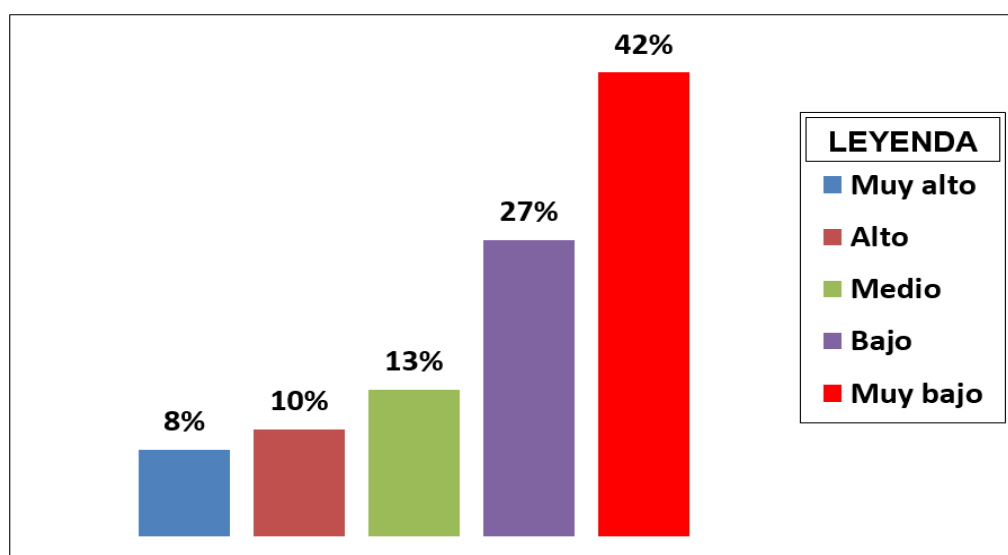
Se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados el (42%) manifiesta que el nivel de interés de la GTU para mejorar la actitud de servicio de sus afiliados en cuanto a puntualidad y libre de errores es muy bajo, si a esto le adicionamos el (27%) que manifiesta que este interés también es bajo, hacemos un total de (69%) de taxistas empadronados que manifiestan un bajo interés de la GTU por mejorar la confiabilidad de sus afiliados, conforme se aprecia en la figura 7.

**Tabla 12**

¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en mejorar la actitud, de sus afiliados, para un servicio puntual y libre de errores?

N°	Respuesta	fi	hi
1	Muy alto	83	8%
2	Alto	102	10%
3	Medio	140	13%
4	Bajo	284	27%
5	Muy bajo	445	42%
Total		1054	100%

Fuente: Encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.



**Figura 7: ¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en mejorar la actitud, de sus afiliados, para un servicio puntual y libre de errores?** Fuente encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.

**DIMENSIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TAXISTAS INSCRITOS EN LA GTU.  
INDICADOR: NIVEL DE RESPUESTA.**

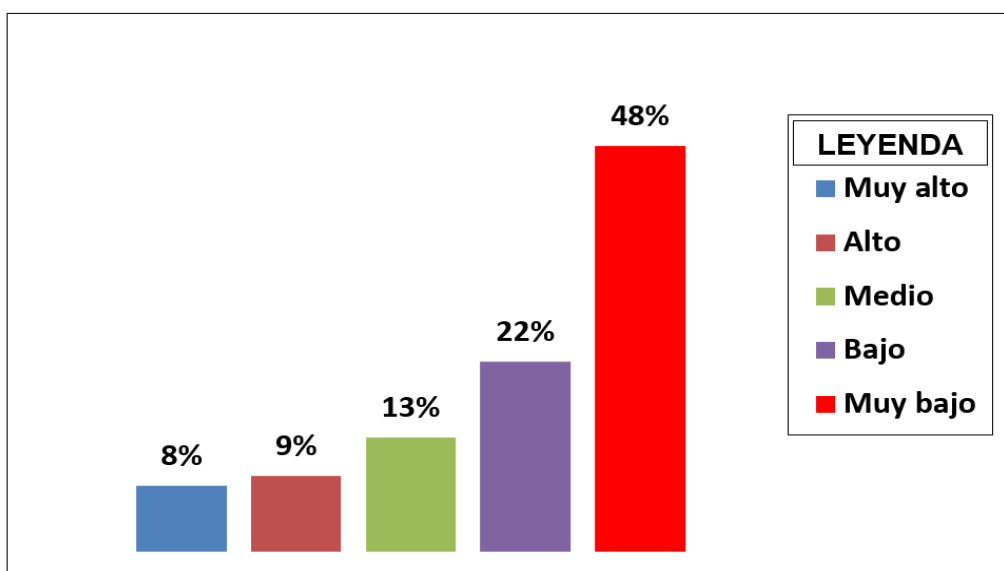
Se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados el (48%) manifiesta que el nivel de interés de la GTU en gestionar, autorizar y facilitar el acceso a rutas y vías factibles para sus afiliados, para agilizar el tráfico vehicular es muy bajo, si a esto le adicionamos el (22%) que manifiesta que este interés también es bajo, hacemos un total de (70%) de taxistas inscritos en la GTU que califican a este ente con bajo nivel de estudio técnico para el servicio de taxi en Lima. conforme se aprecia en la figura 8.

**Tabla 13**

¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en gestionar, autorizar y facilitar el acceso a rutas y vías factibles para sus afiliados?

N°	Respuesta	fi	hi
1	Muy alto	81	8%
2	Alto	94	9%
3	Medio	141	13%
4	Bajo	235	22%
5	Muy bajo	503	48%
<b>Total</b>		<b>1054</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.



**Figura 8: ¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en gestionar, autorizar y facilitar el acceso a rutas y vías factibles para sus afiliados?** Fuente encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.

**DIMENSIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TAXISTAS INSCRITOS EN LA GTU.  
INDICADOR: NIVEL DE CERTIDUMBRE.**

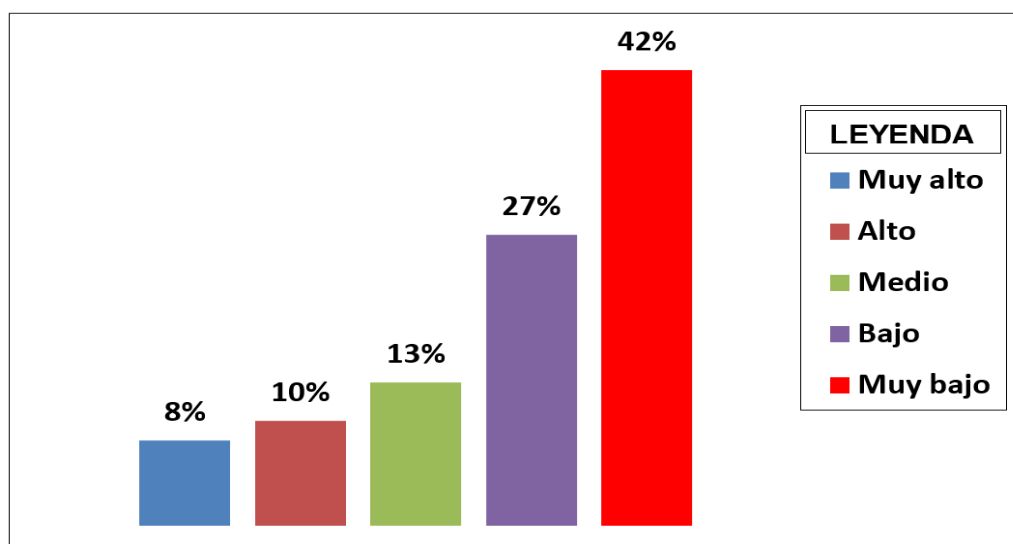
Se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados el (42%) manifiesta que el nivel de interés de la GTU para mejorar el profesionalismo de sus afiliados en cuanto a conocimiento de rutas rápidas y seguras es muy bajo, si a esto le adicionamos el (27%) que manifiesta que este interés también es bajo, hacemos un total de (69%) de taxistas empadronados que manifiestan un bajo interés de la GTU por mejorar la competencia profesional de los taxistas, lo cual se refleja en el efecto de la calidad del servicio de sus afiliados. conforme se aprecia en la figura 9.

**Tabla 14**

¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en mejorar el profesionalismo de sus afiliados en cuanto a conocimiento de rutas rápidas y seguras?

Nº	Respuesta	fi	hi
1	Muy alto	83	8%
2	Alto	102	10%
3	Medio	140	13%
4	Bajo	284	27%
5	Muy bajo	445	42%
Total		1054	100%

Fuente: Encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.



**Figura 9: ¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en mejorar el profesionalismo de sus afiliados en cuanto a conocimiento de rutas rápidas y seguras?** Fuente encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.

**DIMENSIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TAXISTAS INSCRITOS EN LA GTU.  
INDICADOR: NIVEL DE EMPATÍA.**

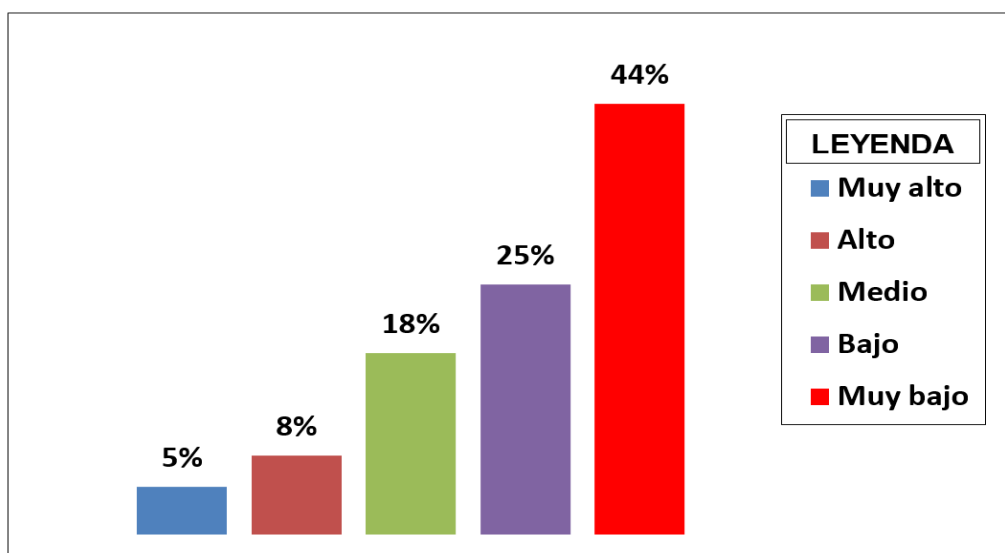
Se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados el (44%) manifiesta que el nivel de la GTU para incentivar y premiar a sus afiliados, por un excelente servicio y buenas acciones con sus clientes es muy bajo, si a esto le adicionamos el (25%) que manifiesta que este interés también es bajo, hacemos un total de (69%) de taxistas empadronados que manifiestan un bajo interés de la GTU por motivar a sus afiliados, lo cual se refleja en un alto desinterés de los taxistas por mejorar la calidad de sus servicios en Lima. conforme se aprecia en la figura 10.

**Tabla 15**

¿En qué nivel la GTU incentiva y premia a sus afiliados, por un excelente servicio y buenas acciones con sus clientes?

N°	Respuesta	fi	hi
1	Muy alto	51	5%
2	Alto	84	8%
3	Medio	193	18%
4	Bajo	267	25%
5	Muy bajo	459	44%
Total		1054	100%

Fuente: Encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.



**Figura 10: ¿En qué nivel la GTU incentiva y premia a sus afiliados, por un excelente servicio y buenas acciones con sus clientes?** Fuente encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.

### 4.3. Prueba de Hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de Chi Cuadrado ( $X^2$ )

Para conocer si dos variables cualitativas están relacionadas.

#### A. Contraste de Hipótesis General:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa de la Calidad de la gestión de la GTU y la Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa de la Calidad de la gestión de la GTU y la Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015.

#### ❖ **Matrices y Tablas de Contingencias:**

##### **Matriz 3:**

*De Frecuencias Observadas (fo), Calidad de la gestión GTU Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU*

<i>Calidad del servicio de los taxistas GTU</i>	<i>Calidad de la Gestión GTU</i>					<i>Total general</i>
	<i>Muy alto</i>	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>	<i>Muy bajo</i>	
<i>Muy alto</i>	21	18	15	21	10	85
<i>Alto</i>	0	25	5	60	41	131
<i>Medio</i>	20	18	59	41	40	178
<i>Bajo</i>	0	21	30	43	160	254
<i>Muy bajo</i>	45	20	98	68	175	406
<i>Total general</i>	86	102	207	233	426	1054

*Fuente: Encuesta sobre la Calidad de gestión de la GTU y la Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.*

##### **Matriz 4:**

*De Frecuencias Esperadas (fe), Calidad de la gestión GTU Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU*

<i>Calidad del servicio de taxi GTU</i>	<i>Calidad de la Gestión GTU</i>					<i>Total general</i>
	<i>Muy alto</i>	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>	<i>Muy bajo</i>	
<i>Muy alto</i>	6.94	8.23	16.69	18.79	34.35	85
<i>Alto</i>	10.69	12.68	25.73	28.96	52.95	131
<i>Medio</i>	14.52	17.23	34.96	39.35	71.94	178
<i>Bajo</i>	20.72	24.58	49.88	56.15	102.66	254
<i>Muy bajo</i>	33.13	39.29	79.74	89.75	164.09	406
<i>Total general</i>	86	102	207	233	426	1054

*Fuente: Resultado valores esperados sobre la Calidad de gestión de la GTU y la Calidad del servicio de los taxistas GTU.*

❖ **Cálculo de Estadístico de Contraste Chi Cuadrado (X<sup>2</sup>):**

Fórmula: 
$$\chi^2 = \frac{\sum (fo - fe)^2}{fe}$$
 Ver Tabla N° 16.

**Tabla 16:**

*Estadístico de Contraste Chi – Cuadrado, Calidad de la gestión GTU Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU*

N° Celda	fo	fe	(fo-fe) <sup>2</sup> /fe
1	21	6.94	28.52
2	0	10.69	10.69
3	20	14.52	2.06
4	0	20.72	20.72
5	45	33.13	4.26
6	18	8.23	11.61
7	25	12.68	11.98
8	18	17.23	0.03
9	21	24.58	0.52
10	20	39.29	9.47
11	15	16.69	0.17
12	5	25.73	16.70
13	59	34.96	16.53
14	30	49.88	7.93
15	98	79.74	4.18
16	21	18.79	0.26
17	60	28.96	33.27
18	41	39.35	0.07
19	43	56.15	3.08
20	68	89.75	5.27
21	10	34.35	17.27
22	41	52.95	2.70
23	40	71.94	14.18
24	160	102.66	32.03
25	175	164.09	0.72
	<b>X<sup>2</sup></b>		<b>254.24</b>

Fuente: Matriz 3 (Fo) y Matriz 4 (Fe) sobre la Calidad de gestión de la GTU y la Calidad del servicio de los taxistas GTU.

❖ **Comparación de Chi Cuadrado Hipótesis General:**

- El Chi Cuadrado de Contraste (X<sup>2</sup>) =254.24
- Datos de tabla, para G.L. (5-1)(5-1)=16 y nivel de significación (α) = 0.05, tenemos el Chi Cuadrado Teórico (X<sup>2</sup>t) = 26.3.

Entonces, como: X<sup>2</sup> > X<sup>2</sup>t

❖ **Decisión Hipótesis General:**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

**<<Existe relación significativa de la Calidad de la gestión de la GTU y la Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015>>**

**B. Contraste de Hipótesis Específica N° 01:**

$H_0$ : No existe relación significativa, entre el Enfoque de gestión de la GTU y la Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015.

$H_1$ : Existe relación significativa, entre el Enfoque de gestión de la GTU y la Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015.

❖ **Matrices y Tablas de Contingencias:**

**Matriz 5:**

*De Frecuencias Observadas ( $F_o$ ), Enfoque de gestión de la GTU Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU*

<i>Calidad servicio de taxi GTU</i>	<i>Enfoque de gestión de la GTU</i>					<i>Total general</i>
	<i>Muy alto</i>	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>	<i>Muy bajo</i>	
<b>Muy alto</b>	21	18	15	21	10	85
<b>Alto</b>	0	25	5	60	41	131
<b>Medio</b>	20	18	59	41	40	178
<b>Bajo</b>	0	21	30	43	160	254
<b>Muy bajo</b>	45	20	98	68	175	406
<b>Total general</b>	86	102	207	233	426	1054

*Fuente: Encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.*

**Matriz 6:**

*De Frecuencias Esperadas ( $F_e$ ), Enfoque de gestión de la GTU Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU*

<i>Calidad servicio de taxi GTU</i>	<i>Enfoque de gestión de la GTU</i>					<i>Total general</i>
	<i>Muy alto</i>	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>	<i>Muy bajo</i>	
<b>Muy alto</b>	6.94	8.23	16.69	18.79	34.35	85
<b>Alto</b>	10.69	12.68	25.73	28.96	52.95	131
<b>Medio</b>	14.52	17.23	34.96	39.35	71.94	178
<b>Bajo</b>	20.72	24.58	49.88	56.15	102.66	254
<b>Muy bajo</b>	33.13	39.29	79.74	89.75	164.09	406
<b>Total general</b>	86	102	207	233	426	1054

*Fuente: Resultado valores esperados de Enfoque de gestión de la GTU Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU.*



❖ **Cálculo de Estadístico de Contraste Chi Cuadrado ( $X^2$ ):**

Fórmula: 
$$X^2 = \frac{\sum (fo - fe)^2}{fe}$$
 Ver Tabla N° 17.

**Tabla 17:**

*Estadístico de Contraste Chi – Cuadrado, Enfoque de gestión de la GTU Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU*

N° Celda	fo	fe	(fo-fe) <sup>2</sup> /fe
1	21	6.94	28.52
2	0	10.69	10.69
3	20	14.52	2.06
4	0	20.72	20.72
5	45	33.13	4.26
6	18	8.23	11.61
7	25	12.68	11.98
8	18	17.23	0.03
9	21	24.58	0.52
10	20	39.29	9.47
11	15	16.69	0.17
12	5	25.73	16.70
13	59	34.96	16.53
14	30	49.88	7.93
15	98	79.74	4.18
16	21	18.79	0.26
17	60	28.96	33.27
18	41	39.35	0.07
19	43	56.15	3.08
20	68	89.75	5.27
21	10	34.35	17.27
22	41	52.95	2.70
23	40	71.94	14.18
24	160	102.66	32.03
25	175	164.09	0.72
		<b>X<sup>2</sup></b>	<b>254.24</b>

Fuente: Matriz 5 (Fo) y Matriz 6 (Fe) sobre Enfoque de gestión de la GTU Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU.

❖ **Comparación de Chi Cuadrado Hipótesis Específica N° 01:**

- El Chi Cuadrado de Contraste ( $X^2$ ) = 254.24
- Datos de tabla, para G.L. (5-1)(5-1)=16 y nivel de significación ( $\alpha$ ) = 0.05, tenemos el Chi Cuadrado Teórico ( $X^2_t$ ) = 26.3.

Entonces, como:  $X^2 > X^2_t$

❖ **Decisión Hipótesis Específica N° 01:**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

**<<Existe relación significativa, entre el Enfoque de gestión de la GTU y la Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015>>**

**C. Contraste de Hipótesis Específica N° 02:**

**$H_0$ :** No existe relación significativa entre la Gestión de la GTU para factores ambientales externos, y la Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015.

**$H_1$ :** Existe relación significativa entre la Gestión de la GTU para factores ambientales externos, y la Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015.

❖ **Matrices y Tablas de Contingencias:**

**Matriz 7:**

*De Frecuencias Observadas ( $F_o$ ), Gestión GTU para Factores ambientales externos Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU*

<b>Gestión GTU para Factores Ambientales</b>						
<b>Calidad del servicio de taxi GTU</b>	<b>Muy alto</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Muy bajo</b>	<b>Total general</b>
<b>Muy alto</b>	0	2	15	3	5	25
<b>Alto</b>	0	3	15	14	12	44
<b>Medio</b>	18	0	0	21	24	63
<b>Bajo</b>	21	19	19	29	170	258
<b>Muy bajo</b>	47	78	158	166	215	664
<b>Total general</b>	86	102	207	233	426	1054

*Fuente: Encuesta sobre Calidad de gestión GTU y calidad de servicio de los taxistas GTU.*

**Matriz 8:**

*De Frecuencias Esperadas ( $F_e$ ), Gestión GTU para Factores ambientales externos Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU*

<b>Gestión GTU para Factores Ambientales</b>						
<b>Calidad del servicio de taxi GTU</b>	<b>Muy alto</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Muy bajo</b>	<b>Total general</b>
<b>Muy alto</b>	2.04	2.42	4.91	5.53	10.10	25
<b>Alto</b>	3.59	4.26	8.64	9.73	17.78	44
<b>Medio</b>	5.14	6.10	12.37	13.93	25.46	63
<b>Bajo</b>	21.05	24.97	50.67	57.03	104.28	258
<b>Muy bajo</b>	54.18	64.26	130.41	146.79	268.37	664
<b>Total general</b>	86	102	207	233	426	1054

*Fuente: Resultado valores esperados de Gestión GTU para factores ambientales externos Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU.*

❖ **Cálculo de Estadístico de Contraste Chi Cuadrado ( $X^2$ ):**

Fórmula: 
$$X^2 = \frac{\sum (fo - fe)^2}{fe}$$
 Ver Tabla N° 18.

**Tabla 18:**  
*Estadístico de Contraste Chi – Cuadrado, Gestión GTU para de Factores Ambientales Vs Calidad del Servicio de los taxistas GTU*

N° Celda	fo	fe	(fo-fe) <sup>2</sup> /fe
1	0	2.04	2.04
2	0	3.59	3.59
3	18	5.14	32.17
4	21	21.05	0.00
5	47	54.18	0.95
6	2	2.42	0.07
7	3	4.26	0.37
8	0	6.10	6.10
9	19	24.97	1.43
10	78	64.26	2.94
11	15	4.91	20.74
12	15	8.64	4.68
13	0	12.37	12.37
14	19	50.67	19.79
15	158	130.41	5.84
16	3	5.53	1.16
17	14	9.73	1.88
18	21	13.93	3.59
19	29	57.03	13.78
20	166	146.79	2.52
21	5	10.10	2.58
22	12	17.78	1.88
23	24	25.46	0.08
24	170	104.28	41.42
25	215	268.37	10.61
	<b>X<sup>2</sup></b>		<b>192.58</b>

Fuente: Matriz 7 (Fo) y Matriz 8 (Fe) sobre Gestión de la GTU para Factores ambientales externos Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU.

❖ **Comparación de Chi Cuadrado Hipótesis Específica N° 02:**

- El Chi Cuadrado de Contraste ( $X^2$ ) = 192.58
- Datos de tabla, para G.L. (5-1)(5-1)=16 y nivel de significación ( $\alpha$ ) = 0.05, tenemos el Chi Cuadrado Teórico ( $X^2_t$ ) = 26.3.

Entonces, como:  $X^2 > X^2_t$

❖ **Decisión Hipótesis Específica N° 02:**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

**<<Existe relación significativa entre la Gestión de la GTU para factores ambientales externos, y la Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015>>**

**4.3.2. Coeficiente de Correlación Lineal Phi de Pearson (R)**

Para conocer el sentido y grado de Intensidad de la relación. El coeficiente de Correlación Lineal de Pearson tiene la siguiente variación:  $-1 \leq R \leq 1$ . Si se aproxima a -1 significa que existe una correlación lineal inversa fuerte; si se aproxima a cero, la correlación es débil o no hay correlación lineal; y si se aproxima a 1, existe una correlación lineal directa fuerte.

Fórmula: 
$$R = \frac{n \sum XiYi - \sum Xi \sum Yi}{\sqrt{(n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2) (n \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2)}}$$

**A. Coeficiente de Correlación Lineal Hipótesis General**

Se Construye la Matriz 9.

**Matriz 9:**

*De Regresión y Correlación Lineal, Calidad de la gestión GTU Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU*

n	Escala	Calidad de la Gestión GTU	Calidad del servicio de taxi GTU	XiYi	Xi <sup>2</sup>	Yi <sup>2</sup>
		Xi	Yi			
	Muy alto	85	86	7310	7225	7396
	Alto	131	102	13362	17161	10404
5	Medio	178	207	36846	31684	42849
	Bajo	254	233	59182	64516	54289
	Muy bajo	406	426	172956	164836	181476
<b>Total general</b>		<b>1054</b>	<b>1054</b>	<b>289656</b>	<b>285422</b>	<b>296414</b>

*Fuente: Encuesta sobre la Calidad de gestión de la GTU y la Calidad del servicio de los taxistas GTU.*

$$R = \frac{(5 \times 289656) - (1054 \times 1054)}{\sqrt{((5 \times 285422) - (1054)^2) ((5 \times 296414) - (1054)^2)}}$$

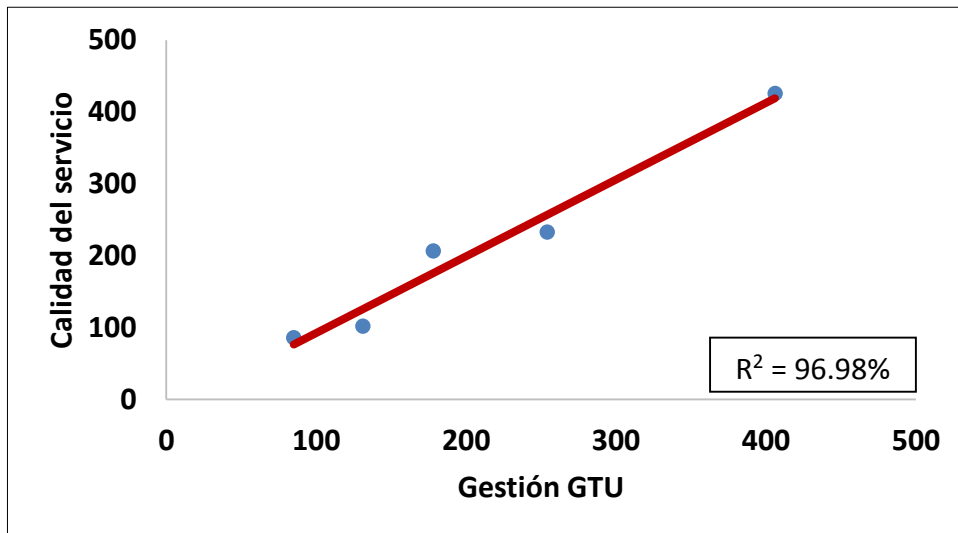
$$R = 0.9847$$

$R = 0.9847$ , es un valor positivo y se aproxima bastante a 1, lo que determina que sí existe una correlación lineal directa fuerte de las variables Calidad de la gestión GTU y Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.

❖ **Coefficiente de determinación ( $R^2$ ) Hipótesis General**

$R = 0.9847 \rightarrow R^2 = 96.98\%$ , nos arroja un 97% de precisión e intensidad de correlación. Hallando  $\beta_1 = -14.1$  y  $\beta_2 = 1.067 \rightarrow y = 1.067x - 14.11$ . Ver Gráfico 1.

**Gráfico 1: Línea de Regresión de la Calidad de gestión GTU Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU**



Fuente: Matriz 9 de Regresión y Correlación Lineal de Calidad de gestión de la GTU y la Calidad del servicio de los taxistas GTU. ( $X_i$  Vs  $Y_i$ ).

❖ **Conclusión de Correlación Lineal de la Hipótesis General:**

**<<Si existe una correlación lineal directa y fuerte, entre la Calidad de gestión de la GTU y la Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015>>**

## B. Coeficiente de Correlación Lineal Hipótesis Específica N° 01

Se Construye la Matriz 10.

### Matriz 10:

De Regresión y Correlación Lineal, Enfoque de gestión de la GTU Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU

n	Escala	Enfoque de gestión GTU	Calidad del servicio de taxi GTU	XiYi	Xi <sup>2</sup>	Yi <sup>2</sup>
		Xi	Yi			
	Muy alto	85	86	7310	7225	7396
	Alto	131	102	13362	17161	10404
5	Medio	178	207	36846	31684	42849
	Bajo	254	233	59182	64516	54289
	Muy bajo	406	426	172956	164836	181476
<b>Total general</b>		<b>1054</b>	<b>1054</b>	<b>289656</b>	<b>285422</b>	<b>296414</b>

Fuente: Encuesta sobre la Calidad de gestión de la GTU y la Calidad del servicio de los taxistas GTU.

$$R = \frac{(5 \times 289656) - (1054 \times 1054)}{\sqrt{((5 \times 285422) - (1054)^2) ((5 \times 296414) - (1054)^2)}}$$

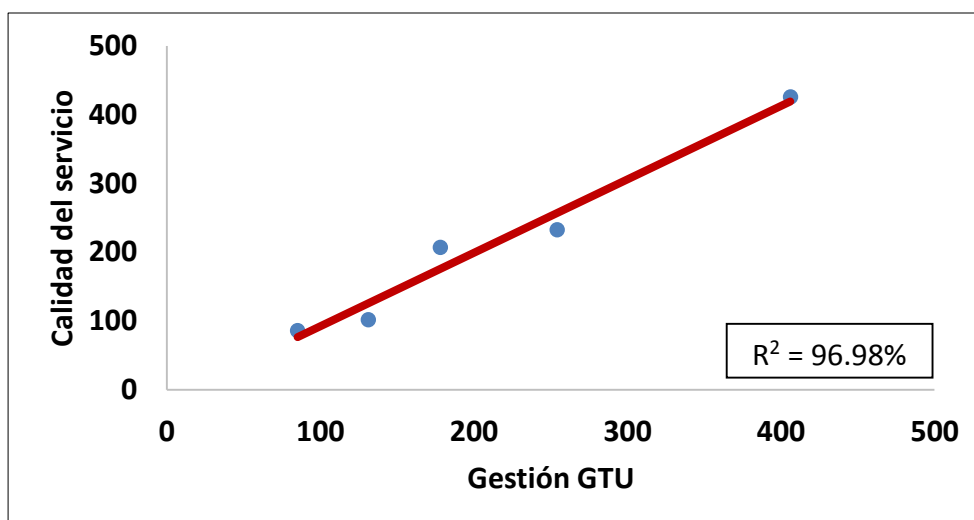
$$R = 0.9847$$

**R = 0.9847**, es un valor positivo y se aproxima bastante a 1, lo que determina que si existe una correlación lineal directa fuerte de las variables Enfoque de gestión de la GTU y Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.

### ❖ Coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) Hipótesis Específica N° 01

$R = 0.9847 \rightarrow R^2 = 96.98\%$ , nos arroja un 97% de precisión e intensidad de correlación. Hallando:  $\beta_1 = -14.11$  y  $\beta_2 = 1.067 \rightarrow y = 1.067x - 14.11$ . Ver Gráfico 2.

**Gráfico 2: Línea de Regresión del Enfoque de gestión de la GTU Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU**



Fuente: Matriz 10 de Regresión y Correlación Lineal del Enfoque de gestión GTU Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU. (Xi Vs Yi).

❖ **Conclusión de Correlación Lineal de la Hipótesis Específica N° 01:**

**<<Si existe una correlación lineal directa y fuerte, entre el Enfoque de gestión de la GTU y la Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015>>**

**C. Coeficiente de Correlación Lineal Hipótesis Específica N° 02**

Se Construye la Matriz 11.

**Matriz 11:**

De Regresión y Correlación Lineal, Gestión GTU para factores ambientales externos Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU.

n	Escala	Factores ambientales externos a la GTU	Calidad del servicio de taxi GTU	XiYi	Xi <sup>2</sup>	Yi <sup>2</sup>
		Xi	Yi			
	Muy alto	25	86	2150	625	7396
	Alto	44	119	5236	1936	14161
5	Medio	63	221	13923	3969	48841
	Bajo	258	233	60114	66564	54289
	Muy bajo	664	395	262280	440896	156025
	<b>Total general</b>	<b>1054</b>	<b>1054</b>	<b>343703</b>	<b>513990</b>	<b>280712</b>

Fuente: Encuesta sobre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.

$$R = \frac{(5 \times 343703) - (1054 \times 1054)}{\sqrt{((5 \times 513990) - (1054)^2) ((5 \times 280712) - (1054)^2)}}$$

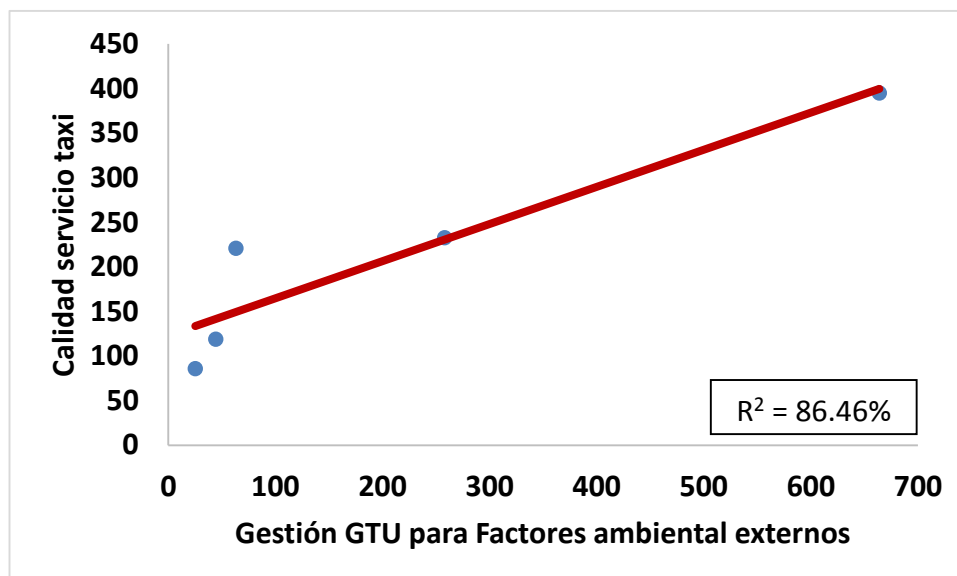
$$R = 0.9298$$

$R = 0.9298$ , es un valor positivo y se aproxima bastante a 1, lo que determina que si existe una correlación lineal directa fuerte de las variables Gestión de la GTU para factores ambientales externos y Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU.

❖ **Coefficiente de determinación ( $R^2$ ) Hipótesis Específica N° 02**

$R = 0.9298 \rightarrow R^2 = 86.46\%$ , nos arroja un 86.46% de precisión e intensidad de correlación. Hallando  $\beta_1$  y  $\beta_2$ :  $\beta_1 = 123$   $\beta_2 = 0.42 \rightarrow y = 0.42x - 123$ . Ver Gráfico 3.

**Gráfico 3: Línea de Regresión de Gestión GTU para Factores Ambientales externos Vs Calidad del Servicio de los taxistas GTU**



Fuente: Matriz 11 de Regresión y Correlación Lineal de la Gestión GTU para factores ambientales externos Vs Calidad del servicio de los taxistas GTU. (Xi Vs Yi).

❖ **Conclusión de Correlación Lineal de la Hipótesis Específica N° 02:**

**<<Si existe una correlación lineal directa y fuerte, entre Gestión de la GTU para factores ambientales externos y la Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015>>**



## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Discusión de Resultados.**

#### ***Discusión respecto a la Hipótesis General.***

Se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados, el 63% de taxistas inscritos en la GTU, califican a la GTU como un ente burocrático y corrupto en el proceso de empadronamiento de taxistas. Además de los encuestados, el 76% de taxistas inscritos en la GTU califican a la GTU como un ente muy desinteresado para aplicar herramientas tecnológicas que mejoren el servicio de sus afiliados. También de los encuestados, el 78% de taxistas inscritos en la GTU califican a la GTU como un ente muy desinteresado respecto a beneficios laborales, salud y vacaciones de sus afiliados. Otro factor que califican los taxistas encuestados, el 63% manifiesta que el nivel de interés de la GTU en mejorar su relación con la Municipalidad del Callao para el servicio de taxi en Lima es muy bajo. Finalmente se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados el 65% califican a la GTU con poco interés en promover, como una marca de calidad, el servicio de taxi de sus afiliados.

En cuanto a la medición de la escala SERVQUAL, aplicada en el presente trabajo, se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados el 40% manifiesta que el nivel de interés de la GTU en mejorar los paraderos, letreros y señalización de sus afiliados es muy bajo, si a esto le adicionamos el 22% que manifiesta que este interés también es bajo, hacemos un total de 62% de taxistas inscritos en la GTU que califican a la GTU con poco interés en mejorar la infraestructura y el equipamiento urbano para sus afiliados. De los taxistas encuestados el 42% manifiesta que el nivel de interés de la GTU para mejorar la actitud de servicio de sus afiliados en cuanto a puntualidad y libre de errores es muy bajo, si a esto le adicionamos el 27% que manifiesta que este interés también es bajo, hacemos un total de 69% de taxistas empadronados que manifiestan un bajo interés de la GTU por mejorar la confiabilidad de sus afiliados. De los taxistas encuestados el 48% manifiesta que el nivel de interés de la GTU en gestionar, autorizar y facilitar el acceso a rutas y vías factibles

para sus afiliados, para agilizar el tráfico vehicular es muy bajo, si a esto le adicionamos el 22% que manifiesta que este interés también es bajo, hacemos un total de 70% de taxistas inscritos en la GTU que califican a este ente con bajo nivel de estudio técnico para el servicio de taxi en Lima. Se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados el 42% manifiesta que el nivel de interés de la GTU para mejorar el profesionalismo de sus afiliados en cuanto a conocimiento de rutas rápidas y seguras es muy bajo, si a esto le adicionamos el 27% que manifiesta que este interés también es bajo, hacemos un total de 69% de taxistas empadronados que manifiestan un bajo interés de la GTU por mejorar la competencia profesional de los taxistas, lo cual se refleja en el efecto de la calidad del servicio de sus afiliados. Se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados el 44% manifiesta que el nivel de la GTU para incentivar y premiar a sus afiliados, por un excelente servicio y buenas acciones con sus clientes es muy bajo, si a esto le adicionamos el 25% que manifiesta que este interés también es bajo, hacemos un total de 69% de taxistas empadronados que manifiestan un bajo interés de la GTU por motivar a sus afiliados, lo cual se refleja en un alto desinterés de los taxistas por mejorar la calidad de sus servicios en Lima. Estos resultados coinciden con Urdaneta G., Monasterio, & Peña, (2011) en su investigación “Calidad del servicio de taxis del municipio Maracaibo” manifiesta que el servicio de taxi es un servicio público fundamental para la sociedad y que en su excelente calidad deben participar los organismos del estado responsables del servicio, pues con ello se contribuye a mejorar la calidad de vida social.

En cuanto a la existencia de relación, de la calidad de la gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, se aplicó la prueba de Chi Cuadrado, obteniéndose el Chi Cuadrado de Contraste ( $X^2$ ) = 254.24, de los datos de la tabla, para G.L.  $(5-1)(5-1)=16$  y nivel de significación ( $\alpha$ ) = 0.05, tenemos el Chi Cuadrado Teórico ( $X^2_t$ ) = 26.3, donde  $X^2 > X^2_t$ , lo que estableció que si existe relación significativa de la calidad de la gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU. Respecto al coeficiente de correlación Lineal Phi de Pearson para la hipótesis general  $R = 0.9847$ , es un valor positivo que se aproxima bastante a 1 y el coeficiente de determinación  $R^2$

= 97% de precisión e intensidad de correlación, concluyendo que si existe una relación lineal directa y fuerte, entre la gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU. Es decir a mayor calidad de la gestión de la GTU para el servicio de taxi, mayor calidad del servicio prestado por los taxistas afiliados a la GTU, en Lima en el año 2015. De este resultado tenemos a Sánchez, (2014) en su investigación “Diseñar un Modelo de Gestión Estratégica para lograr una Administración Eficiente en la Cooperativa de Taxis y Camionetas Terminal Terrestre de la Ciudad de Tena, Provincia de Napo.” Determinó cuan importante es diagnosticar una realidad, con el fin de establecer una gestión estratégica donde las personas sean lo mas importante, cumpliendo a cabalidad su rol dentro de sus organizaciones respectivas.

### ***Discusión respecto a la Hipótesis 1.***

Se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados, el 39% manifiesta que el nivel de facilidad y honestidad para inscribirse es muy bajo; si a esto le adicionamos el 24% que también manifiesta que el nivel de facilidad y honestidad es baja, hacemos un total de 63% de taxistas inscritos en la GTU que califican a la GTU como un ente burocrático y corrupto en el proceso de empadronamiento como taxistas en la GTU. Asimismo el 48% manifiesta que el nivel de interés de la GTU para aplicar herramientas tecnológicas que mejoren el servicio de sus afiliados es muy bajo, si a esto le adicionamos el 28% que manifiesta que este interés también es bajo, hacemos un total de 76% de taxistas inscritos en la GTU que califican a la GTU como un ente muy desinteresado para aplicar herramientas tecnológicas que mejoren el servicio de sus afiliados. Por último el 52% manifiesta que el nivel de interés de la GTU en cuanto a beneficios laborales, salud y vacaciones de sus afiliados es muy bajo, si a esto le adicionamos el 26% que manifiesta que este interés también es bajo, hacemos un total de 78% de taxistas inscritos en la GTU que califican a la GTU como un ente muy desinteresado respecto a beneficios laborales, salud y vacaciones de sus afiliados.

En cuanto a la existencia de relación directa, entre el enfoque de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, se aplicó

la prueba de Chi Cuadrado, obteniéndose el Chi Cuadrado de Contraste ( $X^2$ ) = 254.24, de los datos de la tabla, para G.L.  $(5-1)(5-1)=16$  y nivel de significación ( $\alpha$ ) = 0.05, tenemos el Chi Cuadrado Teórico ( $X^2_t$ ) = 26.3, donde  $X^2 > X^2_t$ , lo que estableció que existe relación significativa, entre el enfoque de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015. Respecto al coeficiente de correlación Lineal Phi de Pearson para la hipótesis 1,  $R = 0.9847$ , es un valor positivo y se aproxima bastante a 1, y el coeficiente de determinación  $R^2 = 97\%$  de precisión e intensidad de correlación. Concluyendo que si existe una correlación lineal directa y fuerte, entre el enfoque de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU. Es decir si la gestión de la GTU rompe el enfoque tradicional y se orienta hacia un enfoque innovador y actual, donde se tome en cuenta la humanidad del taxista, se optimizará la calidad del servicio prestado por los taxistas afiliados a la GTU. Al respecto Sánchez, (2014) en su investigación “Diseñar un Modelo de Gestión Estratégica para lograr una Administración Eficiente en la Cooperativa de Taxis (...)” Afirma que la gestión estratégica debe considerar a las personas como lo más importante; siendo esto respaldado por la Teoría Humanista de Elton Mayo, citado en las bases teóricas, donde se enfatiza la importancia de las personas sobre las máquinas, dentro de la organización.

### ***Discusión respecto a la Hipótesis 2.***

Se observa, que de la totalidad de los taxistas encuestados, y de manera contundente, el 63% manifiesta que el nivel de interés de la GTU en mejorar su relación con la Municipalidad del Callao para el servicio de taxi en Lima es muy bajo. Asimismo el 65% de taxistas inscritos en la GTU califican a la GTU con poco interés en promover, como una marca de calidad, el servicio de taxi de sus afiliados.

En cuanto a la existencia de relación directa, entre la gestión de la GTU para factores ambientales externos, y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, se aplicó la prueba de Chi Cuadrado, obteniéndose el Chi Cuadrado de Contraste ( $X^2$ ) = 192.58, de los datos de la tabla, para G.L.  $(5-1)(5-$

1)=16 y nivel de significación ( $\alpha$ ) = 0.05, tenemos el Chi Cuadrado Teórico ( $X^2_t$ ) = 26.3, donde  $X^2 > X^2_t$ , lo que estableció que existe relación significativa entre la gestión de la GTU para factores ambientales externos, y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015. Respecto al coeficiente de correlación Lineal Phi de Pearson para la hipótesis 2,  $R = 0.9298$ , es un valor positivo y se aproxima bastante a 1, y el coeficiente de determinación  $R^2 = 86.46\%$ , de precisión e intensidad de correlación concluyendo que si existe una correlación lineal directa y fuerte, entre gestión de la GTU para factores ambientales y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015. Esto implica que la GTU debe gestionar de manera más eficiente y eficaz los medios y herramientas que dispone para amortiguar los factores ambientales que influyen en el servicio de sus asociados, a fin de optimizará la calidad del servicio prestado por los taxistas afiliados a la GTU. Sin embargo las publicaciones periodísticas citadas afirman que el servicio de taxi en Lima se brinda dentro de una confrontación permanente entre la GTU y su similar de la Municipalidad del Callao. Respecto a la promoción de una marca de taxi GTU de calidad Enrique, (2003) en su proyecto “Plan de Negocios para una Empresa de Gestión de Los Servicios de Taxi por Geo Posicionamiento y Despacho Automático desde La Nube para la Ciudad de Lima”. Lima, USIL, afirma que el proyecto debido a su atractivo como negocio, la magnitud del mercado y alta rentabilidad, es factible; y la normatividad vigente (Ordenanza Municipal 1684) no es un impedimento para el desarrollo de proyectos que busquen mejorar la calidad del servicio; el mercado de taxi se está haciendo cada vez más competente con empresas que prestan el servicio con aplicaciones Smartphone.

## **5.2. Conclusiones**

De lo hasta aquí desarrollado a lo largo de la presente investigación, con la información expuesta en los antecedentes, Marco Teórico y los resultados obtenidos en el Capítulo IV, concluyo en lo siguiente:

### **Primera:**

Sí existe relación significativa entre la calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015. Se obtuvo el Chi Cuadrado de Contraste es  $(X^2) = 254.24$  y el Chi Cuadrado Teórico, para G.L.  $(5-1)(5-1)=16$  con nivel de significación  $(\alpha) = 0.05$ , es  $(X^{2t}) = 26.3$ , vemos que  $(X^2) > (X^{2t})$ , lo que determina que existe relación entre la calidad de la gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU. El Coeficiente de Correlación Lineal Phi de Pearson  $(R) = 0.9847$ , muy cercano a 1 positivo, concluye que si existe una relación lineal directa y fuerte, entre la gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU. Es decir a excelente calidad de gestión de la GTU, excelente calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU y viceversa.

### **Segunda:**

Sí existe relación significativa entre el enfoque de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015. Se obtuvo el Chi Cuadrado de Contraste es  $(X^2) = 254.24$  y el Chi Cuadrado Teórico, para G.L.  $(5-1)(5-1)=16$  con nivel de significación  $(\alpha) = 0.05$ , es  $(X^{2t}) = 26.3$ , vemos que  $(X^2) > (X^{2t})$ , lo que determina que existe relación entre el enfoque de gestión GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU. El Coeficiente de Correlación Lineal Phi de Pearson  $(R) = 0.9847$ , muy cercano a 1 positivo, concluye que si existe una relación lineal directa y fuerte, entre el enfoque de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU. Es decir existe la percepción de una gestión tradicional y desfasada de la GTU, perjudicial para el servicio de taxi, señalada por los taxistas afiliados a la GTU.

**Tercera:**

Existe relación significativa entre la gestión de la GTU para factores ambientales externos, y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015. Se obtuvo el Chi Cuadrado de Contraste es  $(X^2) = 192.58$  y el Chi Cuadrado Teórico, para G.L.  $(5-1)(5-1)=16$  con nivel de significación  $(\alpha) = 0.05$ , es  $(X^{2t}) = 26.3$ , vemos que  $(X^2) > (X^{2t})$ , lo que determina que si existe una relación entre la gestión de la GTU para factores ambientales externos y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU. El Coeficiente de Correlación Lineal Phi de Pearson  $(R) = 0.9298$ , muy cercano a 1 positivo, lo cual concluye que si existe una correlación lineal directa y fuerte, entre la gestión de la GTU para factores ambientales externos y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU. Es decir existe la firme percepción de una gestión deficiente e ineficaz de los medios y herramientas con que dispone la GTU para amortiguar los factores ambientales externos que influyen en el servicio de sus afiliados, a fin de optimizar la calidad del servicio de taxi en Lima en el año 2015.

### **5.3. Recomendaciones**

#### **Primera:**

La GTU debe gestionar de manera holística el servicio de sus afiliados.

Para ello, debe hacer un diagnóstico y análisis de su gestión administrativa, proponiendo nuevas reglas, requisitos y formatos pragmáticos para la gestión del taxi, eliminando lastres que la atan a una burocracia innecesaria, buscando evolucionar de una gestión tradicional a una gestión por procesos. Promover una institución ágil y honesta en alianza e interconexión con el MTC y otras entidades relacionadas al transporte, para constataciones en tiempo real. Crear la oficina virtual GTU, oficina amigable y de fácil uso, al cual se pueda acceder desde cualquier medio TIC. Posterior y paulatinamente se debe lograr, que el número de taxis en Lima se encuentre alrededor de la flota óptima, buscando reducir la saturación del servicio y la mejor calidad laboral de los taxistas para reducir los costos del sistema y así lograr la formalización razonable del servicio de taxi en Lima.

En segundo lugar, la GTU debe utilizar todos los medios y experiencias disponibles que el actual contexto le puede proveer, en el ámbito de la gestión del servicio de taxi, donde además de ser eficientes, también se debe ser una institución altamente eficaz, o sea ingresar al mundo competitivo actual. Para ello la gestión, respecto al servicio de taxi, debe considerar la investigación, el desarrollo y la innovación, como medios donde se pueda aprovechar las mejores experiencias a través del benchmarking, el uso de tecnologías actuales y la construcción de un ecosistema donde el trabajo en equipo, entre la GTU y sus afiliados, sea la base que impulse la calidad del servicio de los taxistas GTU, en una gran ciudad como es Lima.



## **Segunda:**

Las modalidades del taxi GTU, deben reducirse a dos, Estación y Remisse. Replantear los requisitos para formar empresas de taxi, eliminando requisitos imposibles de cumplir por los taxistas, capacitándolos en gestión empresarial, financiamiento y autofinanciamiento. Transformar paulatinamente, hasta eliminar las empresas “Casarón” a fin reducir la burocracia y la corrupción; promover la formalización y desarrollo de proyectos asociativos o empresariales relacionados, para mejorar la calidad laboral, a fin de lograr beneficios laborales sostenibles para los taxistas y la calidad del servicio.

Replantear el enfoque de los supervisores GTU, además de normativos, deben ser agentes de orientación y capacitación, deben ser vistos como aliados por los taxistas. Instaurar un programa de incentivo y reconocimiento para los taxistas que brinden excelente servicio y destacada labor.

Promover y capacitar a sus afiliados, en el uso de tecnología de la comunicación, en los cursos GTU para taxistas, a fin de reducir la brecha de desventaja en valor agregado respecto a empresas de geo localización, que compiten como producto sustituto.

## **Tercera:**

La GTU debe buscar acuerdos, convenios y/o alianzas estratégicas con su similar del Callao, para mejorar la calidad laboral de los afiliados, haciendo todo el esfuerzo por establecer una única normatividad, requisitos y supervisión.

Crear la marca de taxi GTU para Lima, promoviendo el servicio de sus afiliados en el mercado competitivo actual. Capacitar a los supervisores y taxistas GTU dentro de la metodología y dimensiones SERVQUAL.

Contratar sponsor y auspiciadores para mejorar los elementos tangibles para el servicio de taxi, buscando hacer sostenible la marca taxi GTU.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- **Referencias Bibliográficas**

Bulnes, M. Á. (Recuperado noviembre de 2010). *Desarrollo de un Sistema de Gestión de Servicio de Taxis que Optimiza Rutas de Transporte*. Obtenido de Desarrollo de un Sistema de Gestión de Servicio de Taxis que Optimiza Rutas de Transporte: file:///C:/Users/admin/Downloads/ORTEGA\_BULNES\_MIGUEL\_%C3%81NGEL\_SISTEMA\_GESTI%C3%93N\_SERVICIO\_TAXIS%20(1).pdf

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Cuajimalpa, México: Elsevier Editora Ltda.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Álvaro Obregón, México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores SA.

Christopher Lovelock, J. W. (2009). *Marketing de Servicios*. México: Pearson Educación.

CNN. (Recuperado 06 de 11 de 2013). *Estas ciudades tienen los mejores servicios de taxi, según los usuarios*. Obtenido de <http://expansion.mx/salud/2013/11/06/estas-ciudades-tienen-los-mejores-servicios-de-taxi-segun-los-usuarios>

David, F. R. (2007). *Conceptos de Administración Estratégica* (11 ed.). México: Pearson Educación.

*Diario Gestión*. (Recuperado 24 de 11 de 2014). Obtenido de Unos 400,000 taxistas requieren de un adecuado financiamiento: <http://gestion.pe/tu-dinero/400000-taxistas-requieren-adeecuado-financiamiento-2114867>

Diplomado a distancia, ". M. (Recuperado s.f.). *¿Qué es la calidad?* Obtenido de ¿Qué es la calidad?: <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>

Drummond, H. (2001). *La Calidad Total*. Lima: El Comercio.

ElComercio. (Recuperado 15 de 01 de 2014). *ElComercio.pe*. Obtenido de ¿En qué consiste la regulación de taxis que realiza el Setame?: <http://elcomercio.pe/lima/transporte/que-consiste-regulacion-taxis-que-realiza-setame-noticia-1702874>

ElComercio. (Recuperado 13 de 03 de 2015). *ElComercio.pe*. Obtenido de En Lima sobran taxis: hay 130% más de lo que se necesitaría: <http://elcomercio.pe/lima/transporte/lima-sobran-taxis-hay-130-mas-lo-que-se-necesitaria-noticia-1797328#comentarios>

- ElComercio*. (Recuperado 17 de 02 de 2016). Obtenido de Municipio de Lima llevó al depósito a casi 1.800 taxis piratas: <http://elcomercio.pe/lima/transporte/municipalidad-lima-llevo-al-deposito-casi-1800-taxis-piratas-noticia-1879861>
- Enrique, S. R. (Recuperado 2003). *Proyecto de Investigación Gerencial Aplicado*. Obtenido de Plan de Negocios para una Empresa de Gestión de los Servicios de Taxi por Geoposicionamiento y despacho automático desde la Nube para la Ciudad de Lima: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/1913>
- FAN, U. N. (Recuperado s.f.). *Capítulo III Marco metodológico 3.1 Tipo de investigación*. Obtenido de Capítulo III Marco metodológico 3.1 Tipo de investigación: [http://biblioteca.unet.edu.ve/db/alexandr/db/bcunet/edocs/TEUNET/2009/pregrado/Mecanica/MorenoB\\_Manuela/Capitulo3.pdf](http://biblioteca.unet.edu.ve/db/alexandr/db/bcunet/edocs/TEUNET/2009/pregrado/Mecanica/MorenoB_Manuela/Capitulo3.pdf)
- Fierro, G. (Recuperado 11 de 10 de 2015). *El Comercio*. Obtenido de Aplicaciones de taxis: ¿Cuál ofrece la mejor tarifa y servicio?: <http://elcomercio.pe/economia/personal/apps-taxis-cual-ofrece-mejor-tarifa-y-servicio-noticia-1847195>
- Flores, O. (Recuperado 07 de 11 de 2012). Empresas ‘cascañón’ hacen su gran negocio con taxistas. *La República*.Pe.
- Flores, O. (Recuperado 26 de 02 de 2016). *Perú 21*. Obtenido de Inseguridad ciudadana: Hay más de 40 mil taxis informales en Lima: <http://peru21.pe/actualidad/mas-40-mil-taxis-informales-lima-2239963>
- Fong, S. W. (Recuperado 04 de 03 de 2013). *¿Lima insegura?* Obtenido de Taxis: Medidas de seguridad para pasajeros: <http://limainsegura.blogspot.pe/2013/03/taxis-asaltos-dopajes-y-violaciones.html>
- Gestión, D. (Recuperado 21 de 07 de 2015). *Más de diez empresas operan ‘apps’ para servicio de taxi en Lima*. Obtenido de Más de diez empresas operan ‘apps’ para servicio de taxi en Lima: <http://gestion.pe/empresas/mas-diez-empresas-operan-apps-servicio-taxi-lima-2137757>
- Gutierrez P., H. (2005). *Calidad Total y Productividad*. Mexico DF: Mc Graw Hill Interamericana Editores SA de CV.
- Harold, K. (s.f.). OB.
- Hill Charles W, Jones Gareth R y Schilling Melissa A. (2015). *Administración Estratégica: Teoría y casos. Un enfoque integral* (11 ed.). Mexico DF: Cengage Learning Editores.
- Historiapedia. (Recuperado 2014). *Historia del Taxi*. Obtenido de Historia del Taxi: <http://historiapedia.com/taxi/>

- Horna, A. V. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?* Lima - Perú: Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad San Martín de Porres (2° edición).
- Jason Jennings, L. H. (2008). *No son los grandes los que se comen a los pequeños ...son los veloces que se comen a los lentos*. Bogota: Norma SA.
- Jesús Daniel Meneses Sánchez, E. C. (Recuperado 2016). *Tesis EAP Ingeniería de Sistemas - Cybertesis UNMSM*. Obtenido de Prototipo de aplicación móvil utilizando la metodología Mobile-D para la verificación de la formalidad en el servicio de taxi metropolitano en la ciudad de Lima:  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5304>
- La República.pe*. (Recuperado 19 de 06 de 2015). Obtenido de Multas a taxistas de Lima se triplicaron en comparación al 2014: <http://larepublica.pe/impres/sociedad/8935-multas-taxistas-de-lima-se-triplicaron-en-comparacion-al-2014>
- Lima, M. d. (Recuperado 2015). *Gerencia de Transporte Urbano*. Obtenido de Gerencia de Transporte Urbano: <http://www.gtu.munlima.gob.pe>
- Lima, M. M. (Recuperado 14 de 04 de 2013). *Ordenanza N° 1684*. Obtenido de Ordenanza que regula la prestación de servicio de taxi en Lima Metropolitana:  
<http://www.sat.gob.pe/websitev8/modulos/documentos/normas/papeletas/Ordenanza1684.pdf>
- Manuel, V. (2001). *Productividad Total*. Mexico DF: CASTILLO.
- María Jara Risco, J. V. (Recuperado 2012). *Regulación de servicios Públicos e infraestructuras, Revista PUCP*. Obtenido de Regulación de servicios Públicos e infraestructuras, Revista PUCP: <file:///C:/Users/admin/Downloads/13512-53806-1-PB.pdf>
- Mauri, J. (Recuperado 21 de 09 de 2011). *Tipos de Innovación*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=8OpjXzLbe8E>
- Mayaute, L. M. (Recuperado 1888). *Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces*. Obtenido de Revista de Psicología PUCP:  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/4555/4534>
- Mendoza, R. (Recuperado 21 de 07 de 2015). *Una ciudad tomada por los taxis*. Obtenido de Una ciudad tomada por los taxis: <http://larepublica.pe/impres/sociedad/9248-una-ciudad-tomada-por-los-taxis>
- N, R. (Recuperado 21 de 01 de 2015). *¿Qué es innovación?* Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=QpET-OXKTvU>

- Navarra, A. d. (Recuperado 2008). *Plan tecnológico de Navarra*. Obtenido de Guía práctica La gestión de la Innovación en 8 pasos:  
[http://www.fundacionede.org/gestioninfo/docs/contenidos/\\_8pasosinnovacion\\_.pdf](http://www.fundacionede.org/gestioninfo/docs/contenidos/_8pasosinnovacion_.pdf)
- Oqdeblog. (Recuperado 31 de 10 de 2012). *¿Que es una App?* Obtenido de ¿Que es una App?:  
<http://qode.pro/blog/que-es-una-app/>
- Pereira, J. E. (Recuperado 22 de 12 de 2013). *Atención al Cliente en el Sector Público*. Obtenido de Atención al Cliente en el Sector Público:  
<http://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/>
- Perú, G. d. (Recuperado 24 de 07 de 1991). *DECRETO LEGISLATIVO 651*. Obtenido de  
<http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/00651.pdf>
- Públicos, I. M. (1997). *Manual Práctico de Calidad y Productividad a nivel internacional*. Mexico DF: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Quintana Cruz, H. A. (Recuperado 2011). *PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ - Tesis PUCP*. Obtenido de Sistema de control, gestión y administración del servicio de taxi:  
[file:///C:/Users/admin/Downloads/QUINTANA\\_CRUZ\\_HERNAN\\_GESTION\\_SERVICIO\\_TAXI%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/QUINTANA_CRUZ_HERNAN_GESTION_SERVICIO_TAXI%20(1).pdf)
- Roberto Hernández, C. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. Santa Fe, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Rodríguez, E. B. (02 de 01 de 2012). *Muestra y Muestreo*. doi:Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
- Sánchez, M. (Recuperado 08 de 04 de 2015). *Diario Gestión*. Obtenido de Uber Perú se perfila como la única plataforma de taxi que no acepta efectivo:  
<http://gestion.pe/empresas/uber-peru-se-perfila-como-unica-plataforma-taxi-que-no-acepta-efectivo-2128304>
- Sánchez, R. D. (Recuperado 2014). *Modelo de Gestión estratégica para lograr una administración eficiente en la Cooperativa de taxis y camionetas, Terminal terrestre de la ciudad de Tena provincia de Napo*. Obtenido de  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3617/1/TUPCYA002-2016.pdf>
- Santos, D. M. (Recuperado julio de 2013). *Análisis y dimensionamiento del servicio del taxi en una ciudad*. Obtenido de Análisis y dimensionamiento del servicio del taxi en una ciudad:  
<http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/25853/TFM.pdf?sequence=1>
- Sifuentes, M. (Recuperado 25 de 06 de 2015). *Utero.pe*. Obtenido de La municipalidad exige menos requisitos a los taxistas que cualquier Aplicación de Taxi:  
<http://utero.pe/2015/06/25/la-municipalidad-exige-menos-requisitos-a-los-taxistas-que-cualquier-aplicacion-de-taxi/>

- Standage, T. (2008). *El futuro de la tecnología*. Buenos Aires: El Comercio.
- Taboada, J. M. (Recuperado 2013). *PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ*. - Tesis *PUCP*. Obtenido de MECANISMOS ATRIBUCIONALES Y ACTITUDES HACIA LA TRANSGRESIÓN:  
file:///C:/Users/admin/Downloads/DELGADO\_TABOADA\_JOSE\_MECANISMOS\_TAXI%20(2).pdf
- Takeuchi, C. (16 de 11 de 2014). *Perú 21*. Obtenido de Lima: Pistas con huecos son un peligro latente para conductores: <http://peru21.pe/actualidad/lima-pistas-huecos-son-peligro-latente-conductores-2204160/7>
- Tapia, C. (s.f.). *Perú 21*. Obtenido de Lima: tráfico infernal: <http://peru21.pe/opinion/carlos-tapia-lima-trafico-infernal-2216381>
- Terra. (Recuperado 19 de 08 de 2015). <http://noticias.terra.com.pe/>. Obtenido de El 53% de las pistas en Lima y Callao presentan baches: <http://noticias.terra.com.pe/peru/el-53-de-las-pistas-en-lima-y-callao-presentan-baches,4dcf5b86bd32c31f0ae0c5ab2f47d6ee6y4vRCRD.html>
- Urdaneta G., J. A., Monasterio, S., & Peña, O. (Recuperado agosto de 2011). *Calidad del servicio de taxis del municipio Maracaibo*. Obtenido de Calidad del servicio de taxis del municipio Maracaibo: <http://www.redalyc.org/pdf/993/99319225006.pdf>
- Valderrama, G. (Recuperado 24 de 10 de 2013). *Diseño de Investigación de zorrilla arena*. Obtenido de Diseño de Investigación de zorrilla arena:  
<https://prezi.com/zcj5bxl3qqia/disen-de-investigacion-de-zorrilla-arena/>
- weblog, J. a. (Recuperado 19 de 07 de 2013). *Factores Ambientales de la Empresa David*. Obtenido de Factores Ambientales de la Empresa David:  
<https://daviddmb.wordpress.com/2013/07/19/10-factores-ambientales-de-la-empresa/>
- Wikipedia. (18 de 08 de 2008). *Calidad Wikipedia - la enciclopedia libre*. Obtenido de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>
- Wikipedia. (Recuperado 03 de 07 de 2016). *Factores de Producción*. Obtenido de Factores de Producción: [https://es.wikipedia.org/wiki/Factores\\_de\\_producci%C3%B3n](https://es.wikipedia.org/wiki/Factores_de_producci%C3%B3n)

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p><b>GENERAL:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la Calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Establecer de qué manera se relaciona la Calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015.</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Existe relación significativa de la Calidad de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los Taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015.</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>X = Calidad de gestión de la GTU Y = Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU. Z = Lima en el año 2015.</p>	<p>Nivel de burocracia y corrupción en la GTU.</p> <p>Nivel de Innovación, Investigación y Desarrollo GTU.</p> <p>Nivel de interés de la GTU para mejorar la Calidad de Vida laboral.</p> <p>Nivel de interés de la GTU en mejorar relaciones para el servicio de taxi con similares del Callao.</p>
<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>1. ¿Cómo se relaciona el enfoque de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015?</p> <p>2. ¿Cómo se relaciona la gestión de la GTU para factores ambientales externos y la calidad de servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015?</p>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>1. Establecer de qué manera se relaciona el enfoque de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015.</p> <p>2. Establecer de qué manera se relaciona la gestión de la GTU para factores ambientales externos y la calidad de servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima, en el año 2015.</p>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>1. Existe relación significativa entre el enfoque de gestión de la GTU y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015.</p> <p>2. Existe relación significativa entre la gestión de la GTU para factores ambientales externos, y la calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU, en Lima en el año 2015.</p>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>X<sub>1</sub> = Enfoque de gestión de la GTU. Y = Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU. Z = Lima en el año 2015.</p> <p>X<sub>2</sub> = Gestión de la GTU para factores ambientales externos. Y = Calidad del servicio de los taxistas inscritos en la GTU. Z = Lima en el año 2015.</p>	<p>Nivel de promoción de la marca de taxi GTU.</p> <p>Nivel de Tangibilidad.</p> <p>Nivel Confiabilidad.</p> <p>Nivel de Respuesta.</p> <p>Nivel de Certidumbre.</p> <p>Nivel de Empatía.</p>

## ANEXO N° 2: Instrumento a Utilizarse.

### ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DE GESTIÓN DE LA GERENCIA DE TRANSPORTE URBANO DE LIMA (GTU) Y LA CALIDAD DEL SERVICIOS DE LOS TAXISTAS INSCRITOS EN LA GTU.

Señor taxista, estamos realizando el siguiente cuestionario y nos gustaría contar con su colaboración, respondiendo con sinceridad.

Sexo:	M	F	Edad:	18 - 35	36 - 50	51 a más	Tipo de taxi:		
Distrito:			Años de taxista:	0 - 5	6 -15	16 a más	Independ.	Estación	Remisse

Marque con un aspa ( X ) su respuesta:

N°	Dimensión e Indicadores	Calificación				
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	¿Cuál es el nivel de facilidad y honestidad para empadronarse en la GTU?	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
2	¿Cuál es el nivel de interés de la GTU para aplicar herramientas tecnológicas que mejoren el servicio de sus afiliados?	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
3	¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en cuanto a beneficios laborales, salud y vacaciones de sus afiliados?	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
4	¿En qué nivel la GTU se interesa en mejorar su relación con la Municipalidad del Callao para el servicio de taxi en Lima?	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
5	¿En qué nivel la GTU se interesa en promover como una marca de calidad el servicio de los taxistas inscritos en la GTU?	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
6	¿En qué nivel, la GTU ha mejorado los paraderos, letreros y señalización de sus afiliados?	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
7	¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en mejorar la actitud, de sus afiliados, para un servicio puntual y libre de errores?	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
8	¿Cuál es el nivel de interés de la GTU en gestionar, autorizar y facilitar el acceso a rutas y vías factibles para sus afiliados?	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
9	¿En qué nivel la GTU ha mejorado el profesionalismo de sus afiliados en cuanto a conocimiento de rutas rápidas y seguras?	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
10	¿En qué nivel la GTU incentiva y premia a sus afiliados, por un excelente servicio y buenas acciones con sus clientes?	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto

Muchas gracias.



## **PLAN ESTRATÉGICO**

### **GERENCIA DE TRANSPORTE URBANO DE LIMA METROPOLITANA PARA EL SERVICIO DE TAXI**



## **Introducción**

*El Servicio de Taxi es una creación del hombre para satisfacer su necesidad de transporte diferenciado. En Lima, ha sido una de las actividades que ha tomado en sus brazos circunstancias difíciles para aplacar el desempleo producto de la crisis económica que vivió nuestro país en diversos momentos. Gracias al servicio de taxi muchas familias se han sostenido y han logrado construir su éxito...*

*Cuando Lima como cualquier sociedad hace sentir su crecimiento demográfico y como consecuencia su expansión horizontal, trae consigo el incremento de la necesidad de transporte y por supuesto de empleo. En paralelo el mundo avanza y hoy todo cambia rápidamente, en ese escenario se desarrolla el taxi de Lima desde aquellos “escarabajos” de los 60’ hasta los modernos “Yaris” de la segunda década del siglo XXI.*

*Hoy los Taxistas se enfrentan a algo nuevo, un servicio diferente, sofisticado, con un soporte muy firme de la tecnología de la información y comunicación, algo que la mayoría desconoce y al cual se resisten a ingresar por falta de incentivo y temor.*

*El caos, la saturación del tránsito, las vías deterioradas y la falta de equipamiento son factores que no se habían considerado, peor aún la humanidad de los taxistas, esto último es un tema prácticamente desconocido..., el taxista también se enferma, también se cansa, también se estresa.*

*La fuerza social ha impulsado la creación de institucionalidad para gestionar esta actividad que aparentemente representa un problema socio económico. Y es bajo este criterio y enfoque que hoy las autoridades, especialmente de la GTU, gestionan el transporte urbano en Lima y de manera específica el Servicio de Taxi.*

*Peter Drucker dijo: “No hay sociedades desarrolladas ni subdesarrolladas, solo hay sociedades administradas y subadministradas”. Esto se puede replicar en las organizaciones; el sector público está estigmatizado como uno de los actores sociales de menor competencia administrativa y esto hasta cierto punto podría pasar desapercibido si no se tratase de un sector tan importante como es el transporte público, donde la GTU juega un papel crucial para el bienestar de los limeños.*

*“Cuando soplan vientos fuertes muchos corren a refugiarse, pero otros construyen molinos”. El contexto actual del transporte urbano y de manera especial el servicio de taxi interactúa con múltiples variables, siempre tomamos la parte negativa de esta actividad. El sector privado no solo ha construido organización de calidad, sino que ha sabido aprovechar este escenario y tomando lo mejor como es la tecnología, los nuevos enfoques de gestión, los ha aplicado para mejorar un servicio venido a menos en Lima. Realidad que bien puede ser aprovechado por la GTU.*

## **Propuesta Técnica: Gestión de la GTU para el Servicio de Taxi**

- **VISIÓN:**

*La GTU es un referente de innovación en la Gestión del Transporte Urbano de Lima Metropolitana; reconocidos como entidad líder y de calidad en el bienestar de los taxistas y usuarios del servicio de taxi.*

- **MISIÓN:**

*Gestionar de manera innovadora el Transporte Urbano de Lima, convocando y afiliando a los diversos actores e interesados, para brindar calidad y hacer competitivo el servicio de Taxi en Lima Metropolitana.*

- **ESTRATEGIA INSTITUCIONAL:**

- I. Estrategia Funcional**

- 1) *(Back Office). Establecer el Área de Gestión, y la Oficina Principal física y la Oficina virtual web. Construir una infraestructura física ágil y virtual de fácil cooperación, gestión desburocratizada, automatización, estándares y formatos comerciales. Coordinación con los stakeholders internos y externos, aportaciones y alicientes.*
- 2) *Establecer el Área de soporte Tecnológico, o cubrirlo mediante outsourcing.*
- 3) *Establecer el Área de Operaciones que tenga a su cargo la gestión de:*
  - *(Punto de venta). Establecer la Tienda Principal física y la Tienda virtual web. Ofertar servicios con aplicativos innovadores dentro del servicio de taxi en Lima.*
  - *(Punto de Afiliación). Gestionar la Afiliación física y virtual web. Promover la afiliación de taxistas para la renovación vehicular, y el Servicio de Taxi por APPs, más usuarios del servicio de taxi, con el perfil y requisitos establecidos.*
  - *(Punto de diseño). Gestionar el diseño de productos para los taxistas y usuarios del servicio de Taxi.*
- 4) *Instituir programas de capacitación para despertar talentos, desarrollar habilidades y empoderamiento para generar servicios de taxi de calidad.*

- II. Estrategia Misional**

- 1) *Marketing agresivo para posicionar el mercado virtual. Vender, crear simpatía y lealtad a la marca GTU Taxi, con RSE; difundir la importancia del servicio de taxi y entregar calidad.*
- 2) *Instituir campaña y publicidad agresiva para aumentar la cartera de clientes usuarios y la afiliación de taxistas colaboradores, en Lima.*
- 3) *Crear servicios de GTU Taxi, con formatos de alta demanda, que lideran actualmente el mercado de la publicidad digital, además que sean*

*fáciles de producir, con innovación permanente de su proceso de producción.*

- 4) *Producción a escala, liderar costos de servicio de taxi, para incrementar cartera de clientes.*
- 5) *Promover el bienestar laboral. Potenciando e incentivando la afiliación de taxistas.*
- 6) *Diseñar y construir la mega infraestructura física, a través de la integración horizontal, que incluye a los vehículos de los taxistas inscritos en la GTU y los usuarios de taxi de Lima.*
- 7) *Diseñar, concretar y construir la micro infraestructura física de impacto (oficina Principal), mínimo costo fijo, mediante integración horizontal y alianzas estratégicas.*

### **III. Estrategia Global**

- 1) *Establecer alianzas estratégicas con organizaciones y empresas de alta Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en general.*
- 2) *Lograr la aprobación, reconocimiento y difusión por parte de los stakeholders externos.*
- 3) *Establecer alianzas estratégicas con Gobiernos Regionales y Locales, para desarrollo económico local y programas promocionales y preventivos para los taxistas y para los usuarios de taxi.*

### **IV. Estrategia Corporativa**

- 1) *Crear ecosistema, Networking sinergias, outsourcing e integración vertical con los taxistas y usuarios del servicio de taxi; más alianzas estratégicas e integración horizontal con empresas afines y proveedores, para reducir estructura de costos, compartir infraestructura, dar valor a los vehículos de los taxistas compartiendo ganancias económicas y ganancia de imagen y riesgos.*

#### **❖ OBJETIVO GENERAL**

- *Mejorar la calidad del servicio de taxi en lima*

#### **❖ OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE MEDIANO PLAZO:**

- *Mejorar la competencia profesional del Taxista.*
- *Mejorar la tangibilidad del servicio de Taxi en Lima.*
- *Implementar el uso de tecnología para la operatividad del taxi GTU.*
- *Gestionar la Renovación Vehicular por asociatividad GTU.*
- *Brindar el Servicio de Taxi por aplicativo APPs, reducir inseguridad del servicio de taxi y mejorar su calidad.*
- *Afiliación de clientes usuarios del servicio de taxi por APPs, para su transporte personal en Lima Metropolitana.*
- *Implementación de Investigación desarrollo e innovación.*

**ANEXO N° 4: Formato de Validación de Cuestionario V AIKEN**

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POS GRADO**

**“LA CALIDAD DE GESTIÓN DE LA GERENCIA DE TRANSPORTE URBANO DE LIMA (GTU) Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TAXI, EN LIMA, EN EL AÑO 2015”**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO V AIKEN**

Ítem	Criterios a Evaluar										Observaciones
	Pertinencia					Adecuación					
	Mide lo que se pretende, Coherencia interna, Calidad de Redacción					Lenguaje adecuado con el nivel del informante, Inducción a la Respuesta					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	
2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>									SI	NO	-----
El instrumento da instrucciones claras para responder la encuesta.									X		
Los ítems coadyuvan a los objetivos de la investigación									X		
Los ítems son suficientes.									X		
<b>VALIDEZ</b>											
APLICA					X						
NO APLICA											
APLICA ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por:						Grado Académico:					
Firma:						E-mail:					
						Fecha:					

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POS GRADO**

**“LA CALIDAD DE GESTIÓN DE LA GERENCIA DE TRANSPORTE URBANO DE LIMA (GTU) Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TAXI, EN LIMA, EN EL AÑO 2015”**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO V AIKEN**

Ítem	Criterios a Evaluar										Observaciones
	Pertinencia					Adecuación					
	Mide lo que se pretende, Coherencia interna, Calidad de Redacción					Lenguaje adecuado con el nivel del informante, Inducción a la Respuesta					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>									SI	NO	-----
El instrumento da instrucciones claras para responder la encuesta.									X		
Los ítems coadyuvan a los objetivos de la investigación									X		
Los ítems son suficientes.									X		
<b>VALIDEZ</b>											
APLICA					X						
NO APLICA											
APLICA ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por:						Grado Académico:					
Firma:						E-mail:					
						Fecha:					

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POS GRADO**

**“LA CALIDAD DE GESTIÓN DE LA GERENCIA DE TRANSPORTE URBANO DE LIMA (GTU) Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TAXI, EN LIMA, EN EL AÑO 2015”**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO V AIKEN**

Ítem	Criterios a Evaluar										Observaciones
	Pertinencia					Adecuación					
	Mide lo que se pretende, Coherencia interna, Calidad de Redacción					Lenguaje adecuado con el nivel del informante, Inducción a la Respuesta					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	
2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>									SI	NO	-----
El instrumento da instrucciones claras para responder la encuesta.									X		
Los ítems coadyuvan a los objetivos de la investigación									X		
Los ítems son suficientes.									X		
<b>VALIDEZ</b>											
APLICA					X						
NO APLICA											
APLICA ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por:					Grado Académico:						
Firma:					E-mail:						
					Fecha:						