



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

TESIS

ANÁLISIS DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO DEL INSTITUTO
METROPOLITANO PROTRANSPORTE DE LIMA – PERÚ 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
ABOGADO**

AUTORES

DARY DONOVAN QUIJADA HUACCHO
EDSON ADYAIR LLANTOY COLAN

ASESOR

DR. LUIS ANGEL ESPINOZA PAJUELO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ENFOQUE INTERDISCIPLINARIO DE LA CIENCIA JURÍDICA

LIMA, PERÚ, AGOSTO DE 2020

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico a Dios, por darme fortaleza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, por brindarme una familia maravillosa que a lo largo de mi crecimiento me ha enseñado el amor, el respeto y los valores como pieza fundamental, lo cual me ayudaron a salir adelante en momentos complicados. A mi Padre por hacerme ver la realidad de la vida y que no todo es color de rosa, por ser fuerte y atrevido, porque con ganas, sacrificio e inteligencia saco a esta familia adelante. A mi madre por enseñarme que la unión a la familia puede hacer cosas grandes y que si uno logra un objetivo todos estamos incluidos. A mi hermana por mostrarme la madurez académica y que a pesar de las discusiones siempre estaremos juntos. A mis abuelos que están en el cielo por enseñarme que no se necesita estar presente físicamente y que pueden estar en mis pensamientos, A mi abuela por los consejos y por ser cómplice de mis travesuras. A los profesores que se vuelven amigos, a los amigos que se vuelven familia.

Edson Adyair Llantoy Colan

Esta investigación va dedicada principalmente a mi familia, por brindarme un apoyo incondicional en cada etapa de mi vida universitaria, por darme la oportunidad de encontrarme en este momento tan importante de mi vida. A mi padre, por todos los consejos que ayudaron a formar carácter en mí, a pesar de la distancia siento su apoyo incondicional A mi madre, por ser una pieza fundamental en mi vida, por estar en todos los momentos apoyándome, por siempre tener confianza, cariño y respeto hacia mí. Finalmente, a todas las personas que formaron parte de mi vida universitaria, por tantas experiencias vividas.

Dary Donovan Quijada Huaccho

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecer a Dios por protegerme durante todo mi camino, a mi familia por brindarme apoyo incondicional, por la confianza y por hacerme ver mis errores, por demostrarme que puedo ser capaz de lograr grandes cosas si me lo propongo, gracias por los consejos que evitaron a que pueda seguir cometiendo errores en la vida. Agradezco a los docentes por brindar sus conocimientos que producto de ello cuento con una excelente formación académica y me encuentro preparado para realizar retos laborales donde tenga que demostrar lo aprendido en mi carrera académica.

Edson Adyair Llantoy Colan

Comenzare agradeciendo a mi familia por haberme formado con valores y carácter para poder afrontar cualquier obstáculo de mi vida.

Agradezco también a todos los docentes por brindarme sus conocimientos siempre de la mejor manera, gracias a ellos tengo una excelente formación academia y sé que estoy preparado para asumir cualquier cargo laboral donde tenga que demostrar todo lo aprendido en la cátedra.

Dary Donovan Quijada Huaccho

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación	17
1.3 Formulación del problema.....	19
1.4 Objetivos.....	19
1.5 Limitaciones de la investigación	20
1.6 Delimitación de la investigación	21

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio	23
2.2 Bases teórico científicas.....	32
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	72

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación	77
3.2 Población y muestra.....	77
3.3 Hipótesis.....	79
3.4 Variable – operacionalización	80
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	82
3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	82

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados de la investigación.....	84
---	----

CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión de resultados	126
5.2 Conclusiones.....	128
5.3 Recomendaciones.....	131

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable 1

Tabla 2 Operacionalización de variable 2

Tabla 3 ¿Usted cree que las instituciones del estado realmente velan por la protección de los usuarios?

Tabla 4 ¿Considera que el servicio brindado por el Metropolitano es superior al transporte público privado?

Tabla 5 ¿Las instalaciones de los buses son cómodas y seguras?

Tabla 6 ¿El tiempo de espera en hora con alta demanda de usuarios en las estaciones es rápido y eficaz?

Tabla 7 ¿Considera que debe haber más buses dentro del recorrido para mejorar los tiempos de trayecto?

Tabla 8 ¿Los Costos de los pasajes son accesibles para todo tipo de usuario?

Tabla 9 ¿Se deben implementar alimentadores expresos para mejorar las rutas del transporte?

Tabla 10 ¿La Municipalidad de Lima y Protransporte han implementado medidas para mejorar el servicio?

Tabla 11 ¿Está de acuerdo con el sistema de funcionamiento actual del Metropolitano?

Tabla 12 ¿Cree usted que los buses reciben el mantenimiento adecuado para su mayor uso y seguridad?

Tabla 13 ¿EL Metropolitano cumple con las normas establecidas desde su creación?

Tabla 14 ¿Está conforme con la calidad de servicio brindado por el transporte público del Metropolitano?

Tabla 15 ¿El uso del transporte es cómodo y seguro?

Tabla 16 ¿Considera que es eficiente el centro de Gestión y Control del Metropolitano?

Tabla 17 ¿El Metropolitano es uno de los servicios más seguros de Lima?

Tabla 18 ¿El personal que labora de la esfera del transporte está debidamente capacitado para brindar un trato amable e informativo?

Tabla 19 ¿Es necesario establecer medidas urgentes para mejorar las condiciones del servicio?

Tabla 20 ¿El servicio de transporte en la actualidad recibe apoyo gubernamental?

Tabla 21 ¿EL Metropolitano está preparado para afrontar estados de emergencia?

Tabla 22 ¿Está de acuerdo en que deben establecer normas realistas que mejoren la calidad del servicio?

Tabla 23 Matriz de Consistencia

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 01.....	11
Figura 2 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 02.....	11
Figura 3 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 03.....	11
Figura 4 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 04.....	11
Figura 5 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 05.....	11
Figura 6 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 06.....	11
Figura 7 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 07.....	11
Figura 8 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 08.....	11
Figura 9 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 09.....	11
Figura 10 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 10.....	11
Figura 11 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 11.....	11
Figura 12 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 12.....	11
Figura 13 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 13.....	11
Figura 14 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 14.....	11
Figura 15 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 15.....	11
Figura 16 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 16.....	11
Figura 17 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 17.....	11
Figura 18 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 18.....	11
Figura 19 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 19.....	11
Figura 20 Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 20.....	11

**ANÁLISIS DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DEL TRANSPORTE PÚBLICO DEL INSTITUTO METROPOLITANO
PROTRANSPORTE DE LIMA – PERÚ 2019**

**EDSON ADYAIR LLANTOY COLAN
DARY DONOVAN QUIJADA HUACCHO**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de estudio fue desarrollar la problemática del transporte público del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima en relación con la calidad de servicios ofrecidos a sus usuarios, siendo que el transporte público es uno de los grandes problemas que enfrenta nuestra sociedad. El problema de investigación es ¿Qué tanto afecta el deber de idoneidad en relación con la calidad de servicios del transporte público Metropolitano? La justificación utilizada es la teórica, metodológica, practica y legal. El objetivo de la investigación ha sido realizar un análisis de la idoneidad en la calidad de los servicios del transporte público metropolitano, Lima – Perú, 2019 y la metodología utilizada en nuestra investigación y el diseño transversal. Para ello se utilizó una población y muestra (50) usuarios frecuentes del transporte público Metropolitano, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento de medición un cuestionario, para ser validados con el programa SPSS. Después de analizar los resultados arrojaron un 68% de disconformidad de los usuarios hacia el transporte público del Metropolitano, concluyendo que las entidades no garantizan la idoneidad del servicio brindado, por lo cual se ha recomendado realizar reformas de infraestructura y gestión de servicio para disminuir la disconformidad de los usuarios.

Palabras Clave: Idoneidad, calidad del servicio, transporte público y usuarios.

**ANALYSIS OF THE DUTY OF SUITABILITY IN THE QUALITY OF PUBLIC
TRANSPORT SERVICES OF THE METROPOLITAN INSTITUTE
PROTRANSPORTE DE LIMA - PERU 2019**

**EDSON ADYAIR LLANTOY COLAN
DARY DONOVAN QUIJADA HUACCHO**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the study was to develop the public transport problem of the Metropolitan Institute Protransporte de Lima in relation to the quality of services offered to its users, since public transport is one of the great problems facing our society. The research problem is: How much does the duty of suitability affect the quality of Metropolitan public transport services? The justification used is theoretical, methodological, practical and legal. The objective of the research has been to carry out an analysis of the suitability in the quality of the metropolitan public transport services, Lima - Peru, 2019 and the methodology used in our research and the cross-sectional design. For this, a population and sample (50) frequent users of Metropolitan public transport were used, using the survey technique and the measurement instrument a questionnaire, to be validated with the spss program. After analyzing the results, they showed 68% of users' dissatisfaction with the Metropolitan's public transport, concluding that the entities do not guarantee the suitability of the service provided, for which it has been recommended to carry out infrastructure reforms and service management to reduce the user disagreement.

Keywords: Suitability, quality of service, public transport and users.

INTRODUCCIÓN

Desde la aparición del término de idoneidad, este ha sido concebido como la manera correcta de ejercer una acción, cargo o función. En términos jurídicos, se refiere a las aptitudes o disposiciones que posee alguien o algo para poder lograr fines determinados. La palabra idoneidad, proviene del latín “Idoneitas” que significa idóneo, es decir apto.

En el país, la idoneidad debe ser un deber y un derecho, sin embargo; algunos organismos o entidades no cumplen con los adecuados deberes de idoneidad a la hora de prestar un servicio al consumidor. De esta manera, este deber se entiende como la adecuada forma de relación entre lo que van a recibir los consumidores y lo que es ofrecido por una organización, entidad y demás prestadores de servicios. El estado está en obligación de exigir que estos servicios sean ofrecidos y tomados de la manera más idónea, partiendo del concepto de que los ciudadanos del país son los agentes y motores económicos del mismo, por lo que merecen por deber obtener productos o servicios en perfecto y fiable estado.

Como se puede observar, la idoneidad está ligada a la calidad de servicios, pues ambas se centran en la buena atención, experiencia y satisfacción hacia el consumidor o demás usuarios. Perú es un país que no escapa de esta problemática, ya que cada vez son más los usuarios que realizan demandas o reportan quejas relacionadas con el mal servicio que prestan algunas organizaciones, incluyendo las del estado. Tal es el caso de la línea de transporte público metropolitano, quien, a pesar de ofrecer acciones positivas a los ciudadanos, estas no son llevadas a cabo en su totalidad según lo principios de idoneidad.

Cabe destacar, que en el país se cuenta con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la cual regula la eficacia de los actos administrativos, los procedimientos sancionadores, entre otros decretos que tienen que ver con los procesos idóneos y la calidad de servicios que todo ente desde su administración debe ofrecer a los usuarios.

Es por esta razón, que se realizó una investigación en la que se desprende un análisis del deber de idoneidad en la calidad de servicios del transporte público metropolitano, Lima- Perú, 2019. La misma tendrá como finalidad mostrar un análisis exhaustivo dentro de la problemática existente entre la idoneidad y la calidad de servicios que brinda este transporte público a los ciudadanos del país. De dicho análisis, nacerá una posible solución que aporte ideas significativas para erradicar los problemas que allí se presenten. Ahora bien, para la realización de la investigación se plantean las siguientes cinco etapas:

En el capítulo I: se aborda el problema de la investigación, el mismo que describe la situación problemática del estudio, el problema, objetivo general y los específicos, junto a su debida justificación y las limitaciones y delimitaciones que se puedan presentar durante su desarrollo.

En el capítulo II: se redacta el marco teórico de la investigación, acompañado de los antecedentes nacionales e internacionales que guardan relación con el estudio, así como también, el desarrollo de la temática que corresponde al mismo. A su vez, en él se realiza la definición conceptual empleada dentro del marco teórico.

En el capítulo III: se realiza el marco metodológico del estudio, que como su nombre lo expresa, abarca tipo y diseño de la investigación, población y muestra de estudio, las hipótesis, variables y, por último; la técnica que se utilizó para la recolección de datos.

En el capítulo IV: corresponde a la realización del análisis e interpretación de los resultados, los cuales están distribuidos en la interpretación y redacción de los resultados obtenidos tras la correcta aplicación de la técnica de recolección de datos.

En el capítulo V: se presenta la discusión, conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Realidad problemática

El problema en los servicios de transporte de Lima es tangible, no solo por el tráfico frecuente visible a cualquier hora del día en la ciudad, sino por los miles de ciudadanos locales que se expresan de mala manera cada vez que salen a las calles. Según estudios recientes realizados por organismos competentes, el 52% de los ciudadanos afirma que el transporte público es una gran problemática que enfrenta la sociedad actual y que aun las entidades no han podido resolver. Considerándolo el segundo problema grave latente dentro de Lima, después de la delincuencia, sin embargo, perjudica la calidad de vida de los pobladores.

Estas percepciones han sido estudiadas más de una vez, ya que para el estado este problema parece difícil de erradicar, de hecho, según la “Coordinadora General del Observatorio Ciudadano Lima - Cómo Vamos”. Cuando hablamos de transporte público hablamos también de movilidad urbana; entonces hay que priorizar las mejoras en el transporte público, pero no se puede hacer sin atender los otros modos de viaje. La encuesta también da la distribución de cómo se mueve la gente a su centro de trabajo o estudio (Alegre, 2018). Según la especialista, la necesidad de los ciudadanos de ir de un lugar a otro es una gran oportunidad para hacer crecer a la ciudad y los servicios que se prestan dentro de la misma, en especial con un transporte público que ofrezca un servicio adecuado, idóneo y que sea sustentable para los usuarios. Cabe destacar, que en Lima se cuenta con la mayoría de esos servicios, pero estos son de pésima calidad y son ejecutados de mala manera.

De la misma forma, Alegre señala que: “el caos que tenemos en las calles nos vuelve malos ciudadanos. Eso es lo terrible, nos afecta como sociedad, pasamos de ser limeños amables a potenciales asesinos. La mala gestión de transporte nos transforma en monstruos y no deberíamos permitirlo”. Estas afirmaciones son solo algunas de los miles que se dan día a día por las personas que usan el transporte público. Si se realiza un análisis de esta apreciación que es bastante tangible y realista, se puede decir que esta mala gestión afecta la vida de las personas, desde sus conductas hasta la modificación de los itinerarios personales y laborales, conllevando así al caos o desorden en la ciudad.

En estos últimos años, se ha tratado de mejorar esta pésima condición, pero la tarea no ha sido fácil, pues se desea establecer de primera mano los deberes y principios de idoneidad, enfocados a la mejora de la calidad de servicios de estos transportes. Reordenar esta condición en la ciudad de Lima, ha sido un plan que se ha querido implementar por parte de la Municipalidad Metropolitana de la ciudad, sin embargo; las instituciones jurídicas en función a esta renovación con sus ordenanzas, han sido muy criticadas por no dar una solución sostenible.

Jiménez (2016) afirma que:

La reforma en el servicio de transporte público en la ciudad capital ha dado síntomas de ir por buen camino, a pesar de las dificultades que se vienen presentando con ocasión del cambio. Así pues, esta reforma comprende la implementación, fomento y desarrollo de servicios de transporte masivo, como él (Cosac I) (Corredor segregado de Ómnibus de alta Capacidad), conocido comercialmente como el Metropolitano, sistemas cuyas características operativas principales son lo masivo del servicio, racionalización del tiempo, paraderos definidos, integración de servicios, integración tarifaria, macro transportación, vías principalmente segregadas con pequeños tramos mixtos. (p.337)

Lo anterior quiere decir, que las autoridades de Lima, sí han querido con notoriedad acabar con la problemática que aqueja a los ciudadanos, uno de los planes que consideraron eficaces fue la implementación del servicio de transporte público metropolitano, que como bien señala el autor, resuelve de cierto modo el caos persistente dentro de la ciudad, mediante un servicio ordenado y eficaz, considerado por algunos un modelo de transporte seguro y viable. Es así, como “El metropolitano” fue uno de los grandes logros implementados por la Municipalidad, quien por medio de varios acuerdos legislativos y normativos quiso mejorar el sistema a favor de los pasajeros. Además, se buscaba contribuir con el sistema vial, lograr que los usuarios se trasladan a largas distancias de manera rápida y segura, mejorar la apariencia de los buses haciendo que sean estos más cómodos, reducir las horas extenuantes de viajes y, sobre todo; llegar a buenos acuerdos con los inversionistas que apostaron por la implementación de este servicio.

Es de relevancia mencionar que, a pesar de este positivo proyecto, la calidad de la prestación de servicios del “Metropolitano” a los pobladores ha venido decayendo, tanto que para el 2018, los buses no se daban abasto, es decir estaban colapsados, y lo que debía ser un sistema de orden y de rápido acceso se volvió lento y pésimo. Esta información es transmitida por quienes utilizan diariamente el servicio y que a su vez afirman que al día se trasladan más de 650 mil personas en él, por lo que el servicio está a tope.

Así mismo, en cifras emitidas por Pro Transporte, un importante organismo de la Municipalidad de Lima; afirma que la demanda de los usuarios en estos años ha sido inusual, por lo que muchas veces en las estaciones centrales de la ciudad, ellos han tenido que enviar buses, que no corresponden al servicio metropolitano para solventar la situación, esto debido a que los usuarios en su afán de poder trasladarse y no perder su tiempo en colas, han realizado incluso protestas y desordenes en las estaciones, ya que no es posible que esto ocurra hasta cuando no son horas punta.

Esta situación, va de la mano con la información emitida por quienes conocen de la materia, ya que “Lino de la Barrera, ex asesor del Ministerio de Transportes y Comunicaciones”, el año pasado refirió que: “el Metropolitano se diseñó para 750 mil usuarios al día y en ocho años de operación ya está llegando al tope de su capacidad”. Es más que evidente, que este problema se suscita gracias a las fallas administrativas de quienes desarrollaron el proyecto, y quienes a pesar de la situación parecen resolver la problemática momentáneamente y no permanente, aun sabiendo que la población en unos años y la demanda será mayor. Para inicios del año 2019, las organizaciones no gubernamentales (ONG), con la finalidad de liderar proyectos de transformación, declaró que se está trabajando arduamente para solucionar viajes de trayectos amplios y reprogramar las rutas dentro de Lima, con nuevos servicios que ayuden a mermar la situación.

A pesar de ello, con el paso de los días las quejas son mayores y el problema parece no acabar, pues a pesar de tener ocho años funcionando, el servicio del metropolitano como principal medio de transporte público sigue decayendo, dejando entrever que las mejoras no han sido implementadas y las normativas correctas no aplicadas, estos problemas pueden deberse a la escasez del deber de idoneidad en

quienes hacen posible que este servicio funcione como debe, y atienda las demandas de los usuarios, ya que la calidad del mismo desmejora cada día más.

Por esta razón, se realizó un trabajo de investigación con el fin de realizar un análisis del deber de idoneidad en la calidad de servicios del transporte público metropolitano, que como se evidencia, presenta fallas alarmantes que atenta contra el estilo de vida de los ciudadanos de un país, en este caso los que viven en la ciudad de Lima. El desarrollo de este estudio buscará establecer y explicar cuáles son las causas de que el deber de idoneidad en este caso; no se esté cumpliendo y se vea plasmado en la calidad de servicio que se presta.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación está hecho con la finalidad de aportar conocimientos que mejoren la problemática existente en la calidad de servicios del transporte público metropolitano de la ciudad de Lima, la cual se debe a fallas administrativas relacionadas con la idoneidad de servicios. Se pretende a su vez, realizar un análisis que, de aportes significativos a la resolución de problemas de este tipo, y así lograr que cada vez sean menos los ciudadanos inconformes con el servicio, a su vez brindar información relevante a los usuarios sobre sus derechos, y puedan exigir mejoras en el transporte público que usan diariamente. La importancia del mismo radica en la tangible realidad que se observa en las estaciones centrales de la ciudad y que afectan a toda la colectividad en general, estas observaciones dieron inicio a la investigación que aquí se plantea.

1.2.1. Justificación teórica

Las investigaciones en el ámbito del derecho administrativo suelen ser escasas, en relación a la idoneidad de servicios lo es aún más, por eso; realizar un estudio que aborde dos variables tan importantes dentro del mundo del derecho como lo es el deber de idoneidad y la calidad de servicios, con una temática que trate temas de interés social para el país, como el uso de un transporte público que usan los ciudadanos locales. Por lo tanto, la argumentación de la investigación es pertinente.

Por consiguiente, se utilizará de base para la ejecución de otros estudios con variables similares.

1.2.2. Justificación metodológica

Los aportes metodológicos dentro de las investigaciones son de relevancia, puesto que, para la redacción y análisis de las conclusiones, se hará uso de técnicas de recolección de datos que puedan servir como base a otros investigadores. Cabe destacar, que en los trabajos de grado la metodología es necesaria para lograr la delimitación de la muestra y para la aplicación correcta de los instrumentos.

1.2.3. Justificación práctica

Para dar inicio a la investigación, se realizó un estudio donde se pretendía conocer qué tanto afectaba a los ciudadanos de Lima, el mal servicio del transporte público, siendo el metropolitano como ya se mencionó, uno de los que más presenta fallas, desde su implementación hace ocho años. Tras esta investigación, se percibió que la problemática es tangible y que día a día las quejas son aún más notorias.

Al mismo tiempo, las autoridades de Lima Metropolitana, han querido resolver los problemas que se presentan que pueden ser estas administrativas en su mayoría, viéndose reflejada en el mal servicio que prestan a los usuarios. Se puede suponer que el deber de la idoneidad en este caso, está siendo apartado para resolver problemas momentáneos, pero no permanentes; de allí la necesidad de realizar un estudio como el que aquí se presenta.

1.2.4. Justificación legal

Como sustento y base del objeto de estudio, el mismo estará regido por los acuerdos y las normativas de la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General, en la cual se dictan cada uno los decretos para el buen uso y aplicación de los servicios que prestan las organizaciones en general. Además del Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N° 29571.

1.3 Formulación del problema

Una vez que se ha concebido la idea de investigación y el científico, estudiante o experto social ha profundizado en el tema en cuestión, se encuentra en condiciones de formular el problema de investigación. En realidad, formular el problema no es sino afinar y estructurar formalmente la idea de investigación. (Hernández, 2009, p. 7)

1.3.1. Problema general

¿Qué tanto se afecta el deber de idoneidad en relación con la calidad de los servicios ofrecidos por el Transporte Público Metropolitano de Lima 2019?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el rol del Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI como ente sancionador del deber de idoneidad?
- ¿Qué estrategias se pueden implementar para la mejora de la calidad de servicios ofrecida por el del Transporte Público Metropolitano de Lima 2019?

1.4 Objetivos

Según Hernández; Fernández y Baptista (2003), los objetivos de la investigación:

Tienen la finalidad de señalar a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio. Hay investigaciones que buscan, contribuir a resolver un problema en especial (en este caso debe mencionarse cuál es y de qué manera se piensa que el estudio ayudará a resolverlo), y otras que tienen como objetivo probar una teoría o aportar evidencia en favor de ella. (p. 44)

1.4.1. Objetivo general

Realizar un análisis del deber de idoneidad en relación con la calidad de los servicios ofrecidos por el Transporte Público Metropolitano de Lima 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar cuál es el rol del Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI como ente sancionador del deber de idoneidad.
- Identificar qué estrategias se pueden implementar para la mejora de la calidad de servicios del Transporte Público Metropolitano de Lima 2019.

1.5 Limitaciones de la investigación

Nuestro proyecto de investigación cuenta con las siguientes limitaciones:

1.5.1. Limitación temporal

No existen limitaciones temporales en la investigación, ya que esta se desarrolló en un tiempo y espacio determinado, el cual fue medido por los investigadores para poder hacer uso de los métodos de investigación, y la técnica de recolección de datos.

1.5.2. Limitación económica

Para el buen desarrollo de la investigación, se contó con los recursos necesarios para que la misma se pudiera llevar a cabo, por lo que la economía de los investigadores no fue limitante para el estudio.

1.5.3. Limitación bibliográfica

Se contó con todo el contenido necesario para el desarrollo del estudio, proveniente de fuentes seguras como medios digitales e impresos de renombre,

autores reconocidos, personal competente al uso de los servicios de la ciudad, los cuales han manifestado por medio de artículos, revistas, prensas y demás medios la situación planteada. Además, para el desarrollo teórico del estudio, se tomó como base la Ley citada y los antecedentes que guardan relación con el mismo.

1.6 Delimitación de la investigación

Nuestra tesis cuenta con las siguientes delimitaciones:

1.6.1. Delimitación espacial

El espacio geográfico donde se desarrolla la investigación está constituido por la ciudad de Lima, en especial las áreas donde se hace uso del transporte público metropolitano.

1.6.2. Delimitación poblacional

Se trabajó para la recolección de datos que sirven para la conclusión, con usuarios 50 que usen comúnmente el transporte público metropolitano, específicamente con los que usan las estaciones más frecuentadas de la ciudad.

1.6.3. Delimitación temporal

El estudio se realizó entre los meses de noviembre y diciembre del 2019 y enero del 2020.

1.6.4. Delimitación de contenido

Solo se investigó lo referente a la problemática presentada, tomando como valor teórico el tema del deber de idoneidad y la calidad de servicios desde el punto de vista administrativo, considerando que son las dos variables del estudio.

**CAPÍTULO II:
MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1. Marco Referencial

a) Antecedentes Internacionales

Torres (2017) en su tesis titulada “El transporte público urbano de autobuses en la ciudad de Santiago de Chile: Una propuesta de bases de licitación pública”, sustentada en la Universitat de Lleida, para optar el grado de Doctor por la Universidad de Lleida.

El autor concluyó en su investigación:

Que, en la ciudad de Santiago de Chile, una de las problemáticas en las cuales el gobierno no ha sabido establecer estrategias idóneas para la solución de problemas, es en lo referente al transporte público, en especial en el llamado “Transantiago”, el cual desde su nacimiento ha presentado fallas que, aunque al comienzo se veían factibles ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Chile, estas han sido erróneas frente a los ciudadanos.

A su vez, el investigador demostró en su estudio que había menos autobuses de los necesarios, haciendo un estudio de la población que frecuenta día a día este servicio. Además, los buses no se apegan a las normativas de los recorridos en la ciudad, no llegan a la hora estimada para cada ruta y la infraestructura de los autobuses está descuidada. En las conclusiones dio motivos para sugerir otra licitación, pues las quejas de los usuarios así lo denotan.

Aunque el estudio fue bien delimitado y específico para ganar otra licitación, con el fin de mejorar el servicio, en esta investigación se debió estudiar no solo a los usuarios; sino también a los organismos que se encargan de la fiscalización de servicios, debido a que el único organismo que se apegó a los reglamentos en un inicio, falló en la implementación de los deberes de idoneidad y calidad de servicios del mismo. Por otra parte, el autor refiere que los buses de la ciudad no cuentan con

certificación de los organismos competentes. Esta condición sin duda, puede ser objeto de estudio de otras investigaciones.

Carranca, H. (2017) en su tesis titulada “Diagnóstico, análisis y propuestas sobre el transporte público del área metropolitana de Monterrey”, sustentada en la Universidad Politécnica de Catalunya, para obtener el grado de máster.

Concluyó lo siguiente:

Por ser Monterrey una de las ciudades con más habitantes en el territorio mexicano, la población debe contar con un transporte urbano viable y seguro, sin recorridos largos que causan solo estrés en los usuarios y sin altos niveles de saturación vial. Para que esto se logre el autor estableció, que el Estado de Monterrey debe hacer cambios en la estructura de los buses, así como también evaluar los mecanismos que ha implementado el gobierno mexicano, para resolver la problemática presentada en la región metropolitana. De la misma forma, el estudio propuso contemplar con más ímpetu el marco jurídico en relación a la movilidad y el uso de los transportes, quienes por medio de sus organismos deben financiar los proyectos que se presenten a favor del problema.

Si bien el investigador acudió a los derechos legales de los ciudadanos, a la idoneidad de servicios y los demás organismos del estado, reflejó más que todo el deber del financiamiento de proyectos para mejorar una condición por parte del estado. Sin embargo; el estudio también debió centrarse en los reglamentos internos del Ministerio de Transporte y Comunicaciones quienes deben hacer cambios en las rutas, las condiciones y la calidad de servicios del mismo, tomando en cuenta la demanda de este para la población.

Silva y Torres (2017) en su tesis titulada “Calidad del servicio del transporte urbano en la Ciudad de Cuenca”, sustentada en la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, para optar el grado de Ingeniero Mecánico Automotriz

Llegando a las siguientes conclusiones:

En lo que se refiere al transporte urbano, los componentes principales que contribuyen en la calidad de servicio del mismo son: en primer lugar, los vehículos en mal estado, los conductores no preparados y el mal uso que le dan los usuarios.

Más de la mitad de los encuestados con un 59% de respuestas, concluyeron que el transporte público es pésimo, en especial con lo referente a la higiene de los buses, ubicación de las paradas, tiempos de viajes y mal trato por parte de los conductores. Además, no se respeta la preferencia de asientos a personas de tercera edad o mujeres embarazadas.

Los buses están en tan mal estado que han alarmado a los organismos ambientales, a la vez, la ciudad de Cuenca se ha vuelto desagradable y el ruido de los transportes causa contaminación sónica.

Los autores hicieron un modelo de propuesta para mejorar esa condición, donde tomaron como relevante las capacitaciones al personal del transporte público, controlar las paradas estratégicas y el tiempo de espera en ellas, y recurrir al estado para el mantenimiento de los buses.

Morán (2016) en su tesis que lleva el título “Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario”, sustentada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, para optar por el grado Magister en Administración de Empresas mención Planeación.

En la cual llegó a las siguientes conclusiones:

Al momento de realizar la investigación en la ciudad, el autor se dio cuenta que la problemática con el transporte público se debe a la falta de personal competente por parte de los organismos encargados, además de ello los planes operativos dentro del sistema son deficientes debido a la falta de comunicación entre las organizaciones y las entidades municipales. Denotó que existe un gran llamado de alerta por los usuarios, quienes admiten que no hay respeto por las paradas, los choferes no son amables, existe una falta de educación por parte del personal, quienes viven en una

frecuente disputa con los usuarios. A esto se le suma, el mal estado en que se encuentra el transporte público.

Este estudio abordó más que nada, los temas sociales en relación a la educación del personal y la falta de comunicación entre los organismos encargados de que el servicio funcione idóneamente, pero no explicó a fondo con decretos de leyes, las normativas establecidas en el país, en relación a la calidad de servicios y los deberes de idoneidad, lo cual deja puntos sin explicar ya que una de las variables del estudio es la calidad de servicio.

Rojas y Ebner (2011) en su tesis titulada “Evaluación de la calidad de servicio de transportes a personas en la ciudad de puerto Montt”, sustentada en la Universidad Austral de Chile, para optar el grado de Licenciado en Administración.

El autor llegó a las siguientes conclusiones:

En el proyecto de investigación el autor, establece que la calidad de servicio en transporte de pasajeros debe contar con un marco común de satisfacción, pues la evidencia que existen dos enfoques, la administración que correspondería al que brinda el servicio y los operadores que serían los prestadores del servicio, pero también hace una pequeña mención a los clientes ya sean actuales o potenciales.

Además realiza cuatro divisiones de calidad, la primera sería Calidad esperada; aquí estaría las expectativas de satisfacción ofrecidas por el titular del servicio, estas tendrían como su medio la publicidad, compromisos y promesas, segunda Calidad objetiva; esta vendría a reflejar el nivel de calidad que puede ofrecer el titular del servicio hacia sus usuarios bajo los parámetros de eficiencia y efectividad. Tercero Calidad producida; esta división contemplaría a la calidad ofrecidas continuamente por la administración, aquí es donde se observa la capacidad de cumplir con el servicio propuesto a pesar de contar con interrupciones o inconvenientes, finalmente Calidad Percibida; este aspecto pertenece a la percepción de los usuarios durante el trayecto del viaje, esto depende mucho de las experiencias obtenidas a consecuencia del servicio ofrecido.

Díaz (2015), en su tesis titulada “Análisis de la interpretación y Aplicación Practicada del Artículo 16 letra g) de la Ley de Protección de los Derecho de los Consumidores hecha por Sernac durante el Periodo 2006-2014”, sustentada en la universidad de Chile para optar el grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

En el cual llego a las siguientes conclusiones:

Después de realizar un análisis de la información recolectada, observo que los factores principales que entorpecen el desarrollo de transporte en el área metropolitana de Guatemala son los siguientes: el factor de expansión urbana ha ocasionado que las rutas de los viajes aumenten y con ello la necesidad de más servicios de transportes, al igual que la infraestructura de las vías que no fueron creadas para el tránsito de vehículos automotores.

A consecuencia de estas problemáticas ha aumentado los accidentes con pérdidas materiales y humanas, junto con la contaminación ambiental, pues estos vehículos expulsan muchos gases tóxicos y un excesivo ruido, en conclusión, el autor indica que es necesario la iniciativa de políticas públicas en el sector transporte que ayuden a brindar un servicio de calidad y seguridad a todos sus usuarios.

b) Antecedentes nacionales

Guillermo y Tello (2018), en su tesis titulada “La regulación del transporte urbano en Lima: Caso el Metropolitano”, sustenta en la Universidad Peruana de las Ciencias aplicadas, para obtener el grado de Maestro en Regulación.

Las autoras concluyeron:

Que en la legislación del Perú no existen decretos específicos para el servicio del transporte de pasajeros como un servicio público, en ninguna de sus modalidades. Esto quiere decir, que solo hay decretos legislativos que aborden el tema, pero no en su totalidad, ya que hasta la fecha el Tribunal Constitucional solo ha dejado claro, que este servicio es de interés público.

El desinterés por las autoridades competentes ha hecho que no exista una adecuada regulación que vaya acorde a los servicios del este transporte y de los usuarios. Debido a esta preocupación, el estado ha intentado crear planes de inversión para la mejora del Metropolitano de Lima, pero no se logra erradicar la problemática existente, la cual ha desencadenado caos y desorden dentro de la ciudad.

La emisión de una Ley ante el congreso es necesaria para poder crear organismos que velen y sean la autoridad del transporte urbano, pero antes se debe reconocer a este como un Servicio público, que sea regulizado, supervisado, y con una autoridad especial que mejore la calidad del servicio.

Las investigadoras han dejado claro varios puntos, que en su defecto es lo que debería ser, pero el cambio en las administraciones de las municipalidades ha delimitado todo lo referente a este asunto, en especial a las rutas del transporte. Hasta la fecha de la investigación, todavía no se había aprobado la concesión hecha para las mejoras de la calidad e infraestructura por parte de PROTRANSPORTE dirigidas al servicio del metropolitano. También advertimos, del conocimiento de los operadores del servicio sobre las deudas pendientes, de los bancos donde se financio la compra de los buses desde su creación en el 2010.

Vidal (2018), en su tesis titulada “Regulación de prestación de servicios de transporte público, Lima Metropolitana 2016”, sustentada en la universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de Doctor en Administración.

En el estudio citado se concluyó:

Los cambios en el territorio nacional han ido aumentando, sobre todo en el desarrollo progresivo de la población, trayendo consigo mayores demandas para el país. Lima es una ciudad que se ha convertido en metrópolis, pero en la cual los servicios públicos no funcionan bajo los principios de idoneidad. Esto se debe al poco presupuesto por parte del gobierno nacional, para el mantenimiento y el orden de servicios como el transporte público.

Además de ello, las autoras concluyeron que esta situación se puede arreglar si existiera un verdadero mecanismo de gestión eficaz que salvaguarde las necesidades de quienes transitan todos los días en estos transportes.

El estudio fue factible y completo ya que en el mismo se abordaron temas legales y procesos de gestión, siendo que las investigadoras tuvieron como alcance, que la mayoría de los conductores de los transportes públicos de la ciudad de Lima, no están registrados en la “Gerencia de Transporte Urbano (GTU)”, y que los vehículos además están en mal estado.

Molina y Torres (2016), en su tesis titulada “Análisis de la calidad de la prestación del servicio de transporte público urbano, Trujillo 2014”, sustentada en la Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, para optar por el título de profesional de Abogado.

Concluyeron lo siguiente:

Las fallas en el transporte público urbano de la municipalidad de Trujillo han traído consecuencias incluso ambientales, la contaminación por parte de buses en mal estado, que no han sido reparados desde hace mucho tiempo liberan contaminación en toda la provincia. A su vez, la demora para circular hace que los ciudadanos recurran al uso de taxis o moto taxis.

Los cobradores y demás personal del transporte no portan sus implementos de trabajo correctamente y mayormente son ofensivos hacia los ciudadanos, demostrando que no están capacitados para el trabajo. Por su parte, las autoridades no han querido ver de cerca la situación considerando que no son hechos graves.

Las investigadoras, con un punto de vista factible realizaron un estudio de análisis, demostrando que las condiciones de este servicio son precarias, no obstante, solo dieron recomendaciones a favor de las mejoras de los buses y de las rutas, más no abordaron temas como la seguridad, las normas legislativas y la actuación del estado en esta problemática presentada.

Gamarra y Delgado (2016), en su tesis titulada “Calidad de servicio de transporte público Urbano en la Ciudad del Cusco 2014”, sustentada en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Escuela Profesional de Economía, para optar el título profesional de economista.

Donde concluyeron:

El mal servicio del transporte público en la ciudad del Cusco se debe a la mala manera de manejo de los conductores, la fijación de rutas erróneas, el mal trato del personal hacia los usuarios; sumado a eso el mal estado de los vehículos, los cuales representan un peligro para los demás conductores y peatones.

Como bien sabemos la calidad de servicio de transporte público también se centra en la duración del viaje en la provincia del Cusco, dando un resultado negativo porque durante la demora del trayecto el servicio se vuelve pesado para los usuarios, y como consecuencia utilizan otro tipo de transporte.

El tiempo de viaje influye en la calidad del servicio del transporte público urbano en la ciudad del Cusco de manera negativa. Puesto que en la medida que un determinado usuario de este servicio le tome mayor tiempo en llegar a su destino, su percepción de dicho servicio irá en decreciendo, y optará por otro medio de transporte.

El autor analizo los problemas que contribuyen en el mal servicio del transporte público de la región, pero no se abordan medidas que den una posible solución o se acerque a la erradicación del problema.

Mormontoy (2017), en su tesis titulada “Aplicación de la sanción pecuniaria del Indecopi a los infractores del Código de Protección y defensa del Consumidor según los criterios utilizados por la Comisión de Protección del Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi-Cusco, 2014-2016.”, sustentada en la Universidad Andina del Cusco, para optar el título profesional de Abogado.

El autor concluye lo siguiente:

El investigador realiza un análisis sobre las sanciones pecuniarias, entendiendo que son herramientas utilizadas en el derecho administrativo para ejercer una sanción para aquellos proveedores que actúen contrariamente al Código de Protección y defensa del consumidor, y para análisis y resolver aquellos casos donde presuntamente se hubieran cometido una infracción existe Indecopi. Pero el autor señala que algunos de sus pronunciamientos vienen generando diversos cuestionamientos pues considera que algunos criterios utilizados resultan ser desproporcionales.

Pero dentro de su investigación recomienda a la entidad, la creación de un cuaderno de criterios base para realizar una proporcional sanción pecuniaria hacia los proveedores, y así poder identificar cuáles son los criterios que corresponderían a infracciones comunes, pues considera que se crearon criterios objetivos sobre las sanciones de estas, que se encuentran contrarios a los establecidos en la norma.

Mata (2017), en su tesis titulada “El deber de idoneidad de los proveedores de los servicios públicos y la importancia de la creación de los organismos reguladores”, sustentada en la pontificia Universidad Católica del Perú, para optar el grado de especialidad en Derecho de Protección al Consumidor.

En el cual concluyo lo siguiente:

Que en el Perú es necesario contar con organismos reguladores sólidos y especializados, que sirvan como entes de regulación sobre las actividades que realizan los privados sin perjudicar sus libertades económicas, pero a su vez garantizar que no actúen fuera del ordenamiento jurídico y así evitar que se vulnere algún derecho de consumidores y usuarios, con la finalidad remediar de sus necesidades.

En el mismo contexto señala, que es importante que los organismos reguladores logren que las personas tengan más acceso a los servicios públicos, bajo parámetros de calidad y eficiencia, pues se debe entender al usuario como fin último de toda regulación, por ende, la idoneidad es deber básico dentro del Código de

protección al consumidor mientras la calidad de servicio es un aspecto voluntario de cada proveedor, considerando que su finalidad la distinción frente a su competencia.

2.2 Bases teórico-científicas

a) Teoría iuspositivista:

Desde su origen esta teoría está ligada al derecho, pues supone de manera positiva y objetiva una serie de normas, que deben ser dictadas por un máximo poder o poder soberano. Cuando se habla de positividad, se pretende no solo de la validez de las normas sino de la naturaleza misma de ellas, tal como lo pretendía el iusnaturalismo desde la antigüedad. (García, 1968, p.15).

Según el autor, el derecho desde esta perspectiva, es una doctrina que vela por lo justo y lo injusto, tomando en cuenta que las normativas del poder soberano sean ejecutadas, estas reglas no se pueden basar en un punto de vista nada más, sino de una serie de procedimientos formales.

Esta situación se ve reflejada en la investigación, pues al hablar de las normativas que debe seguir una entidad que presta un servicio, como lo es el transporte público Metropolitano de la Ciudad de Lima, se considera que estas reglas basadas en los derechos de idoneidad y calidad de servicios, deben ser supervisadas y dirigidas por un ente fiscalizador, que de verdad tenga las capacidades de acabar con la problemática que el servicio público presenta.

a.1) Teoría sobre los deberes:

En un inicio, la palabra deber o deberes dentro de derecho tuvo mayor auge desde el inicio de la modernidad, pero esta palabra ya había sido relevante para el estoicismo y posteriormente; para el iusnaturalismo racionalista. Los primeros tratados sobre el deber en el derecho planteados en Roma, fueron la clave para luego introducir los deberes en el derecho moderno.

Estos puntos de vistas, llegaron a la época moderna, influyendo directamente en el humanismo jurídico, donde ya se hablaba en el siglo XVII de los deberes en la sociedad, los deberes hacia las personas, el deber de la palabra, sobre los daños, y sobre todo siendo la más importante, el deber al incumplimiento de reglas y de las normas para que una sociedad permanezca en orden. (Kant, 1760)

a.2) Teoría sobre el Trafico Inducido:

Según Delgado (2003) menciona:

La Construcción de nuevas vialidades urbanas solo soluciona temporalmente el congestionamiento, pues queda saturadas en un periodo de entre tres y cinco años por los viajes adicionales que resultan de su mejoramiento. El tráfico generado diversifica las posibilidades de rutas y tiempos de viajes que la gente acostumbra hacer, pero también promueve el tráfico inducido, es decir el incremento adicional de viajes debido a que las nuevas vías abaratan el costo unitario del viaje y persuaden a nuevos usuarios que antes no utilizaban ese trayecto. (p. 89)

Como se puede observar en nuestra realidad el tráfico en Lima es un caos, esto debido al desarrollo y aumento en el área automotriz, porque existen muchos autos particulares circulando por las calles a este fenómeno se le llama el "Trafico inducido", lo que las políticas públicas deben fomentar es el uso de transporte público así podríamos lograr que en un solo bus se pueda transportar a varias peatones al mismo tiempo y de esta manera desincentivar el uso del automóvil y poder tener un mejor control sobre el tráfico.

Para ello las medidas que se adopten deben ser dirigidas al peatón, buscando su seguridad mejorando la señalización de los pasos peatonales y en vías urbanas debe existir una reducción en el ancho de las pistas, si priorizamos la creación de nuevas vías rápidas induciremos inconscientemente la afluencia del tráfico arriesgando la integridad de los peatones.

Según Delgado (2003) afirma:

La Construcción de nuevas vialidades urbanas solo soluciona temporalmente el congestionamiento, pues queda saturadas en un periodo de entre tres y cinco años por los viajes adicionales que resultan de su mejoramiento. El tráfico generado diversifica las posibilidades de rutas y tiempos de viajes que la gente acostumbra hacer, pero también promueve el tráfico inducido, es decir el incremento adicional de viajes debido a que las nuevas vías abaratan el costo unitario del viaje y persuaden a nuevos usuarios que antes no utilizaban ese trayecto. (p. 90)

a.3) Teoría sobre el Derecho de Transporte:

Conforme a lo señalado en la “Declaración Universal de Derechos Humanos Adoptada y proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948”, en su artículo 13 establece: “1. Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. 2. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país” (Resolución 217 AIII, 1948).

Bajo este concepto se debe entender que el ser humano nace con el derecho de moverse o desplazarse libremente por todo el territorio nacional e incluso internacional, por lo tanto, el estado debe salvaguardar la movilidad urbana, por qué se entiende que es una obligación elemental y a la vez un derecho colectivo con las que nacen todos los seres humanos.

Ley General del Transporte y Tránsito Terrestre, establece que el Reglamento Nacional de Tránsito” en el literal a) del artículo 23 de la Ley 27181 “contiene las normas para el uso de las vías públicas para conductores de todo tipo de vehículos y para peatones; las disposiciones sobre licencias de conducir y las que establecen las infracciones y sanciones y el correspondiente Registro Nacional de Sanciones; así como las demás disposiciones que sean necesarias. (Ley N° 27181,1999)

Por ello se debe entender por Movilidad Urbana, aquella facultad que tienen las personas de desplazarse libremente, entendiendo que cuentan con diversidad de medios y distintos tipos de transporte para llegar a su destino. Por lo cual el objetivo del estado es brindar a su población el acceso a los tipos y mecanismos de transporte que garanticen la seguridad y comodidad de su traslado. Así como otorgar a los particulares las licencias de conducir con su respectiva categoría, y simultáneamente fiscalizar la utilización de la misma, con el fin de emitir una sanción en los casos que se comenta una infracción a los reglamentos de tránsito.

b) Deber de idoneidad

Este deber está enmarcado dentro del sistema de protección al consumidor, en términos legislativos este tema ha ido cobrando relevancia como un sistema dirigido al consumidor. En el territorio nacional, este deber ha sido uno de los más controversiales, puesto que el “Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)” así lo denota. En el Perú, este organismo buscó reconstruir este deber desde una manera razonable en función de los usuarios y ciudadanos, pero esta problemática se ha salido de las manos para varios de los servicios disponibles en las ciudades y provincias.

Según el Código de Protección y Defensa del consumidor (CPDC) artículo 18, el deber de idoneidad es: “Una correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso”. (LEY N° 29571, 2010)

Como se puede evidenciar, existe un nexo entre lo que las personas esperan de un servicio y entre la realidad del mismo, atendiendo a todos los hechos relevantes que presentes los usuarios. La protección de la idoneidad de los servicios debe velar por la satisfacción de los consumidores, de esta forma estaríamos hablando de productos idóneos con usos previsibles. Por ello se debe entender al deber de idoneidad como aquella garantía que tiene el consumidor, en el momento donde el

proveedor hace la entrega del producto o servicio, pues debe ser de acuerdo a la información brindada inicialmente.

Cabe destacar, “que la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad, para la cual ha sido puesto al mercado” Coronell (2015). En relación con el deber de idoneidad en la calidad de servicios que ciertos organismos prestan a sus usuarios, en América Latina, se han establecido acuerdos legislativos a favor del consumidor.

La Constitución de los Estados Unidos de México, da protección a los Consumidores en el Artículo 28°, Capítulo I “De Las Garantías Individuales” - Título Primero, en el cual prescribe lo siguiente: “Las leyes fijaran bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.”

Mientras que, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se da protección al Consumidor en el artículo 117°, el cual se encuentra en el Capítulo VII “De los Derechos Económicos”, en donde se establece lo siguiente: “Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y aun trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.”

En el Perú, desde 1983 (con el Decreto Supremo N° 036-83-JUS) “ha emitido una serie de normas que regulen la protección del consumidor y del Usuario. A pesar de ello, la protección que se le daba al consumidor no era suficiente, por ello, con el fin de regular los intereses y derechos de los Consumidores de manera más

sistemática, en 1992 se creó mediante el Decreto Ley N° 25868”, el “Instituto Nacional de Defensas de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)”. Pues esta entidad estaba facultada para conocer temas de protección al consumidor.

La idoneidad no solo se delimitará por las condiciones expresamente pactadas sino también por las expectativas generadas en el consumidor atendiendo a las circunstancias particulares que rodean al acto de consumo, como pueden ser la posición que ostenta el proveedor en el mercado, la vulnerabilidad del consumidor, la asimetría informativa, las expectativas y la confianza que pueda formarse el consumidor por el tipo de servicio o bien contratado. (Indecopi, p.12)

No obstante, en el país se cuenta además con la “Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General”, por la cual deben regirse las organizaciones para que los derechos y deberes se cumplan con idoneidad.

b.1) Características del deber de idoneidad

Para Espinoza (2006) en su artículo sobre el Derecho de los consumidores:

La idoneidad del bien o servicio depende significativamente de la información que sobre este haya puesto el proveedor a disposición del consumidor. Ello por cuanto la información determina o acota las expectativas razonables de un ciudadano respecto de aquello que evalúa adquirir para satisfacer alguna de sus necesidades. Entonces, lo ofrecido por el proveedor se ve materializado en la información proporcionada por este al consumidor, dicha información se puede señalar mediante algún documento, cualquiera sea su naturaleza, o mediante un acto que genere implícitamente una determinada característica conforme a los usos y costumbres del bien o servicio puesto en el mercado, ante ello, se genera una justa expectativa al consumidor el cual debe ver satisfecha en cuanto adquiera el servicio o utilice el bien, si no satisface las expectativas generadas, entonces hablamos que el proveedor incurrió en falta del deber de idoneidad. (p.105)

Conforme a lo descrito, el proveedor o quien presta el servicio es el único responsable de velar por el cumplimiento de la figura del deber de la idoneidad, así como también de la calidad del servicio que se presta o se pone a disposición de los usuarios. Ahora bien, para poder determinar si un proveedor ha desempeñado como debe ser sus labores, debe identificarse de primera mano la idoneidad, la cual se presenta a partir de lo que espera el consumidor y de lo que finalmente obtuvo.

Bullar (2011), destaca que sí lo recibido por el consumidor:

Es inferior al modelo planteado, entonces se concluye que no hay idoneidad y por ende se evidenciaría la responsabilidad por parte del proveedor o prestador del servicio; en cambio, sí de lo recibo se verifica la existencia de similitud con el modelo de referencia, no existiría trasgresión al deber de idoneidad. (p. 65)

b.2) Parámetros del deber de idoneidad

Es pertinente citar al Código de Protección y Defensa del Consumidor en su Artículo IV, el cual precisa la forma de cómo determinar la idoneidad, también, la jurisprudencia brindó alcances respecto a ello, resumiéndose de la siguiente manera:

- 1.La idoneidad de un producto o de un servicio se debe verificar en el marco de una específica relación concreta entre un(os) consumidor(es) y un proveedor (relación de consumo) o en una etapa preliminar a esta, con referencia a determinado producto o servicio.
- 2.La idoneidad se determina mediante un método de comparación entre el producto o servicio efectivamente suministrado por un proveedor; y, el producto o servicio esperado por el consumidor, que es el “modelo de producto o servicio” que se determina con base en las garantías que son exigibles a dicho proveedor.
- 3.Si no existiera exacta correspondencia entre el “modelo de producto o servicio” determinado para el caso concreto y el producto o servicio efectivamente suministrado, se habrá afectado el derecho a la idoneidad que corresponde al consumidor. (LEY N° 29571, 2010)

Sobre lo anterior, en la búsqueda de establecer la idoneidad del producto o de un servicio brindado, es importante que exista una comparación corroborando dos puntos importantes, el primero las garantías que un proveedor debe ofrecer sobre su producto o servicio, y por el segundo punto determinar el estado real en el que fue recibido por el consumidor en el espacio tiempo.

c) Protección al consumidor

La protección al consumidor es aquel mecanismo que garantiza la asimetría de información sobre el servicio o producto que ofrezca el proveedor en el libre mercado, mediante reglamentos que regulen la actividad de consumos, con el objetivo de salvaguardar la defensa de los intereses de los consumidores, pues se considera que existe una desventaja frente a sus proveedores.

Conforme al Manual sobre protección del consumidor publicado por las Naciones Unidas (2017) señalan lo siguiente:

El derecho de la protección del consumidor, ya forme parte del derecho público o privado, tienen por objeto aplicar medidas destinadas a:

- Imponer determinados derechos y obligaciones a las partes y garantizar su aplicación
- Igualar una relación intrínsecamente desigual sea entre pequeños y grandes comerciantes o entre comerciantes y consumidores
- Permitir la intervención del Estado para corregir fallos del mercado en áreas de interés público y sancionar las conductas infractoras.
- Permitir el control del Estado respecto de los proveedores que entran en el mercado estableciendo procedimientos de inscripción y autorización, de modo que quede asegurado cierto nivel de protección de los consumidores frente a comerciantes sin

escrúpulos y de dudosa reputación y productos y servicios indeseables

- Garantizar que los productos y servicios en venta reúnan un mínimo nivel de seguridad y calidad.
- Garantizar el acceso a determinados bienes y servicios básicos esenciales para la vida. (p.6)

Es importante su pronunciamiento sobre el tema, puesto que aporta lineamientos para una correcta regulación, estableciendo el reconocimiento de derechos y deberes del proveedor y consumidor, eliminado cualquier supuesto de desigualdad en el mercado, recomendando al Estado crear organismos sancionadores que ayuden a dilucidar controversias, pero principalmente promover la seguridad y la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

c.1) Publicidad e información relevante del producto o servicio

La información es parte fundamental en el ofrecimiento de cualquier producto o servicio, pues de eso depende la elección del consumidor, pues de acuerdo a su análisis del mercado tomara una decisión de su consumo, pero es importante precisar que la información debe ser relevante, el proveedor debe tener cuidado con la información omitida pues podría desnaturalizar las condiciones con la cual publicito su servicio o producto, para ello se debe delimitar que la información debe ser sincera, idóneo, sencilla comprensión, oportuna, y fácilmente accesible.

Según Maraví (2013) sostiene:

Los proveedores suelen tener mayor y mejor información que los consumidores dada su experiencia en el mercado. Esto es lo que se conoce como asimetría informativa y trae como consecuencia que se eleven los costos de transacción, es decir, aquellos costos que las partes deben asumir para celebrar un contrato acorde a los intereses de ambas. Mientras más costoso o difícil se vuelve contratar, menos dinámico se vuelve el mercado y, en consecuencia, se desarrolla menos. (p. 35)

El autor hace un análisis de la asimetría de la información observada en el mercado comúnmente, se concuerda con el autor ya que existe mucha realidad en sus afirmaciones, los proveedores cuentan con mejor conocimiento sobre su servicio o producto frente al consumidor, para equiparar este aspecto el estado crea organismos reguladores para ordenar al proveer a publicitar información clara y concisa, para evitar futuros sanciones.

d) Concepto de Servicio Público

El derecho administrativo define al servicio público como aquellas políticas públicas donde el estado actúa como prestador de servicios primordiales a fin de satisfacer necesidades públicas o de interés común.

Uno de los grandes temas ha sido la definición de servicio público ya que es un concepto que se ha desarrollado en nuestro ordenamiento jurídico, en la rama del Derecho Administrativo. El servicio público lo podríamos interpretar como aquel que cubre las necesidades públicas o de un interés que incumbe al Estado como prestador o garantizador de la prestación de servicios esenciales.

Según Dugüit (2003) sostiene:

Toda actividad cuyo cumplimiento debe ser regulado, asegurado y fiscalizado por los gobernantes, por ser indispensable a la realización y al desenvolvimiento de la interdependencia social, y de tal naturaleza que no puede ser asegurado completamente más que por la intervención de la fuerza gobernante. (p. 70)

Atehortúa Ríos (2006) señala que:

Es función del estado garantizar los servicios públicos esenciales, como lo son el suministro de agua potable, la energía, comunicaciones, el servicio de transporte, entre otros. Sin embargo, la obligación no se extiende a la exclusiva prestación, de los mismos, por parte del Estado, más sí a garantizar que ellos sean prestados. La intervención de los agentes privados en la prestación de

los servicios esenciales de interés público, como es el transporte de pasajeros, a través de concesiones, autorizaciones, permisos o licencias, requiere de un ojo vigilante, supervisor o fiscalizador por parte del Estado, así como de normas claras para asegurar que se cumplan con las características básicas del servicio público, como es la regularidad, generalidad, obligatoriedad, eficiencia, entre otros a fin de cautelar que los usuarios sean bien servidos y los prestadores adecuadamente retribuidos. (p. 30)

Conforme a lo descrito sabemos que el estado bajo su régimen jurídico se encuentra para garantizar el servicio público, cubriendo la necesidad de la población con un objetivo positivo que beneficia a los pobladores y que en circunstancias distintas el estado cuenta con la facultar de delegar estas obligaciones a las entidades privadas sin desvincularse de su función, pero mantiene un rol de fiscalización y supervisión. El estado es el encargado de examinar que actividades son definidas como servicio público y ejerce una regulación para su correcto cumplimiento.

d.1) Servicio de Transporte Terrestre en el Perú

En nuestro ordenamiento jurídico actualmente el “El Ministerio de transportes y Comunicaciones - MTC” es el encargado de regular la conducta referente al transporte público y comunicaciones a nivel nacional e incluso con repercusión internacional, pero estas deben estar ligadas con los tratados internacionales firmados por nuestro país y en concordancia a las normas de alcance regional y municipal, el ministerio de transporte y comunicaciones ejerce su competencia en “normar, supervisar, autorizar, regular y fiscalizar el transporte de tránsito terrestre de personas y cargas”

La Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, N°. 27181 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo No. 033-2001-MTC, Señalando primordialmente el accionar del estado en temas de transporte y tránsito terrestre se dirige a satisfacer las necesidades de los usuarios.

Unas de las finalidades de esta tesis es lograr la idoneidad en la calidad de los servicios del transporte público metropolitano en nuestra ciudad. En el artículo 15 de

la Ley 27181, “Ley del Transporte y Tránsito Terrestre”, regula que son competentes en materia de transporte y tránsito terrestre, según corresponda:

- EL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES.
- LOS GOBIERNOS REGIONALES
- LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES
- LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES
- LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ Y
- INDECOPI

d.2) La Regulación del Servicio de Transportes de Pasajeros

La ley N° 27181 de “LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO TERRESTRE” dispone que, “el Estado motiva la libre competencia, focalizando su acción en aquellos mercados de transporte que presentan alteraciones o limitaciones a la libre competencia, procurando la protección de los intereses de los usuarios, el cuidado de la salud, la seguridad de las personas y el resguardo del medio ambiente.”

Según Danos (2010) sostiene:

En el Perú no existe una Ley que regule con carácter general el régimen de los servicios públicos que permita establecer reglas comunes para todas las actividades que reciben la calificación de tal. Lo que existen son diversas normas que sectorialmente regulan las actividades que le son inherentes. Esta afirmación concuerda con lo argumentado por el Tribunal Constitucional en la Sentencia dictada en el expediente N° 034-2004-AI. (p.179)

Según lo comentado a pesar de que tenemos una amplia legislación que regula el acceso y el control de la prestación del servicio de transporte público de pasajeros, no se puede afirmar que aquel se encuentra reconocido, por la legislación, como un servicio público al no contar con un reconocimiento normativo explícito que así lo disponga. Inclusive el hecho de que existan servicios como el del Metropolitano que

son claramente, por su regulación, propios de los servicios públicos, no significa que todo el servicio de transporte de pasajeros sea un servicio público.

Según lo nuestro ordenamiento jurídico configura la importancia del servicio público dentro de nuestra sociedad pues ayuda a satisfacer necesidades básicas de los pobladores, Pero la normativa es ambigua pues no cumple con especificar que requerimientos o alcances debe tener una necesidad de interés común para ser configurada como un servicio público.

d.3) El deber de idoneidad dentro de los Servicios Públicos

Según Parejo (2004) sostiene: "Se entiende por servicio público, desde los años cincuenta del siglo XX, el conjunto de actividades prestacionales asumidas por o reservadas al Estado para satisfacer necesidades colectivas de interés general" (p.477).

Esto se entiende a la obligación que tiene el Estado de realizar políticas públicas plasmadas en servicio públicos que ayuden a brindar servicios esenciales a su población, como lo pueden ser necesidades básicas agua, luz, hospitales, colegios, telecomunicaciones entre otras.

En relación con lo mencionado, el estado al brindar estos servicios públicos debe servir de ejemplo a las empresas privadas, por ende, debe ofrecer idoneidad y calidad a sus usuarios. Pero aún más importante al utilizar los recursos del estado deben garantizar la accesibilidad a la mayoría de su población, primando siempre los bajos costos del precio.

Según Huapaya (2011) sostiene:

La doctrina clásica también formuló las reglas de prestación relativas al servicio público, que singularizan el régimen jurídico de la actividad tipificada como tal, y que han sido conocidas como las "leyes de Roland". Continuidad: El servicio debe prestarse ininterrumpidamente, cada vez que sea requerido por el usuario, ya que satisface una necesidad esencial. Regularidad: El servicio

debe prestarse en condiciones de calidad, de acuerdo a las normas técnicas que lo rigen. Igualdad: El servicio debe prestarse en forma igual para todos, sin discriminar entre usuarios (salvo para agruparlos y ofrecerles condiciones comerciales o tarifas sociales- discriminación positiva). Universalidad: El servicio debe llegar a la mayor cantidad de personas y debe cubrir todo el ámbito geográfico de la concesión. Progresividad: El servicio debe procurar mantener vigencia tecnológica y adaptarse siempre a la mejor tecnología disponible. (p. 95)

Para que un servicio público sirva a su población se debe seguir las leyes de Roland, al entenderse que los servicios brindados son necesidades primordiales debe existir una continuidad y regularidad en el servicio, el acceso debe comprender a toda su población sin ejercer discriminación, finalmente debe tener un constante desarrollo para no quedar obsoleta.

d.4) Mecanismos de Protección al consumidor en los Servicios públicos

Según López (2006) sostiene:

El consumidor cuenta con dos vías para dar solución a su reclamo. La primera consiste en un servicio de atención gratuito de reclamos (Sistema de Apoyo al Consumidor del INDECOPI) en el cual consumidor y proveedor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio, procurando resolver con carácter vinculante los reclamos de los consumidores. La segunda vía es un procedimiento formal de denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, debiendo cumplirse con lo establecido por el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. (p. 523)

De acuerdo con lo señalado por el autor el usuario cuenta con diferentes mecanismos de protección, si el considera que la afectación se puede solucionar conciliando con la entidad, el Estado mediante el Indecopi brinda esas facilidades. Por otro lado, en los casos en donde la afectación es más compleja y se necesita un análisis de los hechos se puede resolver con un procedimiento sancionador.

d.5) Libro de Reclamaciones

En el artículo 150 del “Código de protección y defensa al consumidor” se constituye la obligación que tienen las instituciones comerciales de tener específicamente un Libro de Reclamaciones y tienen la facultad de presentarlo de forma virtual o física pero su implementación debe estar en concordancia con las condiciones, supuestos y especificaciones contempladas en el Reglamento del libro de reclamaciones.

Conforme al numeral 3.1 del artículo 3 del Reglamento, se entiende por “Libro de Reclamaciones aquel documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público”.

Asimismo, conforme al numeral 3.2 del artículo 3 del referido reglamento del libro de reclamaciones, se comprende por “establecimiento comercial abierto al público aquel inmueble, parte de este o una instalación o construcción en el que un proveedor realiza actividades comerciales de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores”.

Existe una parte fundamental en, en el artículo 4 del Reglamento, que precisa que los “Libros de Reclamaciones, tanto de naturaleza física o virtual, deben ser puestos de inmediatamente a disposición del consumidor cuando este lo solicite.”

En síntesis, el libro de reclamaciones surge para garantizar los derechos de los consumidores, entendiendo que su carácter debe ser obligatorio a toda empresa privada o pública, con la finalidad remitirlo al organismo competente para la revisión del caso y pueda posteriormente resolver sobre la presunta afectación.

d.6) La obligación de dar respuesta a los reclamos consignados en el libro de reclamaciones

Respecto al artículo 5° del Reglamento, las hojas del “Libro de Reclamaciones” deben de contar con ciertos requisitos para su validez, por ejemplo, es fundamental consignar la razón social, el RUC del proveedor, la dirección de establecimiento, y asignar un espacio en la hoja de reclamación destinado para consignar la indicación del pedido. A los reclamos establecidos.

Por su parte de acuerdo con el artículo 24° del “Código de Protección y Defensa del Consumidor” genera una obligación para para los establecimientos comerciales de dar respuesta a los reclamos establecidos en el libro de reclamaciones, y compatible con ello el artículo 6° del Reglamento establece que se debe dar respuesta al reclamo o queja efectuado en un plazo máximo de 30 días calendario”.

e) Función del Indecopi

“El instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual – Indecopi”, nace como un órgano dependiente del Mincetur, pero según su reglamento cuenta con “personería jurídica y autonomía técnica, económica, presupuestal y administrativa”, pero mediante Decreto Legislativo N°1033 se busca otorgarle un fortalecimiento institucional para poder proteger su autonomía, con la finalidad de crear procedimientos administrativos más garantistas, por ello pasa a ser adscrito a la “Presidencia del Consejo de Ministros”.

La importancia de este órgano del estado es desarrollar un sistema de fiscalización administrativa, para lo cual cuenta con el siguiente organigrama institucional referente a la protección de la idoneidad de los servicios brindados al consumidor:

e.1) Organismo sancionador del Indecopi

La importancia de este órgano del estado es desarrollar un sistema de fiscalización administrativa, para lo cual cuenta con el siguiente organigrama institucional referente a la protección de la idoneidad de los servicios brindados al consumidor:

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la propiedad intelectual; constituye la última instancia administrativa y está dividido por cinco Salas: “Sala Especializada en Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Defensa de la Competencia Sala Especializada en Protección al Consumidor, Sala Especializada en Procedimientos Concursales y Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas”.

Sala Especializada en Protección al Consumidor; es la encargada de conocer y resolver todas las apelaciones interpuestas contra las resoluciones emitidas en la Comisión de Protección al Consumidor y las resoluciones expedidas constituyen el agotamiento de la vía administrativa, sobre su conformación cuenta con (5) vocales los cuales son propuestos por el Consejo Directivo de Indecopi, para su posterior designación mediante resolución suprema refrendada por el Presidente del Consejo de Ministro.

Comisión de Protección al Consumidor; es una comisión que vela por el cumplimiento del código de protección y defensa del consumidor o alguna otra norma de objetivos similares, a fin de resolver ante una presunta vulneración de la idoneidad de los bienes y servicios en relación a la información brindada por el proveedor, emitiendo así un pronunciamiento en primera instancia administrativa. Están conformados por (4) miembros donde se nombra al presidente y vicepresidente, su designación está a cargo del Consejo Directivo previa opinión del Órgano Consultivo.

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor; es competente para resolver denuncias en primera instancia administrativas y solo en los supuestos donde el valor del producto o servicio ofrecido es inferior a 3UIT, son procedimientos que cuentan con un pronunciamiento en un plazo corto (30 días hábiles), e incluso tienen la facultad para programar audiencias

únicas, donde se plantea una conciliación de las partes y así resolver el conflicto en un menor tiempo.

f) Calidad de servicio

El término calidad desde sus orígenes ha sido muy subjetivo, llegándose a confundir con la excelencia, quien, a su vez, ha sido el punto de partida para el desarrollo de algunas de las definiciones de calidad. Al hablar de excelencia en el contexto organizacional se plantea la consecución de los mejores resultados, en sentido absoluto.

Así mismo, el servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello, se vale de la interacción y retroalimentación en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico de ello es mejorar las experiencias que el cliente tiene con la organización.

f.1) Dimensiones de la calidad de servicio

Para determinar estas dimensiones, se ha tomado en cuenta a nivel mundial el modelo Servqual, el cual es un método que evalúa las características claves para medir qué tan adecuado es un servicio prestado.

Los parámetros Servqual está fundado en el modelo tradicional de valoración al consumidor, que considera que una prestación genera sus expectativas de la expectativa que va a recoger a través de distintos canales y una vez recibido hay una cadena de factores o dimensiones que le permite asumir una percepción de la calidad de servicio recibido. Estos son:

- “Confiabledad. Considerada como la habilidad de prestar servicio tal como se ha prometido, sin errores. Esta dimensión trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio ya

que con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que, cuando el cliente obtiene el servicio requerido.

- Tangibilidad. Dimensión que considera los elementos tangibles u observables como la apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.
- Seguridad. Dimensión que analiza el comportamiento del servicio prestado, la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. Examina también si los responsables de la 21 entidad tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas formuladas por los usuarios.
- Empatía. Dimensión que estudia si la atención al usuario es individualizada. Si la entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios”.

f.2) Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicios en el Sector Público

Una de las principales acciones del desarrollo de actualización de la gestión del Estado comprende el perfeccionamiento de la calidad de prestación de posesiones y servicios a la ciudadanía; lo que implica diseñarlos y producirlos sobre la base del concepto de las necesidades y futuro de los ciudadanos; considerando para ello los canales de perspectiva disponibles, los estándares de linaje de servicio aplicables, el uso de tecnologías de documentación y explicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros fundamentos que aporten a mejorar la calidad del servicio público.

En esta relación, la “Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros”, en merito a su competencia, promulgo la “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (aprobada con Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP y modificada con la RSGP N°007-2019-PCM/SGP)” la cual surge como herramienta direccionada para ofrecer una mejoría en la gestión de bienes y servicios de los ciudadanos.

Con el fin de establecer esta normativa utilizaron como indicador los resultados obtenidos con la “Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2017”, tomando en consideración también las diferentes realidades problemáticas internacionales, para aportar a la norma. Es así que aplicaron “El modelo para la Gestión de Calidad de Servicios” bajo los parámetros de buscar lo mejor concerniente frente a los ciudadanos, identificar cuáles son sus principales necesidades y exigencias de los mismos, dirigido a establecer la cotización de los servicios brindados.

Como toda norma esta tiene carácter de obligatoriedad y progresividad dentro de las instituciones estatales, y la única institución facultada que asistirá técnicamente, realizara constantes seguimientos y presentara una evaluación de los resultados obtenidos es la “Secretaría de Gestión Pública”.

g) El transporte Público Metropolitano

Es un servicio público de transporte teniendo como denominación comercial “Metropolitano”, siendo conocida también el primer Corredor Segregado de Alta Capacidad – Cosac I, teniendo como finalidad la conexión de los distritos más alejados con las principales vías de Lima.

g.1) Protransporte

El Decreto de Alcaldía N° 035 del 18 de marzo del año 1991, crea el Proyecto Especial “Proyecto de Preparación del Plan de Inversiones para el Transporte Metropolitano de Lima”, denominado también Protransporte de Lima, con autonomía económica y administrativa, dependiente de la Alcaldía de Lima. La Misión de este Proyecto fue la preparación del Plan de Inversiones para el Transporte Metropolitano de Lima, para que exista la implantación de un Sistema de Transporte Urbano de Pasajeros, rápido e integrado, orientado a disminuir la brecha no cubierta en el servicio de transporte.

Mediante el Decreto de Alcaldía N° 092 del 2003, teniendo una nueva administración Municipal, se replantea el enfoque anterior y se crea el Comité “Transporte Metropolitano de Lima - Transmet”, definiéndolo como funciones

principales el de preparar, proponer para su aprobación e implementar el Plan de Inversiones para el Transporte Metropolitano de Lima para la implantación de un Sistema de Transporte Urbano, rápido e integrado, siendo su objetivo, proponer los mecanismos y coordinar a nivel de la MML la ejecución de proyectos en materia de transporte, tránsito y vialidad; así como proponer normas y disposiciones que regulen las políticas y acciones municipales para la mejor gestión del Plan de Inversiones para el Transporte Metropolitano de Lima; y, evaluar y monitorear el cumplimiento de las metas y objetivos previstos en el Plan de Inversiones para el Transporte Metropolitano de Lima.

Posteriormente la Municipalidad de Lima emite la Ordenanza N° 732 el 25 de noviembre de 2004 que crea el nuevo “instituto Metropolitano Protransporte de Lima” - Protransporte, como Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, técnica, económica, presupuestaria y financiera. Esta ordenanza hace distingo entre “Protransporte” creado por esta norma y el ya existente “Protransporte de Lima” que era el organismo desconcentrado creado mediante el Decreto de Alcaldía N° 035. Esta ordenanza define a Protransporte como la entidad de la MML encargada de todos los aspectos referidos a la planificación, implementación, administración y mantenimiento del sistema de Corredores Segregados de Buses de Alta Capacidad – Cosac,, tomando en cuenta la diversidad de soluciones técnicas, la infraestructura y servicios existentes, para transportar un gran número de personas de forma eficiente, asegurando que sea económicamente, financieramente y ecológicamente sostenible.

g.2) El Cosac

En el año 2005, la Municipalidad de Lima emite la Ordenanza N° 873 que aprueba el “Reglamento de Operación del Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad - Cosac” a cargo Protransporte en el cual se establecen las normas que regulan la operación, gestión y fiscalización del Cosac. La norma tiene por finalidad, también, delegar en Protransporte, la facultad de actuar como Autoridad Concedente en representación de la Municipalidad Metropolitana de Lima, en los contratos de concesión que se otorguen para la operación de los servicios principales y vinculados

a los Cosac; y la facultad de otorgar títulos habilitantes para la prestación de los servicios del Sistema, así como para las actividades complementarias, conexas y colaterales. Entiéndase por Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad, Cosac, al sistema de transporte público integrado de alta capacidad de pasajeros en Buses u otros medios de transporte público encontrándose constituido por los buses troncales, buses alimentadores y la infraestructura compuesta por vías troncales, alimentadoras y ciclovías; paraderos, terminales intermedios, patios y garajes; semaforización y señalización.

Según la norma, el Sistema Cosac está integrado por las siguientes cuatro Unidades de Gestión:

1. Centro de Gestión y Control, a cargo de Protransporte, encargada de la gestión, control y supervisión del funcionamiento del Sistema.

2. Unidad de Recaudo, concesionada a terceros y encargada de emisión, venta, recarga y distribución de medios de validación de acceso del sistema, así como del manejo y custodia de los ingresos hasta su entrega al ente fiduciario.

3. Transporte de pasajeros, a cargo de los operadores de transporte, quienes son los responsables adquirir, operar, mantener los buses a su cargo que conforman la flota del Sistema; así como los equipos e instalaciones vinculados a la concesión, administrar los patios de estacionamiento y/o talleres que les sean asignados o que proporcionen y demás condiciones de prestación del servicio establecidas en los contratos de concesión.

4. Fideicomiso está formado por los ingresos generados por la venta de los medios de acceso al Sistema, cuya recaudación es centralizada por la unidad de recaudo. Protransporte, es el encargado de constituir el Fideicomiso y actúa como Fideicomitente, dando instrucciones al agente fiduciario quien es el encargado de la administración del Patrimonio Fideicometido. El agente fiduciario es una entidad seleccionada, en este caso Cofide.

g.3) Sistema BUS RAPID TRANSIT

BRT se le denomina así al “Sistema de autobús de tránsito rápido (Bus rapid transit)” dentro del mercado del transporte es conocido también como “sistemas de autobús expreso, sistemas de transporte rápidos en autobuses o sistemas de transporte público masivo en autobuses”, El mecanismo parte del criterio de la prioridad sobre un transporte público perteneciente al estado frente a uno particular, BRT nace como la idea de poder ser un transporte que tenga una gran capacidad para transportar a muchos usuarios a sus diferentes destinos, centrándose en construir cómodas y seguras infraestructuras para aumentar el aumento de usuarios. El BTR busca asimilar la capacidad de gestión y velocidad de la Línea 1 de Lima, pero con la diferencia de ofrecer bajos precios para el acceso del servicio

Los carriles suelen estar ubicados en el centro de la calzada definiéndolo como carriles exclusivos donde se admite la circulación de vehículos de emergencia, pero no de taxis u otros vehículos que no sean los buses asignados al corredor BRT. La entrada a los buses se hace de una manera peculiar a través de estaciones en donde los usuarios realizan el pago para su ingreso al servicio de transporte al subir al bus. Estas estaciones cuentan con una infraestructura que permite que el bus colinde con la estación de forma que el ingreso al servicio se realice con mayor orden y seguridad fundamentalmente para personas que cuenta con alguna discapacidad o de movilidad reducida.

g.4) Metropolitano

El metropolitano cuenta con unos de los sistemas de transporte bastante utilizado por los ciudadanos limeños, por el costo, comodidad y fácil acceso a distintos lugares de Lima. Actualmente el Metropolitano presta el servicio de transporte de pasajeros en rutas troncales y rutas alimentadoras. “La ruta troncal se extiende, de norte a sur, entre la Estación Naranjal en el distrito de Independencia y la Estación Matellini en el distrito de Chorrillos y se brinda el servicio mediante Buses Articulados de 18 metros de largo con capacidad para 160 personas. Esas rutas, a su vez, son alimentadas en su origen, por buses de menor capacidad (de 12 y 8.5 metros, para 80 y 40 pasajeros, respectivamente) que recogen pasajeros en los distritos del Norte

(18 rutas) y Sur de la ciudad (4 rutas), entregando sus pasajeros en las Estaciones Naranjal y Matellini”.

El Metropolitano es el pionero en sistemas BRT en el Perú, basados a partir de las experiencias positivas surgidas en Curitiba en Brasil y Transmilenio de Colombia. “Los orígenes del Metropolitano se remontan al proyecto Lima Bus, que fue planificado y propuesto durante la gestión del exalcalde Alberto Andrade Carmona (1996-2003). Fue puesto en servicio el 28 de julio de 2010, durante la segunda gestión del alcalde de Lima Luis Castañeda (2003-2010). Su construcción inició en 2006 y durante el avance de sus obras fue cuestionado por los medios de comunicación por motivos de retrasos y sobrecostos respecto al presupuesto original”.

g.5) La Licitación

Protransporte, en el año 2008 se lanza el concurso público para elegir a que empresa se otorga el licenciamiento de las Concesiones de las operaciones de “transporte y recaudo”, en el mismo año de manera exitosa se concede la buena pro a los ganadores del licenciamiento de las operaciones, conforme al siguiente detalle:

Lote I Lima Vías Express S.A; teniendo como objetivo de contrato la operación del servicio de transporte de pasajeros, mediante buses troncales y alimentadores en el sistema Cosac I, contando con un presupuesto base de US\$ 49,097,000.00.

Lote II Consorcio Lima Bus Internacional.

Lote III Transvial Lima.

Lote IV Consorcio Perú Masivo.

Posteriormente, en marzo de 2009 se otorga la Buena Pro la Operación de Recaudo a la empresa Affiliated Computer Services Solutions France SAS – ACS.

g.6) Los Contratos de Concesión

Son 04 las concesiones que tienen como finalidad la operación del transporte de los pasajeros del metropolitano, mediante buses troncales y alimentadores,

suscribieron el contrato el año 2008 acordando que se iniciaría la operación comercial el año siguiente, pero al presentarse inconvenientes por parte de Protransporte se inició la pre-operación y operación comercial en el 2010.

Se estableció como plazo de concesión 12 años a partir de la entrega completa de infraestructura del Sistema, plazo que aún no comienza a correr pues falta terminarla en su totalidad. Por esta razón en la última adenda firmada con los respectivos concesionarios, no encontramos en la etapa de Operación Gradual, aún a la espera de fecha de inicio.

Principales obligaciones del concedente (Estado)

- Entregar la infraestructura del sistema y el Cosac I.
- Son los encargados de la regulación y supervisión.
- Mantenimiento y conservación de la infraestructura y Cosac I.
- Abastecimiento de combustible en todos los patios estacionamientos.

Principales obligaciones del Concesionario (privado)

- Mantenimiento de toda la flota de buses troncales y alimentadores.
- Ejecuta el programa de operación de servicio.
- Suministrar combustible a los buses troncales.
- Están obligados a brindar un servicio de calidad y eficiente.

El contrato de concesión se puede disolver bajo los siguientes supuestos; resolución de contrato, vencido el plazo establecido, acuerdo mutuo, destrucción total o parcial de la infraestructura.

g.7) Función de Invermet

El Fondo Metropolitano de inversiones – Invermet nace el 27 de diciembre de 1979 mediante el decreto ley N° 22830, posteriormente se aprobó su reglamento con el acuerdo de consejo N° 83, estableciendo que será un órgano descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, reconociéndose su autonomía administrativa, económica y técnica.

La función de Invermet es gestionar, financiar y ejecutar inversiones en servicio y obras públicas de la Municipalidad provincial de Lima Metropolitana y de las Municipalidades Distritales, esto bajo el manejo del Comité Directivo.

Pero mediante ordenanza N°799 del año 2005, se modifica la ordenanza N°1097 y N°1083, donde se otorga a Invermet la facultad de supervisar los contratos con participación de la inversión privada que celebre la Municipalidad de Lima, esto referido a las materias vinculadas a la etapa después de suscribir el contrato. Posteriormente para fortalecer esta facultad mediante ordenanza N°779 se dispone que en todos los contratos celebrados por Protransporte se debe establecer expresamente que la supervisión corresponde a Invermet.

En conclusión, se entiende que Invermet nace como un fondo de inversión de la Municipalidad de Lima y Municipalidades distritales, para luego otorgarle funciones de fiscalización supervisión y sanción, en relación con los contratos suscritos por municipalidades y Protransporte,

2.2.1 Marco Jurídico

Normas Nacionales

De acuerdo con nuestro ordenamiento jurídico se define a la idoneidad en el “Código de protección y Defensa del Consumidor Ley N° 29571” artículo 18, donde se establece:

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. (...) Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen

de responsabilidad al proveedor frente al consumidor. (Ley N° 29571, 2018)

La finalidad de la norma se centra en la información que el proveedor publicita o informa hacia sus consumidores sobre el servicio o producto que ofrezca, pues no se debe engañar o persuadir al consumidor para forzar su interés, se busca la transparencia de información de esta manera cualquier interesado pueda realizar una evaluación previa, así se garantiza la protección de la idoneidad del servicio, Pero al igual que se habla de una empresa privada también el artículo menciona a los servicios públicos ofrecidos por organismos del Estado, pues estos deben ser compatibles con lo antes normado.

En la legislación de Perú se cuenta con un Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo, y sobre la cual se centrará la postura de que el mal servicio que presta el transporte Metropolitano, se debe a que no se cumple con los acuerdos emitidos en la presente Ley. Siendo así que en su Artículo II, sobre el Contenido emite lo siguiente:

1. La presente Ley contiene normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo los procedimientos especiales.
2. Las leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente Ley.
3. Las autoridades administrativas, al reglamentar los procedimientos especiales, cumplirán con seguir los principios administrativos, así como los derechos y deberes de los sujetos del procedimiento, establecidos en la presente Ley". (Ley 27444, 2019)

Como se puede evidenciar, esta Ley obliga a todas las autoridades administrativas a establecer reglamentos y procedimientos, que organicen los servicios y sistemas en beneficio de los sujetos que se beneficien de estos servicios. La misma Ley en su Artículo IV sobre los Principios del Procedimiento Administrativo establece:

1.3. Principio de impulso de oficio: Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

1.4. Principio de razonabilidad: Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

1.5. Principio de imparcialidad: Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.

1.6. Principio de celeridad: Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento". (Ley 27444, 2019)

Estos principios, dejan claro que la Ley citada obliga a las autoridades a resolver la problemática que se presente en un determinado grupo con un bien común. Además, está en el deber de crear sanciones con límites establecidos, para que todo funcione a cabalidad. Siendo esta Ley tan específica para el funcionamiento de una organización, cómo es posible que ciertos servicios de gran uso y conocimiento se desapeguen a los acuerdos establecidos en la Ley.

Por otra parte, los procedimientos administrativos son de obligación en todas las instituciones u organizaciones, así la Ley N° 27444 lo explica en su Artículo 41, sobre Procedimientos Administrativos estandarizados:

Mediante decreto supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad estandarizados de obligatoria aplicación por las entidades competentes para tramitarlos, las que no están facultadas para modificarlos o alterarlos. Las entidades están obligadas a incorporar dichos procedimientos y servicios estandarizados en su respectivo Texto Único de Procedimientos Administrativos sin necesidad de aprobación por parte de otra entidad. Las entidades solo podrán determinar: la unidad de trámite documentario o la que haga sus veces para dar inicio al procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad, la autoridad competente para resolver el procedimiento administrativo y la unidad orgánica a la que pertenece, y la autoridad competente que resuelve los recursos administrativos, en lo que resulte pertinente. (Ley 27444, 2019)

Es decir, los procedimientos administrativos en relación a los servicios que preste una entidad deben ser exclusivos para cada tipo de servicio, y cuando el mismo presente fallas, el organismo en cuestión debe resolver la problemática que se presente haciendo uso de los recursos administrativos que sean pertinentes. Las organizaciones, no deben pasar por alto ningún Ley de los consejos administrativos. De la misma forma, las normas administrativas deben cumplirse como son propuestas en la Ley en el Artículo 57, del Cumplimiento de las normas el cual sugiere que:

La Presidencia del Consejo de Ministros, como entidad rectora, es la máxima autoridad técnico normativa del Sistema de Modernización de la Gestión Pública y tiene a su cargo garantizar el cumplimiento de las normas establecidas en el presente capítulo en todas las entidades de la administración pública, sin perjuicio de las facultades atribuidas a la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad

Intelectual para conocer y resolver denuncias que los ciudadanos o agentes económicos le formulen sobre el tema. 57.2 La Presidencia del Consejo de Ministros tiene las siguientes competencias:

1. Dictar Directivas, metodologías y lineamientos técnico normativos en las materias de su competencia, incluyendo aquellas referidas a la creación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
2. Emitir opinión vinculante sobre el alcance e interpretación de las normas de simplificación administrativa incluyendo la presente Ley. En el caso de los Texto Único de Procedimientos Administrativos de los Ministerios y Organismos Públicos, emitir opinión previa favorable a su aprobación.
3. Asesorar a las entidades en materia de simplificación administrativa y evaluar de manera permanente los procesos de simplificación administrativa al interior de las entidades, para lo cual podrá solicitar toda la información que requiera de éstas.
4. Supervisar y velar el cumplimiento de las normas de la presente Ley, salvo lo relativo a la determinación de los derechos de tramitación.
5. Supervisar que las entidades cumplan con aprobar sus Texto Único de Procedimientos Administrativos conforme a la normativa aplicable.
6. Realizar las gestiones del caso conducentes a hacer efectiva la responsabilidad de los funcionarios por el incumplimiento de las normas del presente Capítulo, para lo cual cuenta con legitimidad para accionar ante las diversas entidades de la administración pública.
7. Establecer los mecanismos para la recepción de quejas y otros mecanismos de participación de la ciudadanía. Cuando dichas quejas se refieran a asuntos de la competencia de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se inhibirá de conocerlas y las remitirá directamente a ésta.
8. Detectar los incumplimientos a las normas de la presente Ley y ordenar las modificaciones normativas pertinentes, otorgando a las entidades un plazo perentorio para la subsanación. 9. En caso de no producirse la subsanación, la Presidencia del Consejo de Ministros

entrega un informe a la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi, a fin de que inicie de oficio un procedimiento de eliminación de barreras burocráticas, sin perjuicio de la aplicación de lo previsto en el artículo 261. (Ley 27444, 2019)

No existe razón para decir que esta Ley no está creada para resolver los problemas que se presenten en las organizaciones, más si tienen que ver con asuntos administrativos, donde está en la capacidad de dar un plazo a las entidades para subsanar las quejas de los usuarios.

En síntesis, el servicio público de transporte debe buscar idoneidad de servicio para sus usuarios los cuales deben contar con medios de transporte que se encuentren en buen estado, que cumplan con los estándares de seguridad, evitar una emisión de dióxido de carbono u otro contaminante que supere a lo emitido por nuestros reglamento a fin de no perjudicar al medio ambiente, además se debe cumplir con la construcción de paraderos donde los usuarios puedan esperar para el abordamiento al transporte de su elección.

Ley N° 27791 Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, también será tomada como relevante en la investigación, ya que se encarga de la regulación, estructura y competencias de las funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Sabiendo que el estudio tendrá como base, el análisis del transporte público Metropolitano y sus deficiencias, la presente Ley aplica. De esta forma, en el Artículo 2, sobre las Competencias de la Ley, esta refiere:

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones integra interna y externamente al país, para lograr un racional ordenamiento territorial vinculando las áreas de recursos, producción, mercados y centros poblados, a través de la formulación, aprobación, ejecución y supervisión de la infraestructura de transportes y comunicaciones. A tal efecto, dicta normas de alcance nacional y supervisa su cumplimiento. Creado por Ley N° 27779, que forma parte del Poder Ejecutivo”. (Ley N° 27791, 2002)

El Ministerio citado, está encargado del ordenamiento territorial y de todas las funciones de los transportes públicos y privados del país, por lo tanto; debe velar por el buen funcionamiento de cada uno de estos servicios. No como organismo de protección al consumidor, sino como ente regulador del mismo sistema u organización. Así mismo, en el Título II de las funciones y estructura orgánica básica, Artículo 4; en cuanto a funciones señala:

Son funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones: a) Diseñar, normar y ejecutar la política de promoción y desarrollo en materia de Transportes y Comunicaciones. b) Formular los planes nacionales sectoriales de desarrollo. c) Fiscalizar y supervisar el cumplimiento del marco normativo relacionado con su ámbito de competencia. d) Otorgar y reconocer derechos a través de autorizaciones, permisos, licencias y concesiones. e) Orientar en el ámbito de su competencia el funcionamiento de los Organismos Públicos Descentralizados, Comisiones Sectoriales, Multisectoriales y Proyectos. f) Planificar, promover y administrar la provisión y prestación de servicios públicos, de acuerdo a las leyes de la materia. g) El Ministerio podrá cumplir funciones ejecutivas en cualquier lugar del país directamente mediante oficinas descentralizadas o proyectos, respecto a las actividades que se señale expresamente por el Reglamento de Organización y Funciones. (Ley N° 27791, 2002)

En su apartado b, llama la especial atención que esta Ley otorga permisos, licencias y concesiones, así como también, planifica y organiza la prestación de servicios, siempre y cuando estos se apeguen a las demás normas y leyes de su competencia. Se sabe, que varias de las quejas de los usuarios hacia el mal servicio que presta el transporte público Metropolitano, es deficiente en muchos aspectos, tales como: Mala infraestructura, calidad de servicio, mala organización, desapego a las leyes administrativas generales y desorden en relación con las rutas, tramos o trayectos, además del mal trato hacia los usuarios.

El Decreto Legislativo N °1033 Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la propiedad intelectual – Indecopi en el artículo 2 sobre sus funciones, señala:

El Indecopi es el organismo autónomo encargado de:

- a) Vigilar la libre iniciativa privada y la libertad de empresa mediante el control posterior y eliminación de las barreras burocráticas ilegales e irracionales que afectan a los ciudadanos y empresas, así como velar por el cumplimiento de las normas y principios de simplificación administrativa;
- b) Defender la libre y leal competencia, sancionando las conductas anticompetitivas y desleales y procurando que en los mercados exista una competencia efectiva;
- c) Corregir las distorsiones en el mercado provocadas por el daño derivado de prácticas de dumping y subsidios;
- d) Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo;
- e) Vigilar el proceso de facilitación del comercio exterior mediante la eliminación de barreras comerciales no arancelarias conforme a la legislación de la materia;
- f) Proteger el crédito mediante la conducción de un sistema concursal que reduzca costos de transacción y promueva la asignación eficiente de los recursos. (D.L. N° 1033, 2008)

Entiéndase a Indecopi como un a organismo autónomo sancionador, que es competente de realizar un control sobre la eliminación de barreras burocráticas ilegales encontradas en la administración pública, al igual que brindar protección al libre mercado evitando situaciones de competencia desleal, ayudando también al desarrollo del comercio exterior. Pero la función que concierne a nuestra investigación es el establecido el numeral “d” pues se habla de una protección al consumir de posibles engaños o falta de información por parte del proveer, siendo así este organismo del estado el encargado de garantizar la idoneidad de los bienes y servicios brindados por particulares o estatales.

Internacionales

Chile

En el Estado Chile en materia de protección al consumidor, se cuenta con la Ley N° 19496 titulada Establece Normas Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores, donde se regula lo siguiente:

Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;
- b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo con los medios que la ley le franquea, y
- f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido. (Ley 19496, 2011)

Para su legislación el consumidor debe contar con derecho y deberes básicos para garantizar su protección frente al proveedor, por ello se comienza estableciendo que la decisión de adquirir un bien o servicio es facultad del consumidor y la ausencia de conformidad no constituye aprobación. Se pronuncia sobre el aspecto de la información que se brinda sobre el producto o servicio ofrecido pues debe tener

relación con la realidad y evitar futuros fraudes, se castiga la discriminación o algún tipo de clasificación al igual que lo ofrecido no debe tener algún perjuicio negativo con el medio ambiente, y ante cualquier percance inconveniente que surgiera en la transacción se establece una reparación e indemnización al consumidor.

México

Según su normativa en relación a la protección del consumidor, se promulgo la ley Federal de protección al consumidor, donde en su artículo 1 señala:

Son principios básicos en las relaciones de consumo:

- I. La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;
- II. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;
- III. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;
- IV. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;
- V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores;
- VI. El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;
- VII. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.

VIII. La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;

IX. El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento;
y

X. La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas”.

A diferencia de la legislación Chilena, ellos se encargan de otorgar mayores derechos a sus consumidores, se resaltan los cuales permiten que la información brindada sea clara, así se fortalece la idoneidad del servicio o producto, también establecen que se debe tener un acceso a los órganos administrativos para poder resolver ante la consecuencia de algún daño patrimonial, moral o discriminatorio que pudieran recibir, y como novedad para nuestra legislación, se puede observar una mayor protección a población que consideran vulnerables, como lo pueden ser los niños, adultos mayores, discapacitados o indígenas.

Extractos Jurisprudenciales

Respecto a la presente problemática utilizamos la siguiente sentencia emitidas por Indecopi:

Expediente N° 0004-2015/CLC-Indecopi

Resolución N° 089-2017/SDC

La función de Indecopi conforme a la resolución del caso.

La lectura del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Facultades, normas y organización del Indecopi, y de la Resolución 0328 - 2005/TDC-Indecopi, la Sala puede apreciar que, de manera previa al inicio de un procedimiento sancionador por un presunto incumplimiento injustificado de un requerimiento de información, los órganos funcionales del Indecopi deben corroborar lo siguiente:

La existencia de un requerimiento de información válido: corresponde revisar si la comunicación dirigida al agente económico investigado ha sido emitida de conformidad con las exigencias señaladas en el acápite anterior y si esta ha sido debidamente notificada.

La relevancia del requerimiento realizado: corresponde verificar si la información requerida tiene alguna conexión con las funciones de investigación asignadas al órgano solicitante o con la materia discutida en el procedimiento administrativo en el que se realiza el requerimiento. Asimismo, debe evaluarse si lo requerido pudo haber sido obtenido por otros medios públicos.

La existencia de justificación o cuestionamientos a la razonabilidad de lo requerido: corresponde verificar si, dentro del plazo otorgado, el destinatario del requerimiento ha expuesto por escrito las razones que le impiden cumplir con lo solicitado o si ha interpuesto cuestionamientos a la razonabilidad de lo requerido. De ser así, la autoridad debe atender las comunicaciones presentadas adoptando las medidas correspondientes de acuerdo con lo señalado en el precedente de observancia obligatoria, aprobado por Resolución 0328-2005/TDC-INDECOPI.

Culminación del plazo e incumplimiento injustificado: habiendo culminado el plazo otorgado, corresponde verificar si el destinatario del requerimiento incumplió de manera injustificada con lo solicitado.

El entorpecimiento del ejercicio de las funciones del órgano solicitante: verificar si el incumplimiento de la presentación de la información requerida entorpeció el desarrollo de las funciones del órgano solicitante.

Expediente N° 255-2015/CC1 -Indecopi

Resolución Final N° 0120-2018/SPC

El proveedor es responsable por la calidad e Idoneidad de los productos y Servicios que ofrece en el mercado.

Esta norma establece un supuesto fundamental que es el de responsabilidad administrativa, de acuerdo con que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto o servicio a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas expresa o implícitamente.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el artículo 8º de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. El consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Expediente 445-2012/CPC-Indecopi-LAL

En muchas ocasiones la Sala de Especializada en Protección al Consumidor (La Sala) ha resuelto las controversias derivadas del deber de idoneidad señalando que el Artículo 18º del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el Artículo 19º del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este, la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es

responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o relaciones de consumo afirmando que se ha incumplido con “el deber de idoneidad. “Así, se entiende al deber de idoneidad como aquel deber de prestar los bienes y servicios “en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente”. Asimismo, se precisa que es posible hablar de idoneidad en dos sentidos: como deber y como característica del bien objeto del contrato de consumo. En el primer sentido, la Sala ha entendido al deber de idoneidad como aquel deber de prestar bienes y servicios en las condiciones ofrecidas y acordadas expresas o implícitamente. Este sentido de idoneidad, ha recibido un trato más detallado por parte de la Sala de Indecopi, cuando esta indicó que el deber de idoneidad le impone al proveedor de un servicio una doble obligación: (I) el deber de ofrecer un servicio de acuerdo con lo que el consumidor espera obtener y (II) el deber de responder cuando el servicio prestado no reúna las características esperadas o las condiciones acordadas. Aquí vemos que el primer punto hace referencia propiamente al deber de idoneidad, y el otro a la responsabilidad por idoneidad.

En esa misma línea, la Sala también ha considerado como “obligación principal” al deber de idoneidad, al afirmar que este obliga al proveedor de un servicio a prestarlo en las condiciones y términos pactados con el consumidor, debiendo responder a la finalidad para la cual el servicio ha sido ideado. Esta obligación principal tiene entre sus componentes, el deber de diligencia en la prestación del servicio. De acuerdo al otro sentido mencionado, se ha considerado que se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando no exista coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe, pero a su vez lo que el consumidor espera dependerá de la calidad y cantidad de información que ha recibido del proveedor, por lo que en el análisis de idoneidad corresponderá analizar si el consumidor recibió lo que esperaba sobre la base de lo que se le informó.

2.2.2 Marco histórico

En relación con la idoneidad en derecho administrativo, esta es definida como la principal característica que debe tener cualquier producto o servicio ofrecido por un proveedor en un mercado, estos cuentan con una serie de características que son

ofrecidas a sus clientes (consumidores), entonces, se habla de idoneidad cuando lo ofrecido por el proveedor es idéntico a lo recepcionado por el consumidor.

Según Morales (2013), señala que se otorga un concepto un tanto filosófico a la idoneidad definiendo que:

Es una energía interior cuyo significado es infundir confianza y certidumbre en sí mismo, así también hace una comparación entre Idoneidad y ética las cuales las define como cánones o principios de conducta que se articulan y ajustan entre sí. La naturaleza de la idoneidad, se puede armonizar con valores como la honradez, fortaleza, integridad, prudencia y dignidad, cuya agrupación armónica da como fruto lo que la sabia filosofía griega conoció con el nombre de virtud. (p.18)

Por otro lado, el jurista peruano Bullard, determina que para efectos operativos: Tanto la ley como la jurisprudencia administrativa, han hecho esfuerzos para ir forjando algunas diferencias respecto a la idoneidad del producto o servicio puesto en el mercado. Para determinar si el proveedor cumplió con sus obligaciones, se construye un modelo de idoneidad que se compara con lo que el consumidor recibió. Si lo que recibió es menos que el modelo no hay idoneidad y entonces hay responsabilidad del proveedor. (p. 19)

Del mismo modo, el jurista Stucchi señala que:

El consumidor tiene derecho a que el producto o servicio sea idóneo, toda vez que, la idoneidad es la adecuación o correspondencia entre aquello que se le ofrece y lo que realmente recibe por parte del proveedor, como consecuencia de una transacción que implica un acto de consumo. (p. 20)

Rescatando los comentarios de los autores se entiende por idoneidad del servicio a aquella información que es comunicada por el proveedor a sus consumidores. Pues esto debe ir en concordancia con la realidad en el momento que el consumidor recibe el servicio o el producto.

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada

2.3.1 Términos de la investigación

Teoría:

En palabras de Kerlinger (1975): “Una teoría es un conjunto de constructos (conceptos), definiciones y proposiciones relacionadas entre sí, que presentan un punto de vista sistemático de fenómenos especificando relaciones entre variables, con el objeto de explicar y predecir los fenómenos” (p.9). Una de las funciones de la teoría, es sistematizar o dar orden al conocimiento sobre un fenómeno o realidad, conocimiento que en muchas ocasiones es disperso y no se encuentra organizado.

Decreto:

Un decreto es una resolución, mandato o decisión de una autoridad sobre asunto, negocio o materia de su competencia. Además, una serie de disposiciones y resoluciones o determinaciones del poder ejecutivo que adoptan una forma solemne de redacción, para su difusión al exterior, que varía en función del contenido que incorporan y del órgano de quien emanan.

Legislación:

Las leyes ordenan la vida cotidiana de los ciudadanos, dejando claro cuáles acciones están bien y cuales otras, en cambio, son incorrectas y podrían ser castigadas con diferentes sanciones. Las leyes también explican cómo se castigará a alguien de ser necesario, de acuerdo con qué haya ocurrido. Legislación también suele ser sinónimo de la palabra derecho, o puede ser utilizada para referirse a un sistema jurídico.

Idoneidad de servicios:

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la

publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

Procedimiento administrativo:

Según Sainz (2013) se define como:

El cauce formal de una serie de actos de la actuación administrativa, para la realización de un fin, para llevarlo a los actos de autoridad que precisan de un proceso para dar seguimiento y llegar a un fin que solucione dicho proceso, siempre siguiendo lo contemplado en la ley que la rige. (p. 24)

A diferencia de la actividad privada, la actuación pública requiere seguir unos cauces formales, más o menos estrictos, que constituyen la garantía de los ciudadanos en el doble sentido de que la actuación es conforme con el ordenamiento jurídico y que ésta puede ser conocida y fiscalizada por los ciudadanos.

El procedimiento administrativo se configura como una garantía que tiene el ciudadano de que la Administración no va a actuar de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las pautas del procedimiento administrativo, procedimiento que por otra parte el administrado puede conocer y que por tanto no va a generar indefensión”

Razonabilidad:

Según la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General:

Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

La ley administrativa general del Perú prevé que a efectos de aplicar el principio de razonabilidad se debe considerar que:

- a. La determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad.
- b. La comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.
- c. El perjuicio causado.
- d. Las circunstancias de la comisión de la infracción.
- e. La repetición en la comisión de infracción.

Celeridad:

La denominación celeridad proviene (Del Lat.celeritas, -atis) que significa prontitud, rapidez, velocidad. El principio de Celeridad Administrativa en el procedimiento administrativo, debe desarrollarse con dinamismo con rapidez en sus actos, para ello, se requiere la participación de todos ya sea la Administración Pública y Administrados, peritos, abogados, entre otras.

Burocracia:

El término "burocracia" se usa en el ámbito de las organizaciones públicas que constituyen al Estado, olvidando que las burocracias, en cualquiera de sus sentidos, operan también en el sector privado. Weber (1910) consideró a la burocracia, como un tipo de poder y no como un sistema social. Un tipo de poder ejercido desde el Estado por medio de su "clase en el poder", la clase dominante.

El aparato organizatorio es el de la burocracia, un marco racional y legal donde se concentra la autoridad formal en la cúspide del sistema. Los medios de administración no son propiedad del administrador intermediario. Sus competencias no son sujeto de herencia o venta.

Indecopi:

“El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), es un organismo público especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros. Inició sus actividades en noviembre de 1992, mediante Decreto Ley N°25868. Este tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Asimismo, fomenta en la economía peruana una cultura de leal y libre competencia, resguardando todas las formas de propiedad intelectual: desde los signos distintivos y derechos de autor, hasta las patentes y biotecnología”.

**CAPÍTULO III:
MARCO METODOLÓGICO**

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación presentada es de tipo descriptiva, ya que, en este tipo de investigaciones se buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables de estudio. De esta forma, su objetivo no es cómo se relacionan éstas, sino como son analizadas y estudiadas. (Hernández, 2008)

A su vez, posee un enfoque cuantitativo, ya que para que los datos recopilados sean procesados, los mismos serán medidos a través de análisis estadísticos que permitan medir las dos variables estudiadas. Por otra parte, su diseño corresponde a un estudio no experimental, ya que para su desarrollo los investigadores no manipulan dichas variables, sino que la observan tal y como se presentan en un espacio y tiempo determinado. Esta condición al mismo tiempo, la hace de corte transversal y transicional.

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población

La población seleccionada para la realización del estudio serán los usuarios que utilicen el transporte público metropolitano en las estaciones más frecuentadas. Esto permitirá, tener un mayor alcance sobre qué tan idónea es la calidad de servicio que presta el transporte mencionado, conllevando así a la redacción de las conclusiones pertinentes.

3.2.2. Muestra

La muestra como parte de la población ya fijada, quedará delimitada en 50 usuarios que utilicen con frecuencia el transporte público metropolitano de la ciudad de Lima. Para la selección de esta se tomará el modelo de selección probabilística

aleatoria simple. Modelo que garantiza que todos los individuos que componen la población tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. Esto significa que la probabilidad de selección de un sujeto de estudio, es independiente de la probabilidad que tienen el resto de los sujetos que integran o forman parte de la población.

Técnica de Muestreo No Probabilístico – Por conveniencia.

Según el autor Kinnear y Taylor (1998) señalan sobre el muestreo no probabilístico: “Se selecciona con base en lo que algún experto considera acerca de la contribución que esos elementos de muestreo en particular harán para responder la pregunta de investigación inmediata” (p. 406).

En nuestra investigación se realizó un muestreo no probabilístico basado en el procedimiento por conveniencia, puesto que la delimitación de la muestra será por criterio de los investigadores siempre respetando la Población delimitada. Pues constatamos que existen una mayor acumulación de usuarios en la Estación Matellini, Estación Central y Estación Naranjal, esto ayudara a nuestro trabajo de investigación a tener mayor pluralidad en la elección de encuestados, de esta manera podremos recolectar diferentes valores en nuestra recolección de datos.

La ventaja de utilizar esta técnica es la reducción del costo en la investigación, pues se debe tener en consideración que el Metropolitano de Lima transporta por día a más de 355 mil usuarios, por ellos para reducir los costos utilizamos esta técnica eligiendo a 50 usuarios, donde los investigadores utilizaron los siguientes criterios; realizamos las encuestas en estaciones con alta cantidad de usuarios, se eligieron a diferentes usuarios, por diferencia de género, personas mayores de edad, adultos, jóvenes o adolescentes, con la finalidad de tener punto de vista diferentes y medir mejor el sentir de los usuarios.

La eficiencia de utilizar esta técnica radica en la reducción y optimización del tiempo, pues al elegir de esta manera el margen de nuestros encuestados, el tiempo necesario para la recolección de datos, interpretación, discusión y conclusión, será considerablemente menor esto ayudará a agilizar la investigación.

3.3 Hipótesis

En la presente investigación no se ha formulado una hipótesis, ya que el alcance que tiene este estudio es describir o caracterizar una realidad.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista, (2011), mencionan que, en los estudios de tipo descriptivo, se busca especificar las propiedades importantes de las personas, grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis. Estos estudios, pueden otorgar la posibilidad de hacer predicciones, aunque estas sean solo de carácter explicativo.

3.3.1. Hipótesis general

La ineficiente calidad de los servicios brindados por el Transporte Público Metropolitano de Lima 2019 origina una vulneración al deber de idoneidad de sus usuarios.

3.3.2. Hipótesis específicas

H.E1: El Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI ejerce función sancionadora ante la afectación del deber de idoneidad.

H.E2: La incompetencia del centro de gestión y control del Transporte Público Metropolitano de Lima 2019 perjudica la calidad de los servicios para los usuarios.

3.4 Variable – operacionalización

Tabla 1
Operacionalización de variable 1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE LIKERT	
LA IMPORTANCIA DEL DEBER DE IDONEIDAD	Protección al Consumidor	Publicidad e información relevante del producto o servicio.	¿Usted cree que las instituciones del estado realmente velan por la protección de los usuarios?	¿El personal que laboral de la esfera del transporte está debidamente capacitado para brindar un trato amable e informativo?	1) Totalmente de acuerdo
	El deber de idoneidad dentro de los servicios Públicos	Mecanismos de Protección al consumidor en los servicios Públicos	¿El uso del transporte es cómodo y seguro?	¿Es necesario establecer medidas urgentes para mejorar las condiciones del servicio?	2) Parcialmente de acuerdo
			¿El Metropolitano está preparado para afrontar estados de emergencia?	¿El Metropolitano cumple con las normas establecidas desde su creación?	3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
			¿El tiempo de espera en hora con alta demanda de usuarios en las estaciones es rápido y eficaz?	¿Está de acuerdo en que deben establecer normas realistas que mejoren la calidad del servicio?	4) En desacuerdo
	Indecopi	Organismo Sancionador	¿Está conforme con la calidad de servicio brindado por el transporte público del Metropolitano?	¿Las instalaciones de los buses son cómodas y seguras?	5) Totalmente en desacuerdo

Tabla 2
Operacionalización de variable 2

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE LIKERT	
CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO	Satisfacción al usuario	Evaluación del usuario	¿Los Costos de los pasajes son accesibles para todo tipo de usuario?	¿Considera que es eficiente el centro de Gestión y Control del Metropolitano?	1)Totalmente de acuerdo
	Gestión y Control de Calidad	Disminución del tiempo de respuesta de las incidencias	¿El Metropolitano es uno de los servicios más seguros de Lima?	¿Considera que el servicio brindado por el Metropolitano es superior al transporte público privado?	2)Parcialmente de acuerdo
			¿Considera que debe haber más buses dentro del recorrido para mejorar los tiempos de trayecto?	¿La Municipalidad de Lima y Protransporte han implementado medidas para mejorar el servicio?	3)Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
			¿Se deben implementar alimentadores expresos para mejorar las rutas del transporte?	¿Está de acuerdo con el sistema de funcionamiento actual del Metropolitano?	4)En desacuerdo
	El servicio del Metropolitano	Estructura Administrativa de Protransporte	¿Cree usted que los buses reciben el mantenimiento adecuado para su mayor uso y seguridad?	¿El servicio de transporte en la actualidad recibe apoyo gubernamental?	5)Totalmente en desacuerdo

3.5 Métodos y técnicas de investigación

Este tipo de investigación corresponde por ser un estudio cuantitativo, a ser de carácter descriptivo. Las investigaciones cuantitativas, son aquellas en las que, para poder hacer conclusiones sobre un tema determinado, se requiere del uso de análisis estadísticos que permitan determinar con exactitud los alcances del estudio. En relación con el instrumento que se utilizó para recolectar datos, este consistió en el cuestionario y como técnica, la encuesta.

La aplicación del instrumento se llevará a cabo en la muestra delimitada, los cuales son las personas que usan día a día el servicio del transporte público del Metropolitano, en especial los de las estaciones más frecuentadas de la ciudad de Lima.

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Como se mencionó anteriormente, el cuestionario será aplicado en forma de encuesta a las personas que forman parte de la unidad de análisis de la muestra. Este constará de 20 ítems o preguntas relacionadas con las dos variables de estudio, las cuales son deber de idoneidad y calidad de servicios.

3.6.1. Análisis estadístico e interpretación de datos

Una vez aprobado el instrumento para la recolección de datos, se aplicará a la muestra delimitada, siendo exactos a los usuarios que comúnmente toman el transporte público del metropolitano, en las estaciones donde más hay demanda de transeúntes dentro de Lima. Seguidamente, estos datos serán procesados bajo el uso de programas MS Excel e IBM SPSS.

CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados de la investigación

Con la finalidad de obtener información de nuestra unidad de análisis, hicimos empleo de un cuestionario, un tipo de encuesta, el cual tiene un sistema de medida denominado Likert, nombre que adopta por su creador.

Según (Baptista et al., 2014), Rensis Likert desarrollo en 1932, en él se realizara el análisis de las reacciones del encuestado a través de 5 afirmaciones, a las que se les dará un valor numérico, por cada pregunta en el instrumento, al final se obtendrán los resultados por medio de una sumatoria.

Como mencionamos con anterioridad, la muestra aplicada al caso, está formada por usuarios que utilizan este medio de transporte en la zona de Lima.

Como tal la muestra aplicable al caso fueron 50 usuarios de la zona de Lima.

Tenemos para esta situación como objetivo el análisis del deber de idoneidad en la calidad de servicio del transporte público metropolitano Lima – Perú, para su determinación nos serviremos del programa SPSS, que nos permitirá el desarrollo de tablas y figuras como mostraremos a continuación.

Análisis de tablas y gráficos

Tabla 3

¿Usted cree que las instituciones del estado realmente velan por la protección de los usuarios?

		¿Usted cree que las instituciones del estado realmente velan por la protección de los usuarios?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	Parcialmente de acuerdo	15	30,0	30,0	38,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	30,0	30,0	68,0
	En desacuerdo	10	20,0	20,0	88,0
	Totalmente en desacuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

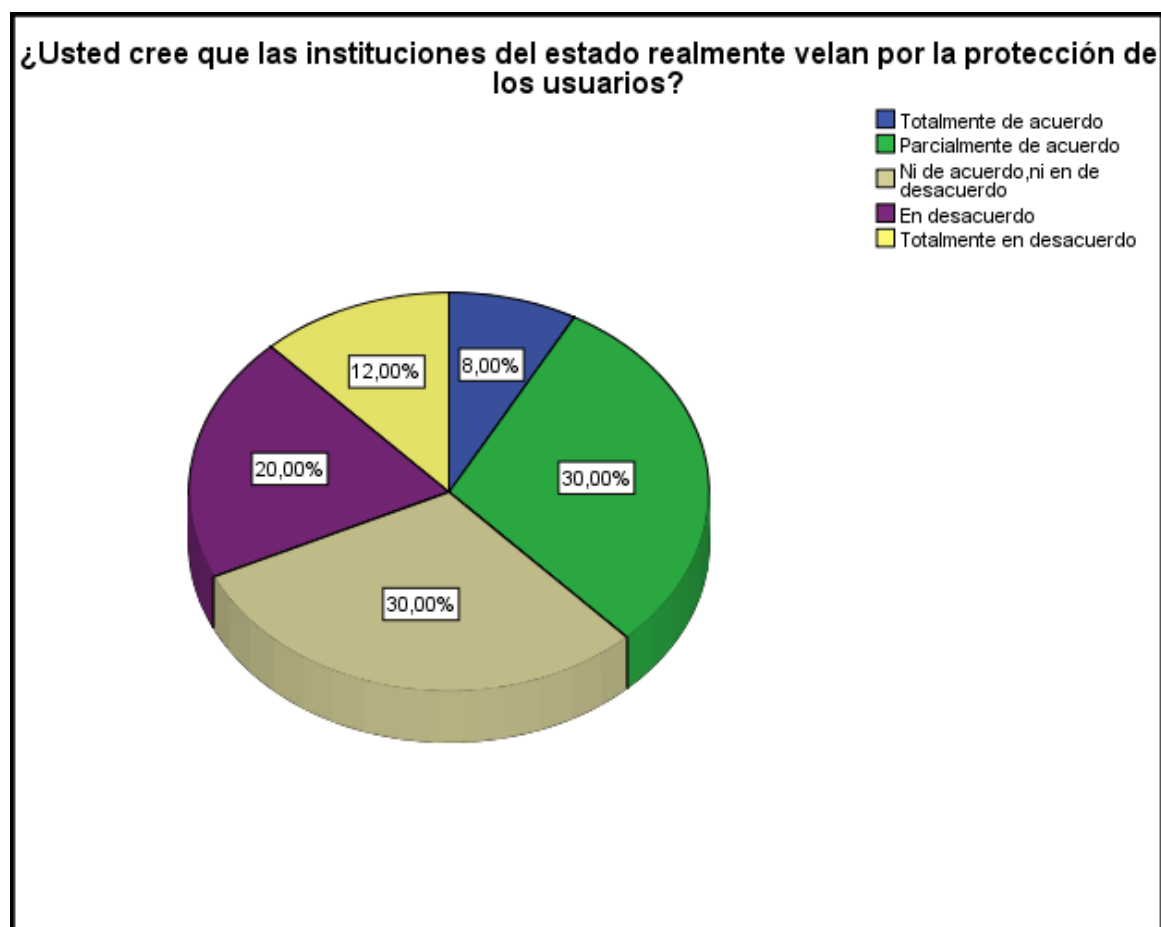


Figura 1. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 01.

Interpretación de la figura 1

De acuerdo con las respuestas brindadas por los usuarios del metropolitano de la zona de Lima, después de tabular estadísticamente los ítems respectivos a nuestra dimensión Protección al usuario y el indicador apoyo institucional, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 30% se encuentra parcialmente de acuerdo, que las instituciones del estado velan por la protección de sus usuarios.

El 30% mantienen una opinión neutral, se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con referencia a que las instituciones brindan la adecuada protección a los usuarios.

El 20 % en desacuerdo, con referencia a que las instituciones busquen mecanismos para brindar una protección a los usuarios.

El 12 % de los usuarios manifiestan que las instituciones nunca han velado por la protección de sus usuarios.

El 8% si considera que las instituciones velan por la protección de sus usuarios.

Tabla 4

¿Considera que el servicio brindado por el Metropolitano es superior al transporte público privado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	Parcialmente de acuerdo	16	32,0	32,0	40,0
	Ni de acuerdo, ni en de desacuerdo	18	36,0	36,0	76,0
	En desacuerdo	10	20,0	20,0	96,0
	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Figura 2. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 02

Interpretación de la figura 2

Según el cuadro estadístico presentado, referente a su dimensión protección al usuario, y su indicador trato al usuario. Al realizar la tabulación de los ítems conforme a las respuestas de nuestros encuestados, mostraron los siguientes resultados:

El 8% se encuentra totalmente de acuerdo en el servicio que reciben del metropolitano en comparación con el transporte público privado.

El 32% parcialmente de acuerdo, con el servicio que reciben del metropolitano en comparación con el transporte público privado.

El 36 % ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el servicio que reciben del metropolitano en comparación con el transporte público privado.

El 20 % se encuentra en desacuerdo con el servicio que reciben del metropolitano en comparación con el transporte público privado.

El 4% totalmente en desacuerdo, con el servicio que reciben del metropolitano en comparación con el transporte público privado.

Tabla 5

¿Las instalaciones de los buses son cómodas y seguras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	32,0	32,0	32,0
	Parcialmente de acuerdo	9	18,0	18,0	50,0
	Ni de acuerdo,ni en de desacuerdo	10	20,0	20,0	70,0
	En desacuerdo	8	16,0	16,0	86,0
	Totalmente en desacuerdo	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

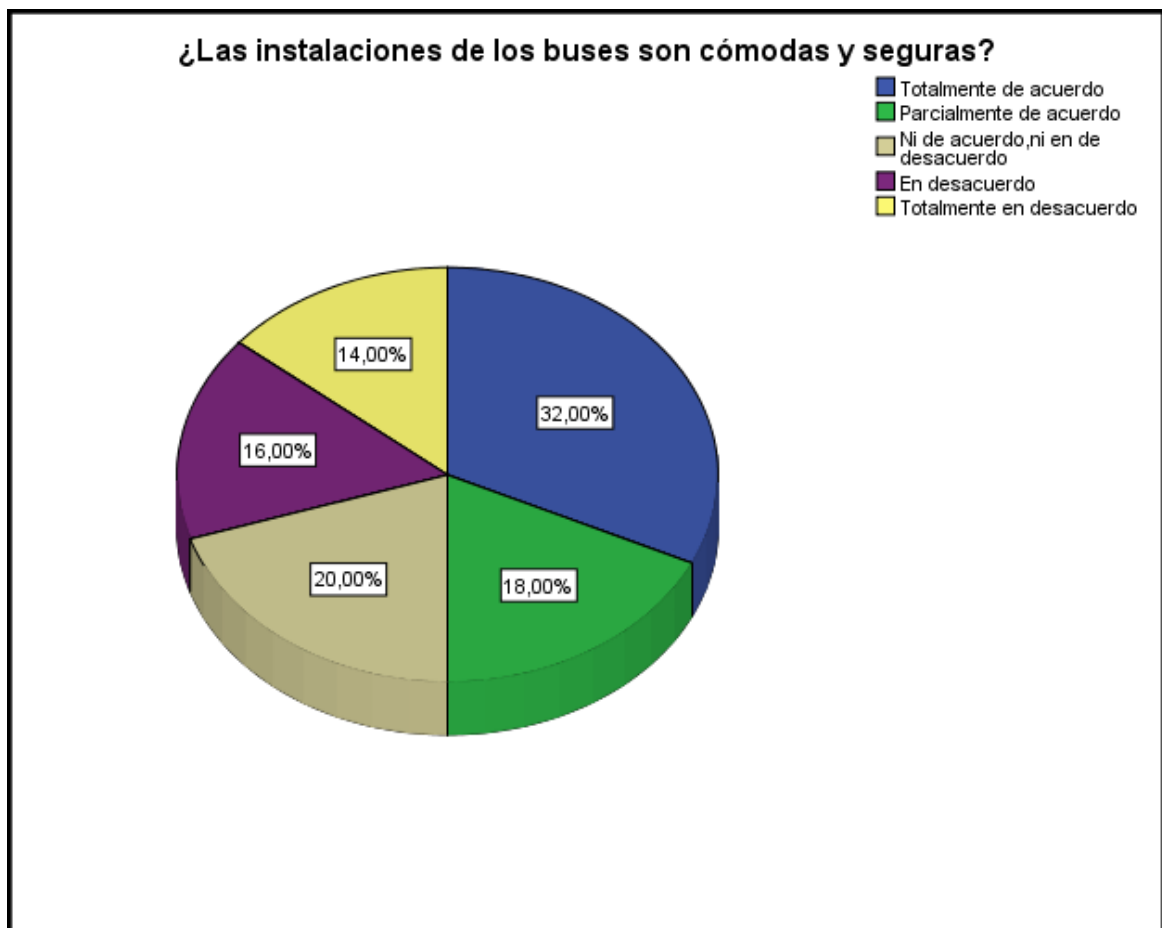


Figura 3. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 03.

Interpretación de la figura 3

De acuerdo con las respuestas brindadas por los usuarios del metropolitano de la zona de Lima, después de tabular estadísticamente los ítems respectivos a nuestra dimensión Protección al usuario y el indicador apoyo institucional, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 32% totalmente de acuerdo, que las instituciones del estado velan por la protección de sus usuarios.

El 30% mantienen una opinión neutral, se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con referencia a que las instituciones brindan la adecuada protección a los usuarios.

El 20 % en desacuerdo, con referencia a que las instituciones busquen mecanismos para brindar una protección a los usuarios.

El 12 % de los usuarios manifiestan que las instituciones nunca han velado por la protección de sus usuarios.

El 8% si considera que las instituciones velan por la protección de sus usuarios.

Tabla 6

¿El tiempo de espera en hora con alta demanda de usuarios en las estaciones es rápido y eficaz?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Parcialmente de acuerdo	3	6,0	6,0	12,0
	Ni de acuerdo, ni en de desacuerdo	17	34,0	34,0	46,0
	En desacuerdo	10	20,0	20,0	66,0
	Totalmente en desacuerdo	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

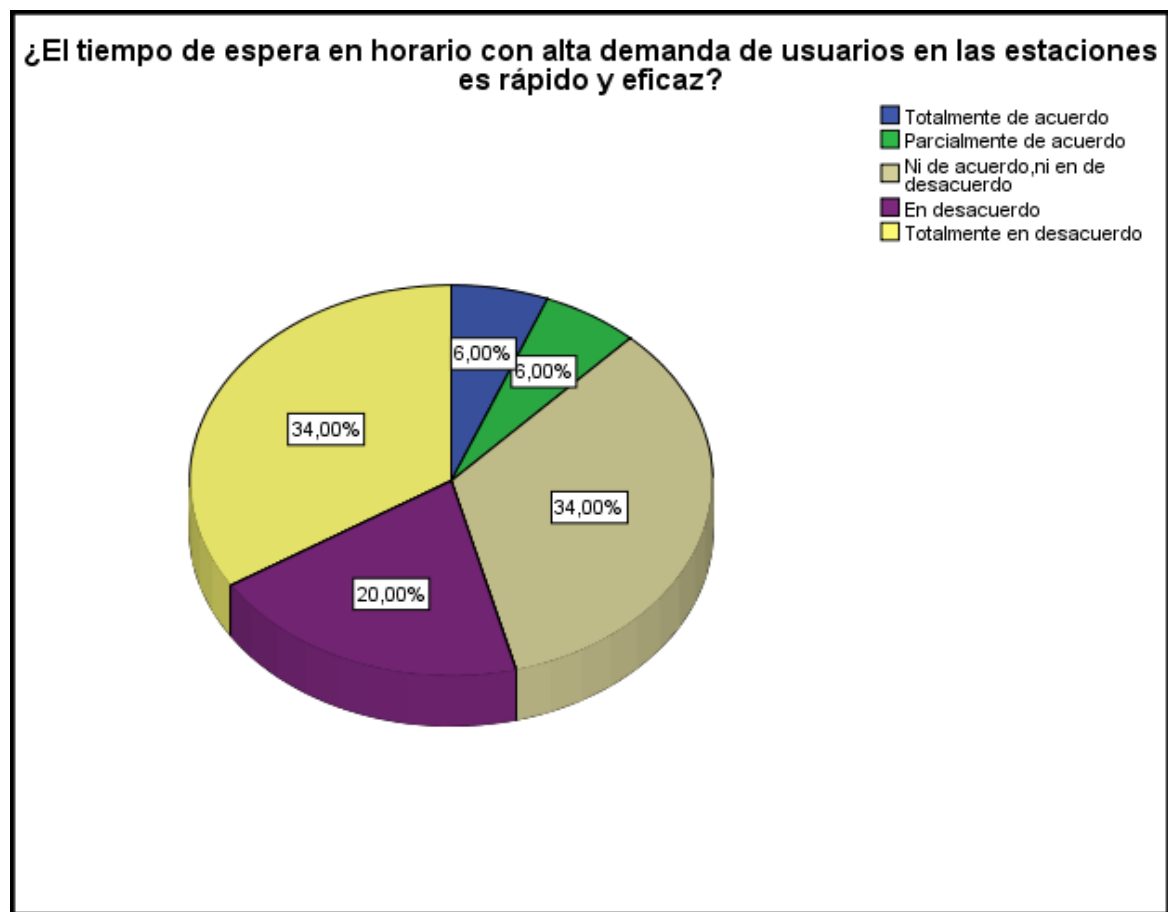


Figura 4. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 04

Interpretación de la figura 4

Según el cuadro estadístico presentado, referente a su dimensión satisfacción del consumidor, y su indicador tiempo de espera. Al realizar la tabulación de los ítems conforme a las respuestas de nuestros encuestados, mostraron los siguientes resultados:

El 6% totalmente de acuerdo, con el horario de las estaciones pues consideran que es rápido y eficaz.

El 6% parcialmente de acuerdo, con la rapidez y eficacia del tiempo de espera en los horarios con alta demanda de usuarios.

El 34 % ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el tiempo de espera en las estaciones cuando existe una alta demanda de usuarios.

El 20 % en desacuerdo con el tiempo espera de los buses en horarios con alta demanda de usuarios

El 34% totalmente en desacuerdo, pues consideran que en horarios con alta demanda de usuarios en las estaciones no existe un servicio rápido y eficaz.

Tabla 7

¿Considera que debe haber más buses dentro del recorrido para mejorar los tiempos de trayecto?

¿Considera que debe haber más buses dentro del recorrido para mejorar los tiempos de trayecto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	42,0	42,0	42,0
	Parcialmente de acuerdo	13	26,0	26,0	68,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	20,0	20,0	88,0
	En desacuerdo	3	6,0	6,0	94,0
	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

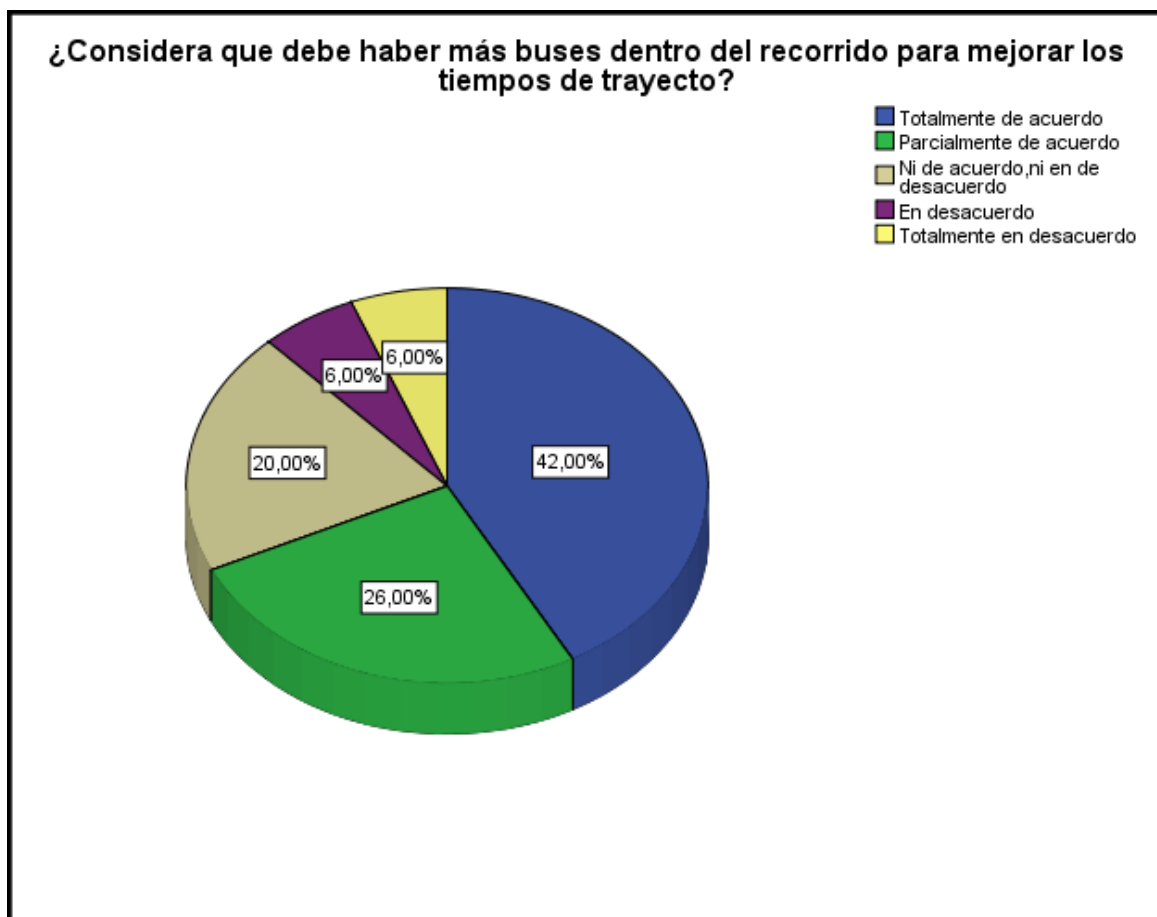


Figura 5. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 05

Interpretación de la figura 5

De acuerdo con las respuestas brindadas por los usuarios del metropolitano de la zona de Lima, después de tabular estadísticamente los ítems respectivos a nuestra dimensión satisfacción del consumidor y el indicador tiempo de recorrido, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 42% totalmente de acuerdo, que al contar con más buses se mejorara los tiempos de trayecto.

El 26% parcialmente de acuerdo, que para la mejora de los tiempos de trayecto se necesita aumentar los buses.

El 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con que el aumento de buses ayuda a los tiempos de trayecto.

El 6% en desacuerdo, con el aumento de buses pues consideran que no mejoran los tiempos de trayecto.

El 6% totalmente de acuerdo, pues consideran innecesario aumentar los buses para mejorar los tiempos de trayecto.

Tabla 8

¿Los Costos de los pasajes son accesibles para todo tipo de usuario?

¿Los costos de los pasajes son accesibles para todo tipo de usuario?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	Parcialmente de acuerdo	12	24,0	24,0	34,0
	Ni de acuerdo, ni en de desacuerdo	15	30,0	30,0	64,0
	En desacuerdo	10	20,0	20,0	84,0
	Totalmente en desacuerdo	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

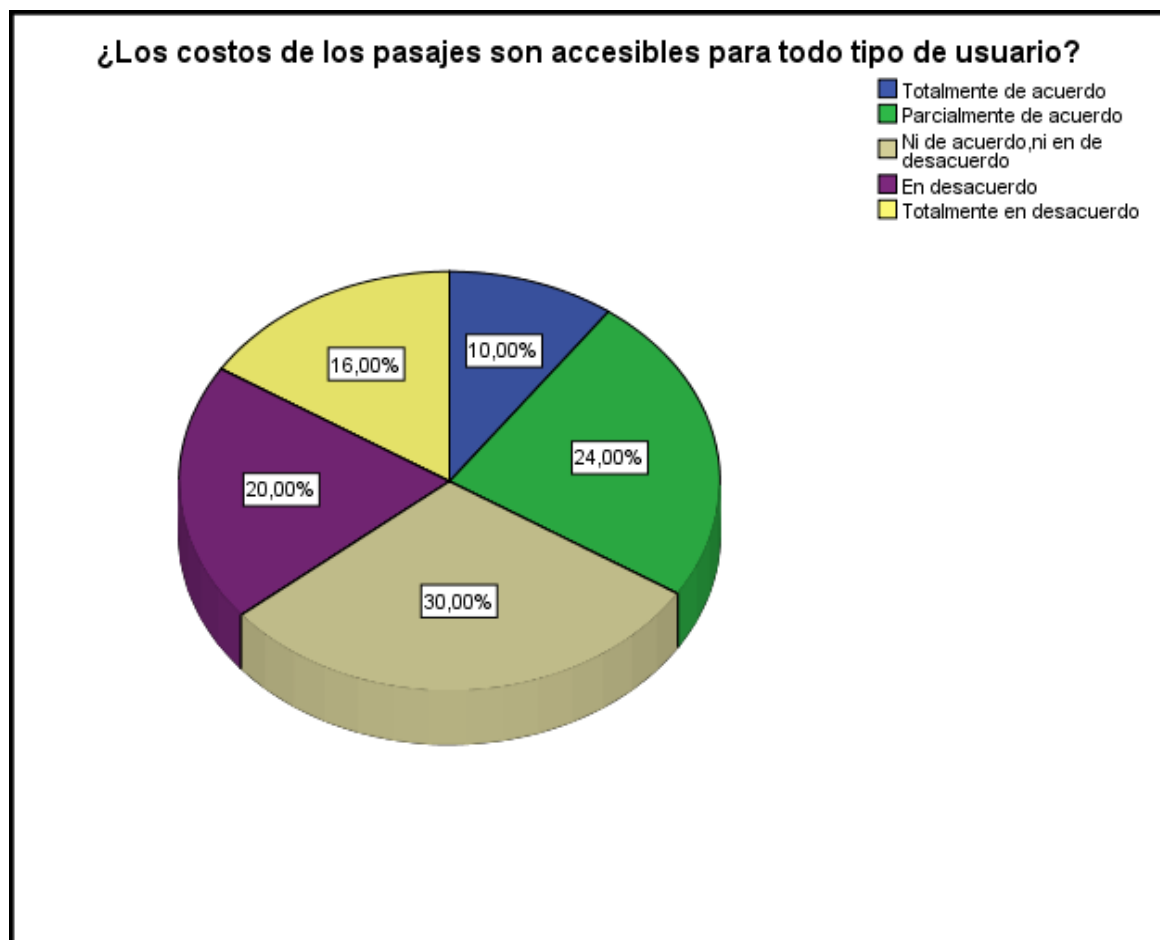


Figura 6. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 06

Interpretación de la figura 6

Según el cuadro estadístico presentado, referente a su dimensión satisfacción del consumidor, y su indicador costo de pasajes. Al realizar la tabulación de los ítems conforme a las respuestas de nuestros encuestados, mostraron los siguientes resultados:

El 10% totalmente de acuerdo, considera que el costo de los pasajes es accesibles para todo tipo de usuario.

El 24% parcialmente de acuerdo, con los precios de los pasajes pues son accesible para los usuarios.

El 34 % ni de acuerdo, ni en desacuerdo, con los costos de los pasases ofrecidos por el metropolitano.

El 20% en desacuerdo, con el pasaje pues no podrían ser accesibles para todo tipo de usuarios.

El 34% totalmente en desacuerdo, pues consideran que los costos de los pasajes no son accesible para todo tipo de usuarios.

Tabla 9

¿Se deben implementar alimentadores expresos para mejorar las rutas del transporte?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	22	44,0	44,0	44,0
	Parcialmente de acuerdo	17	34,0	34,0	78,0
	Ni de acuerdo, ni en de desacuerdo	6	12,0	12,0	90,0
	En desacuerdo	3	6,0	6,0	96,0
	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

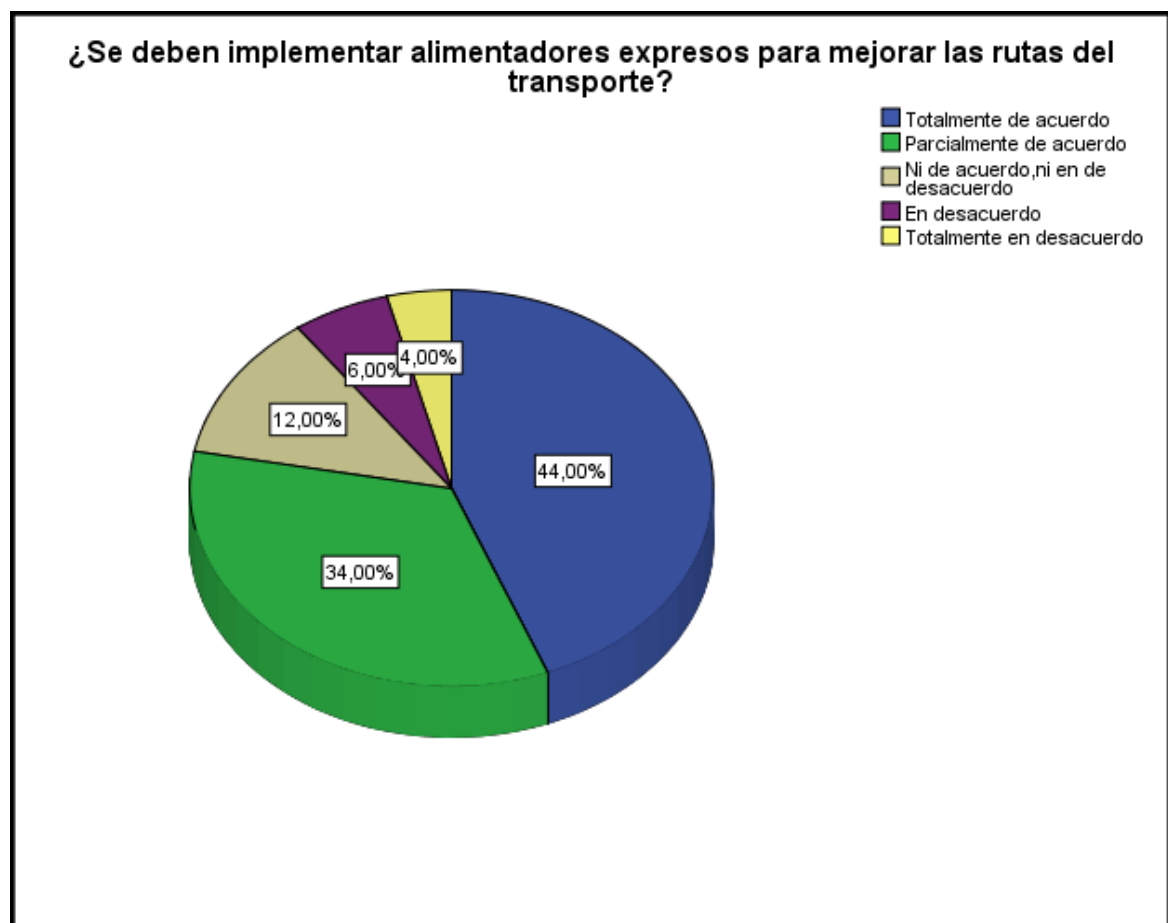


Figura 7. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 07

Interpretación de la figura 7

De acuerdo con las respuestas brindadas por los usuarios del metropolitano de la zona de Lima, después de tabular estadísticamente los ítems respectivos a nuestra dimensión organismo fiscalizador y el indicador rutas establecidas, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 44% totalmente de acuerdo, con el implemento de alimentadores expresos para mejorar las rutas del transporte.

El 34% parcialmente de acuerdo, con la implementación de alimentadores para cubrir mejor las rutas del metropolitano.

El 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con la implementación de alimentadores expresos para la mejora de las rutas.

El 6% en desacuerdo, con la implementación de alimentadores expresos pues consideran que no mejoraría las rutas del transporte.

El 4% totalmente de acuerdo, consideran innecesario el implementar alimentadores expresos para mejorar las rutas de transporte.

Tabla 10

¿La Municipalidad de Lima y Protransporte han implementado medidas para mejorar el servicio?

¿La Municipalidad de Lima y Protransporte han implementado medidas para mejorar el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	Parcialmente de acuerdo	11	22,0	22,0	30,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	22,0	22,0	52,0
	En desacuerdo	16	32,0	32,0	84,0
	Totalmente en desacuerdo	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

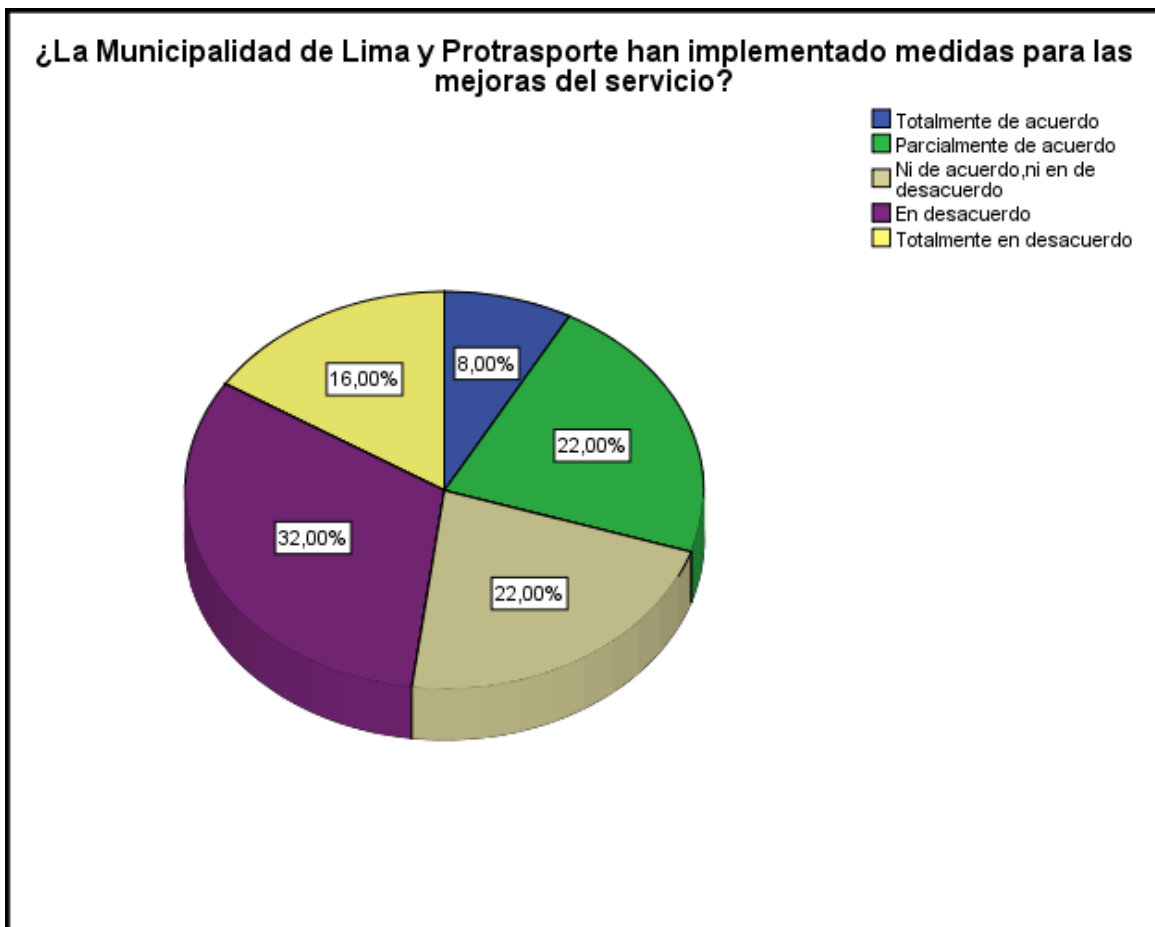


Figura 8. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 08

Interpretación de la figura 8

Según el cuadro estadístico presentado, referente a su dimensión organismo fiscalizador, y su indicador participación del ministerio de transporte y comunicaciones. Al realizar la tabulación de los ítems conforme a las respuestas de nuestros encuestados, mostraron los siguientes resultados:

El 8% totalmente de acuerdo, consideran que La Municipalidad de Lima y Protransporte ha implementado medidas para la mejora de servicio.

El 22% parcialmente de acuerdo, con las medidas implementadas por La Municipalidad de Lima y Protransporte para la mejora del servicio.

El 22% ni de acuerdo, ni en desacuerdo con las medidas implementadas por La Municipalidad de Lima y Protransporte.

El 32% en desacuerdo, con las medidas para la mejora del servicio implementadas por La Municipalidad de Lima y Protransporte.

El 16% totalmente en desacuerdo, con las medidas implementadas por La Municipalidad de Lima y Protransporte para la mejora del servicio.

Tabla 11

¿Está de acuerdo con el sistema de funcionamiento actual del Metropolitano?

¿Está de acuerdo con el sistema de funcionamiento actual del Metropolitano?			Porcentaje	Porcentaje
Válido		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0
	Parcialmente de acuerdo	14	28,0	40,0
	Ni de acuerdo, ni en de desacuerdo	6	12,0	52,0
	En desacuerdo	16	32,0	84,0
	Totalmente en desacuerdo	8	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

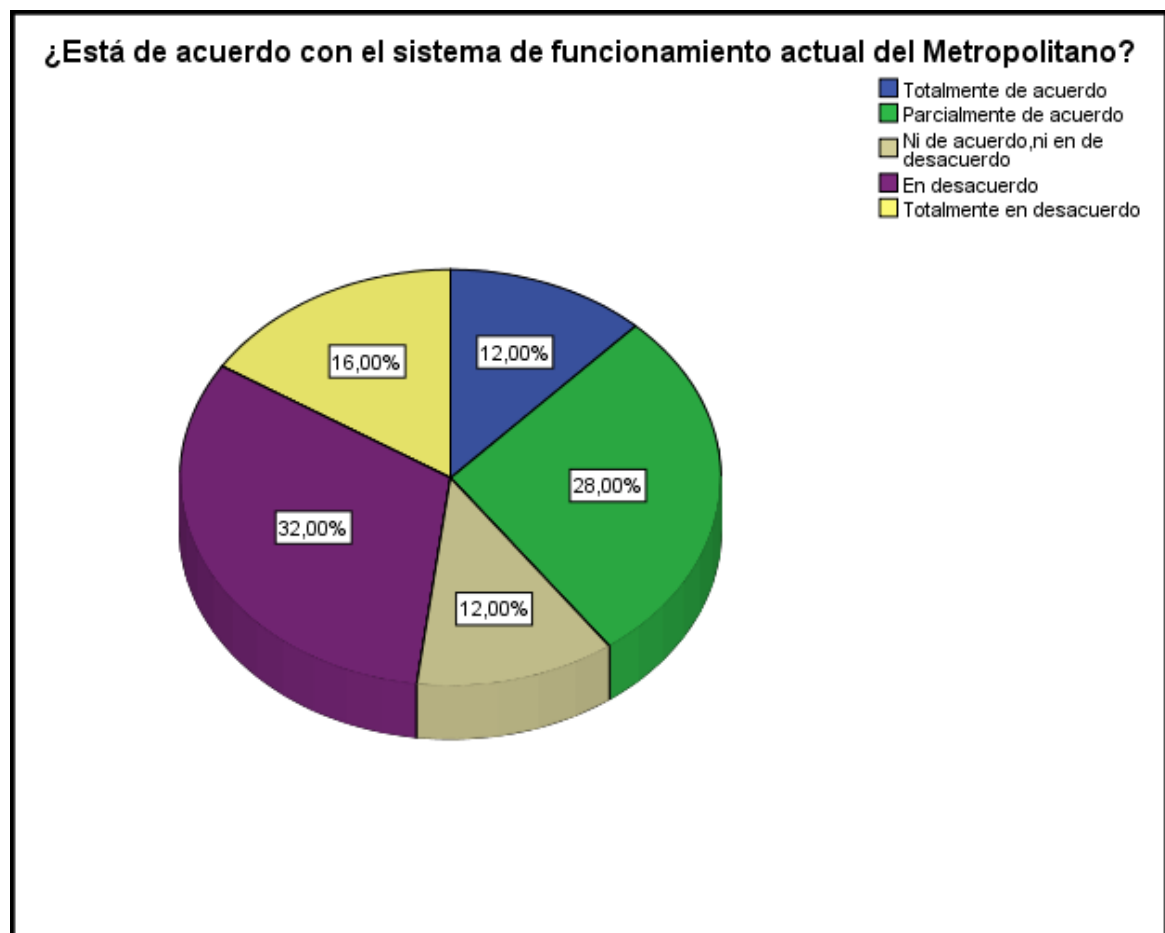


Figura 9. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 09

Interpretación de la figura 9

De acuerdo a las respuestas brindadas por los usuarios del metropolitano de la zona de Lima, después de tabular estadísticamente los ítems respectivos a nuestra dimensión evaluación al usuario y el indicador satisfacción, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 12% totalmente de acuerdo, con el sistema de funcionamiento actual del metropolitano.

El 34% parcialmente de acuerdo, con el sistema de funcionamiento actual del metropolitano.

El 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el sistema de funcionamiento actual del metropolitano.

El 6% en desacuerdo, con el sistema de funcionamiento actual del metropolitano.

El 4% totalmente de acuerdo, con el sistema de funcionamiento actual del metropolitano.

Tabla 12

¿Cree usted que los buses reciben el mantenimiento adecuado para su mayor uso y seguridad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	Parcialmente de acuerdo	13	26,0	26,0	34,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	32,0	32,0	66,0
	En desacuerdo	11	22,0	22,0	88,0
	Totalmente en desacuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

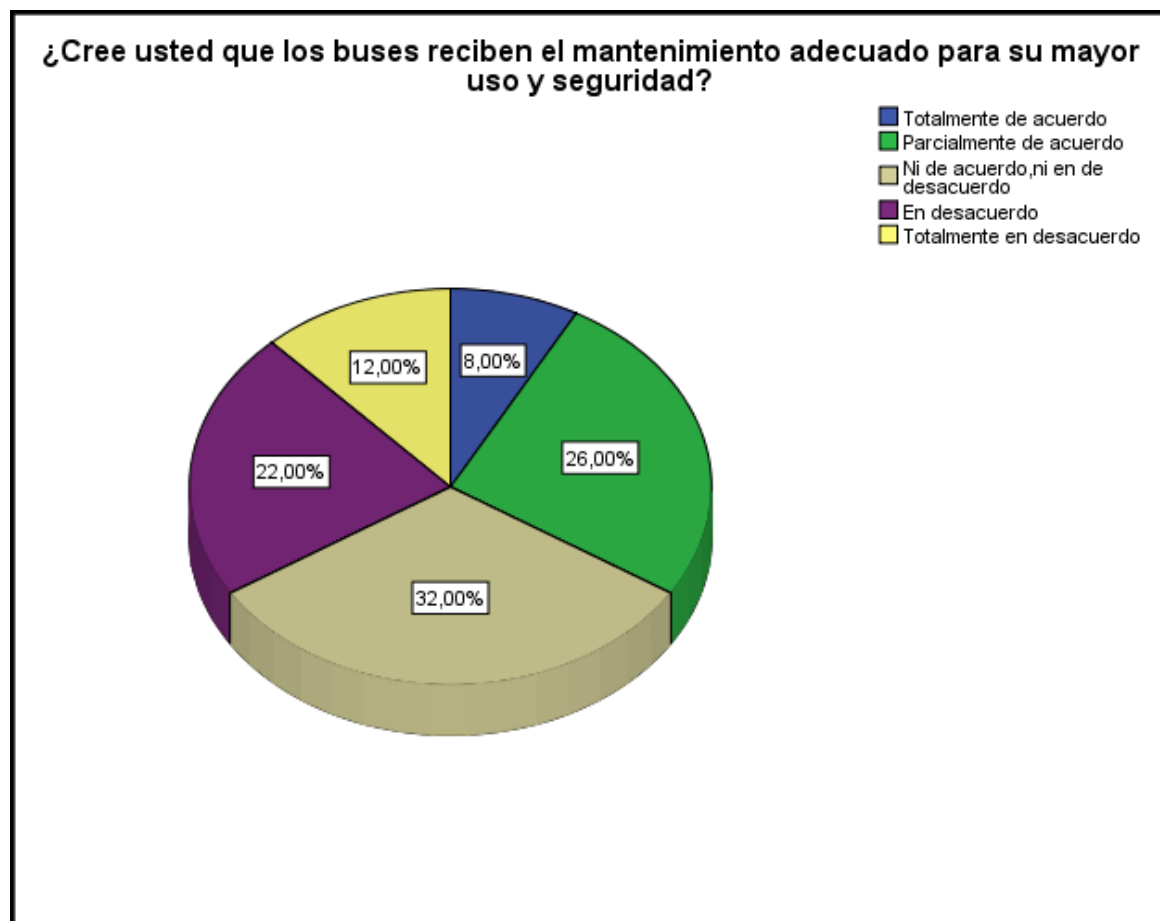


Figura 10. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 10

Interpretación de la figura 10

Según el cuadro estadístico presentado, referente a su dimensión evaluación al usuario, y su indicador mejora de buses. Al realizar la tabulación de los ítems conforme a las respuestas de nuestros encuestados, mostraron los siguientes resultados:

El 8% totalmente de acuerdo, con el mantenimiento que reciben los buses para su mayor uso y seguridad.

El 26% parcialmente de acuerdo, pues consideran que los buses reciben el mantenimiento adecuado para su mayor uso y seguridad.

El 32% ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el mantenimiento que reciben los buses.

El 22% en desacuerdo, pues consideran que los buses no reciben el mantenimiento adecuado.

El 16% totalmente en desacuerdo, con los mantenimientos realizados a los buses pues no garantizan que sirva para otorgar un mayor uso y seguridad.

Tabla 13

¿EL Metropolitano cumple con las normas establecidas desde su creación?

			Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0
	Parcialmente de acuerdo	14	28,0	40,0
	Ni de acuerdo, ni en de desacuerdo	18	36,0	76,0
	En desacuerdo	10	20,0	96,0
	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0



Figura 11. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 11

Interpretación de la figura 11

Conforme a la pregunta; ¿El metropolitano cumple con las normas establecidas desde su creación? El veredicto brindado por los usuarios del metropolitano de la zona de Lima, después de tabular estadísticamente los ítems respectivos a nuestra dimensión, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 36% de los encuestados se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo referente a si el metropolitano cumple con las normas establecidas desde su creación.

El 28% de los encuestados se encuentran parcialmente de acuerdo con el cumplimiento de las normas del metropolitano.

El 20% se encuentran en desacuerdo referente a si el metropolitano cumple con las normas establecidas desde su creación.

El 12% de los encuestados está totalmente de acuerdo con el cumplimiento de las normas del metropolitano.

El 4% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 14

¿Está conforme con la calidad de servicio brindado por el transporte público del Metropolitano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	Parcialmente de acuerdo	4	8,0	8,0	16,0
	Ni de acuerdo, ni en de desacuerdo	8	16,0	16,0	32,0
	En desacuerdo	15	30,0	30,0	62,0
	Totalmente en desacuerdo	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

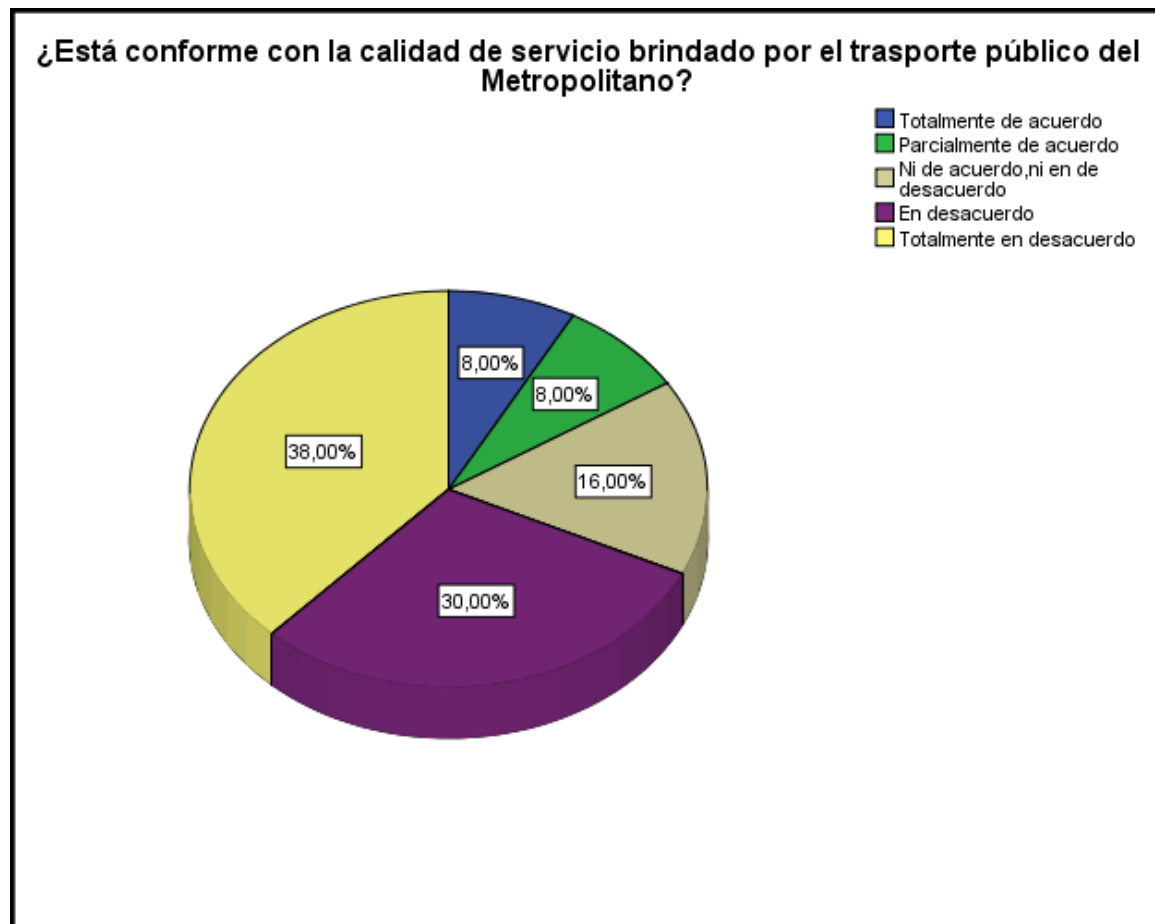


Figura 12. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 12

Interpretación de la figura 12

Respecto a la pregunta; ¿El servicio brindado por el metropolitano puede llegar a reemplazar a los demás sistemas de transportes de Lima? La respuesta brindada por los usuarios del metropolitano de la zona de Lima, después de tabular estadísticamente los ítems respectivos a nuestra dimensión, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 38% de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo con la calidad de servicio brindado por el transporte público del Metropolitano.

El 30% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con la calidad de servicio brindado por el transporte público del Metropolitano.

El 16% se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la calidad de servicio brindado por el transporte público del Metropolitano.

El 8% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la calidad de servicio brindado por el transporte público del Metropolitano.

El 8% de los encuestados se encuentra parcialmente acuerdo con la calidad de servicio brindado por el transporte público del Metropolitano.

Tabla 15

¿El uso del transporte es cómodo y seguro?

¿El uso del transporte es cómodo y seguro?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	Parcialmente de acuerdo	16	32,0	32,0	42,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	20,0	20,0	62,0
	En desacuerdo	17	34,0	34,0	96,0
	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

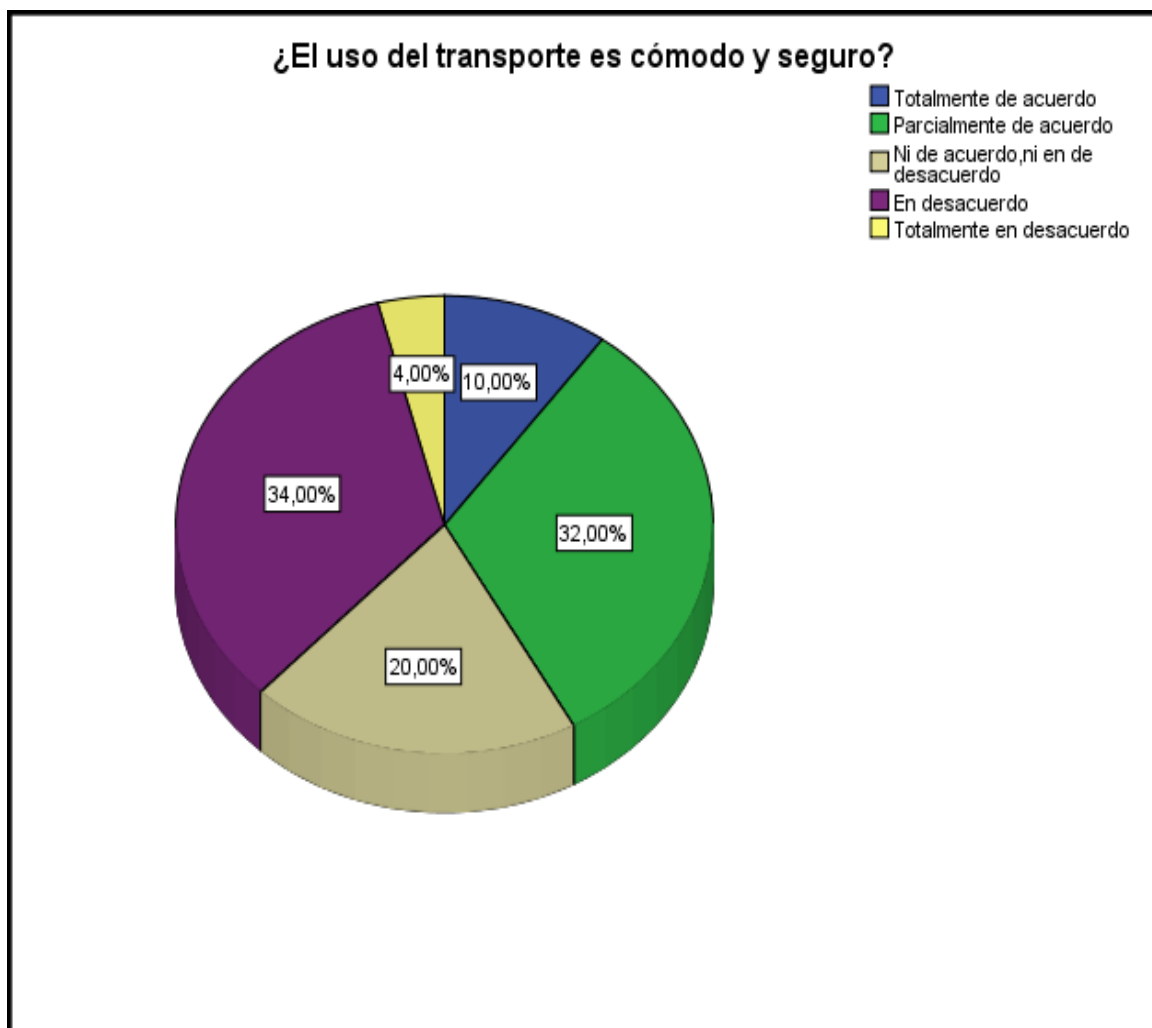


Figura 13. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 13

Interpretación de la figura 13

Respecto a la pregunta; ¿el uso del transporte es cómodo y seguro?, después de tabular estadísticamente los ítems respectivos a nuestra dimensión, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 34% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con la comodidad y seguridad del transporte.

El 32% de los encuestados se encuentran parcialmente de acuerdo con el uso del transporte por que le trasmite seguridad y es cómodo.

El 20% se encuentran en acuerdo ni de acuerdo, ni en desacuerdo referente a si el uso del transporte es cómodo y seguro.

El 10% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la comodidad y la seguridad del transporte

El 4% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 16

¿Considera que es eficiente el centro de Gestión y Control del Metropolitano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	Parcialmente de acuerdo	5	10,0	10,0	18,0
	Ni de acuerdo, ni en de desacuerdo	11	22,0	22,0	40,0
	En desacuerdo	13	26,0	26,0	66,0
	Totalmente en desacuerdo	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

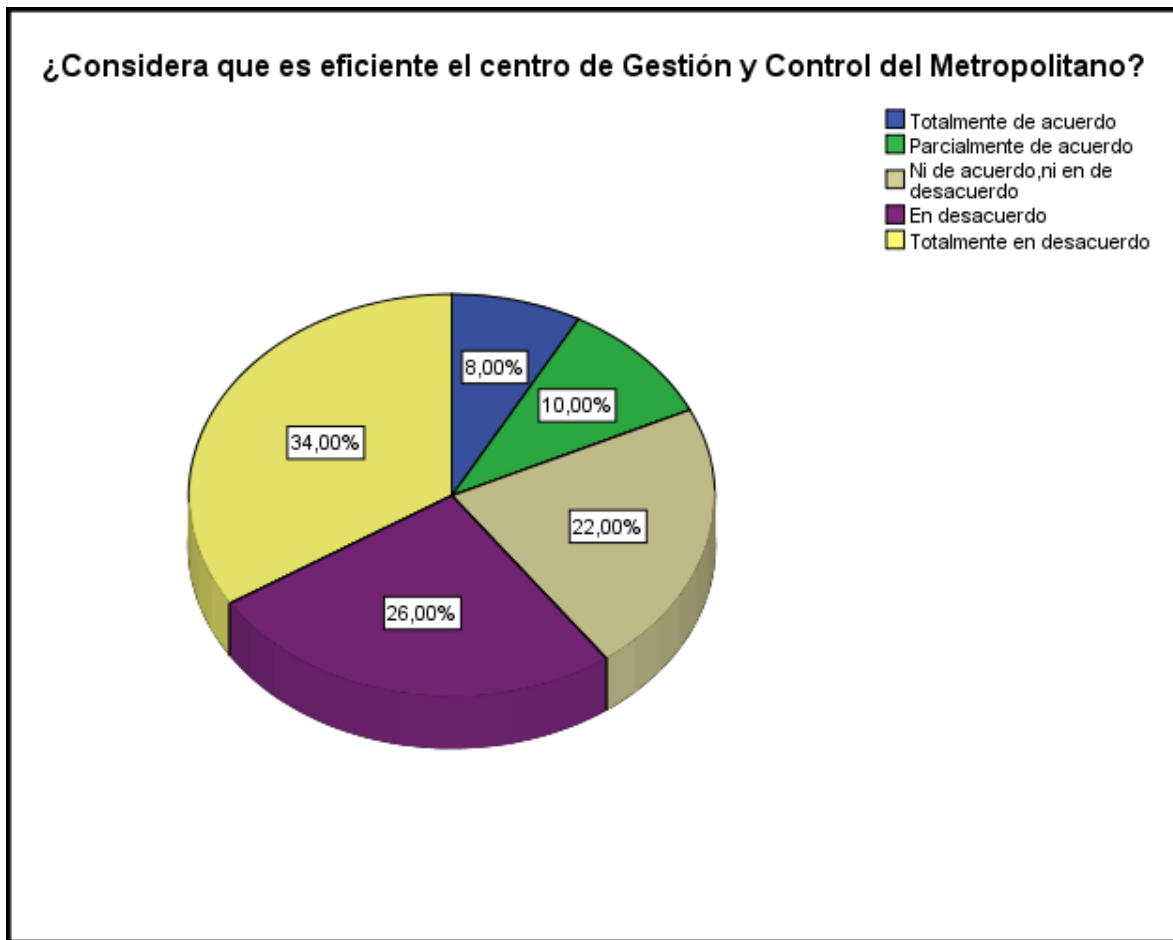


Figura 14. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 14

Interpretación de la figura 14

Conforme a la pregunta; Las mejoras que ha realizado el estado y sus organizaciones han obtenido resultados positivos para los ciudadanos, después de tabular estadísticamente los ítems respectivos a nuestra dimensión, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 34% de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo con la eficiente el centro de Gestión y Control del Metropolitano.

El 26% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con la eficiente el centro de Gestión y Control del Metropolitano.

El 22% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con la eficiente el centro de Gestión y Control del Metropolitano.

El 10% de los encuestados está parcialmente de acuerdo con la eficiente el centro de Gestión y Control del Metropolitano.

El 8% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con la eficiente el centro de Gestión y Control del Metropolitano.

Tabla 17

¿El Metropolitano es uno de los servicios más seguros de Lima?

¿El Metropolitano es uno de los servicios más seguros de Lima?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	24,0	24,0	24,0
	Parcialmente de acuerdo	19	38,0	38,0	62,0
	Ni de acuerdo, ni en de desacuerdo	9	18,0	18,0	80,0
	En desacuerdo	7	14,0	14,0	94,0
	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

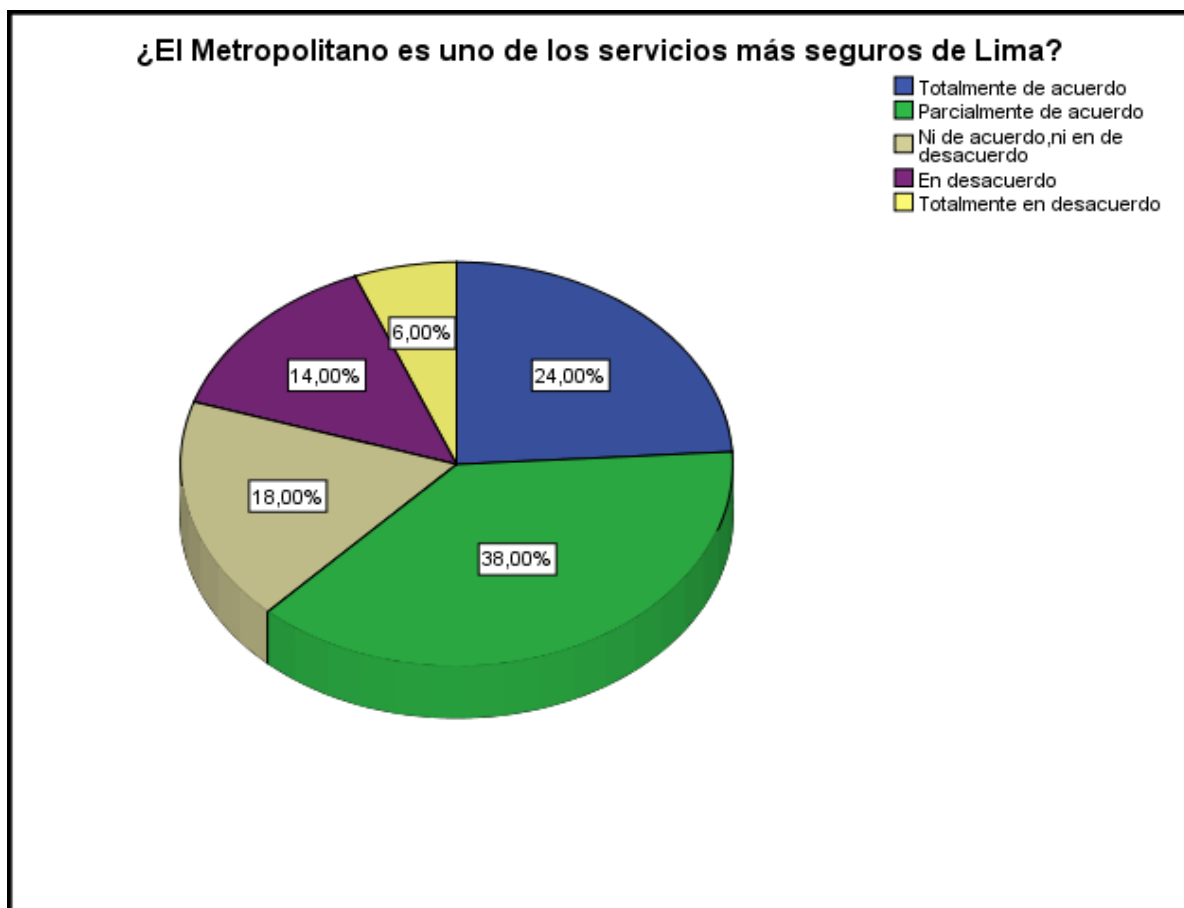


Figura 15. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 15

Interpretación de la figura 15

Respecto a la pregunta; El metropolitano es uno de los servicios más seguros de Lima, después de tabular estadísticamente los ítems respectivos a nuestra dimensión, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 38% de los encuestados se encuentran parcialmente de acuerdo considerando que el metropolitano es uno de los servicios más seguros de Lima.

El 24% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con el metropolitano considerándolo como uno de los servicios más seguros de Lima.

El 18% se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo referente al metropolitano, siendo uno de los servicios más seguros de Lima.

El 14% de los encuestados está en desacuerdo, por qué no lo considera al metropolitano como uno de los servicios más seguros de Lima.

El 6% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 18

¿El personal que labora de la esfera del transporte está debidamente capacitado para brindar un trato amable e informativo?

¿El personal que labora dentro de la esfera del transporte está debidamente capacitado para brindar un trato amable e informativo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	Parcialmente de acuerdo	9	18,0	18,0	26,0
	Ni de acuerdo, ni en de desacuerdo	11	22,0	22,0	48,0
	En desacuerdo	16	32,0	32,0	80,0
	Totalmente en desacuerdo	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

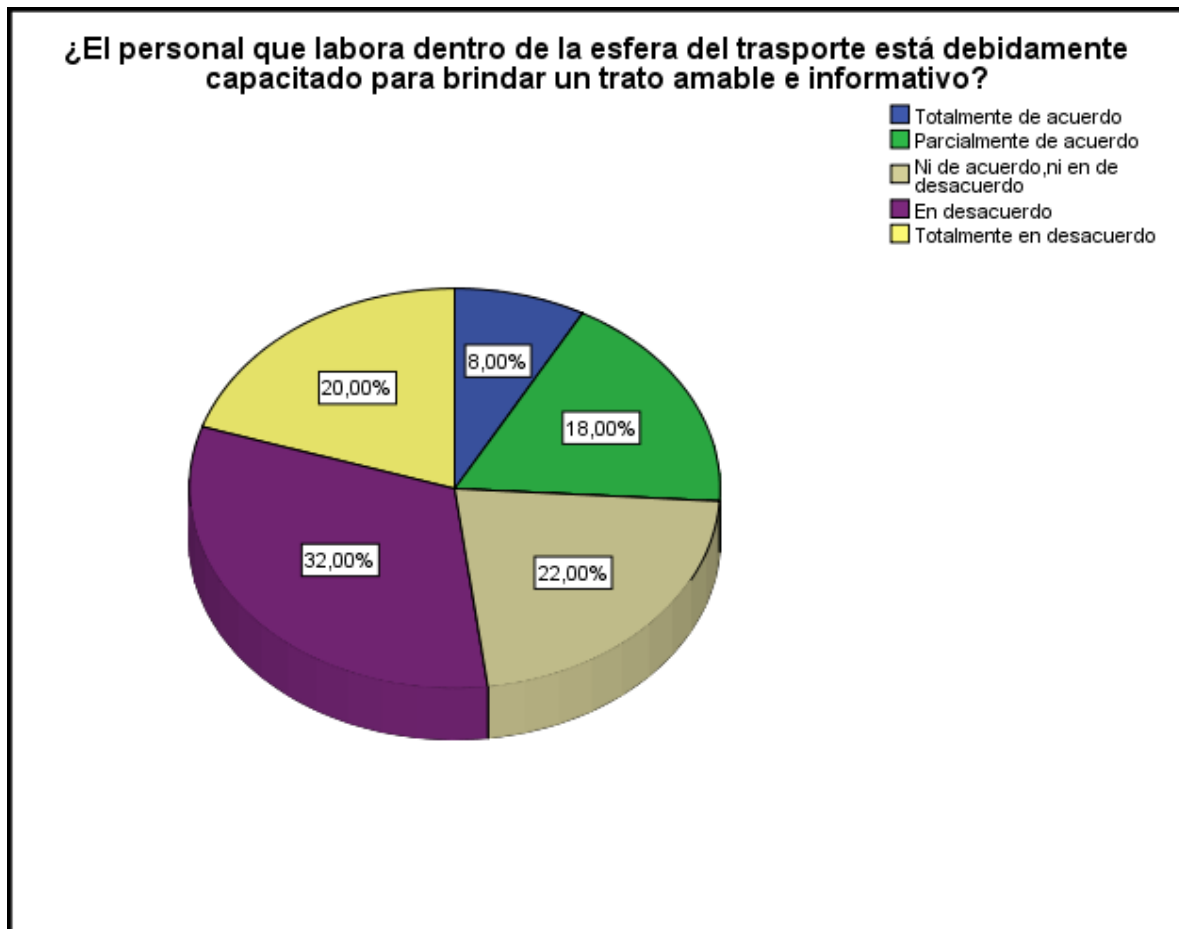


Figura 16. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 16

Interpretación de la figura 16

Conforme a la pregunta; El personal que labora dentro de la esfera del transporte está debidamente capacitado para brindar un trato amable e informativo, después de tabular estadísticamente los ítems respectivos a nuestra dimensión, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 32% de los encuestados se encuentran en desacuerdo referente a que el personal no se encuentra capacitado.

El 22% de los encuestados se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el personal que labora dentro de la esfera del transporte está debidamente capacitado para brindar un trato amable e informativo

El 20% se encuentran totalmente en desacuerdo por que el personal no se encuentra capacitado para brindar un trato amable e informativo.

El 18% de los encuestados está parcialmente de acuerdo con el personal que labora dentro de la esfera del transporte y que este se encuentra debidamente capacitado para brindar un trato amable e informativo

El 8% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con el personal que labora dentro de la esfera del transporte está debidamente capacitado para brindar un trato amable e informativo.

Tabla 19

¿Es necesario establecer medidas urgentes para mejorar las condiciones del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	27	54,0	54,0	54,0
	Parcialmente de acuerdo	16	32,0	32,0	86,0
	Ni de acuerdo, ni en de desacuerdo	5	10,0	10,0	96,0
	En desacuerdo	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

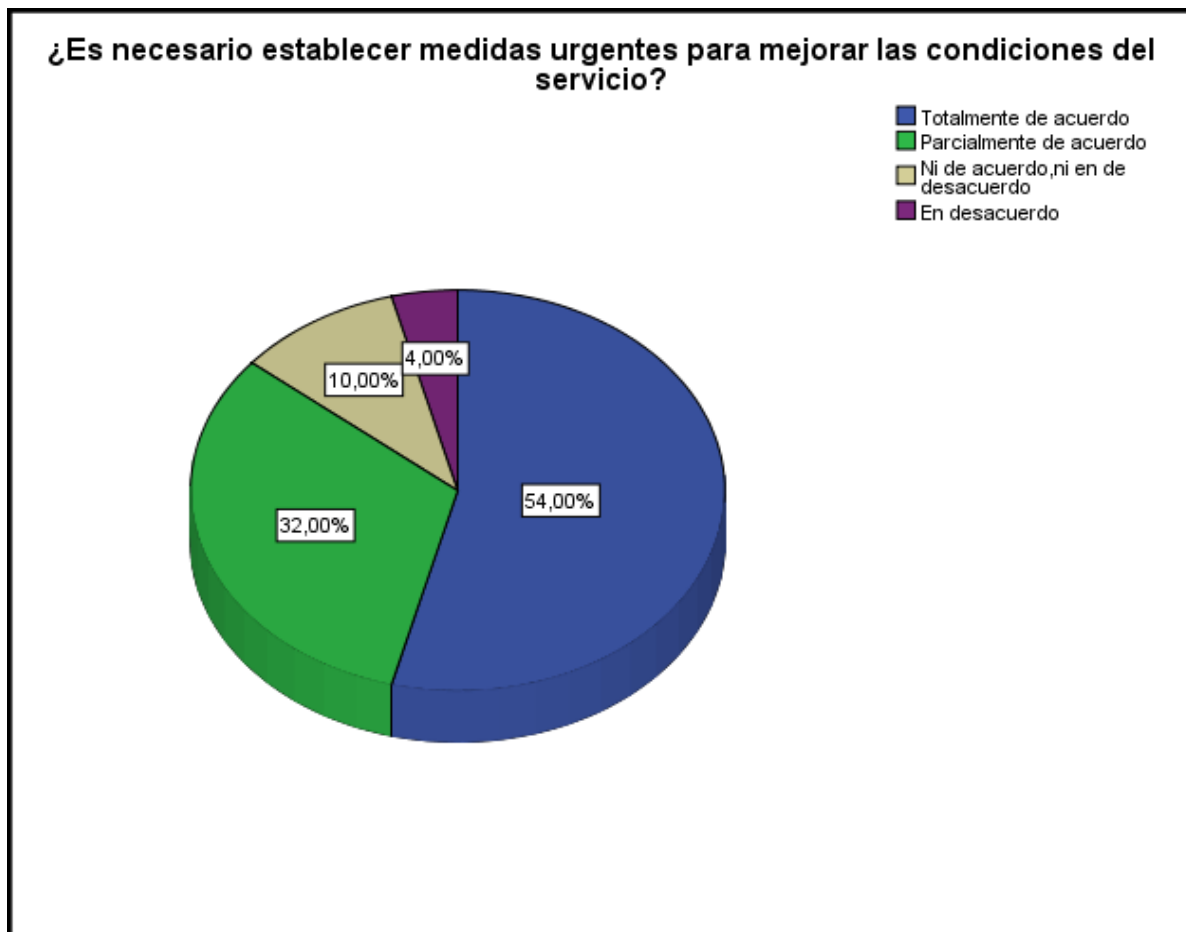


Figura 17. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 17

Interpretación de la figura 17

Respecto a la pregunta; Es necesario establecer medidas urgentes para mejorar las condiciones del servicio, después de tabular estadísticamente los ítems respectivos a nuestra dimensión, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 54% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo y considera que es necesario establecer medidas urgentes para mejorar las condiciones del servicio.

El 32% se encuentran parcialmente de acuerdo considerando necesario establecer medidas urgentes para mejorar las condiciones del servicio.

El 10% se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo establecer medidas urgentes para mejorar las condiciones del servicio.

El 4% de los encuestados está en desacuerdo.

Tabla 20

¿El servicio de transporte en la actualidad recibe apoyo gubernamental?

¿El servicio de transporte en la actualidad recibe apoyo gubernamental?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	Parcialmente de acuerdo	11	22,0	22,0	36,0
	Ni de acuerdo, ni en de desacuerdo	9	18,0	18,0	54,0
	En desacuerdo	14	28,0	28,0	82,0
	Totalmente en desacuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

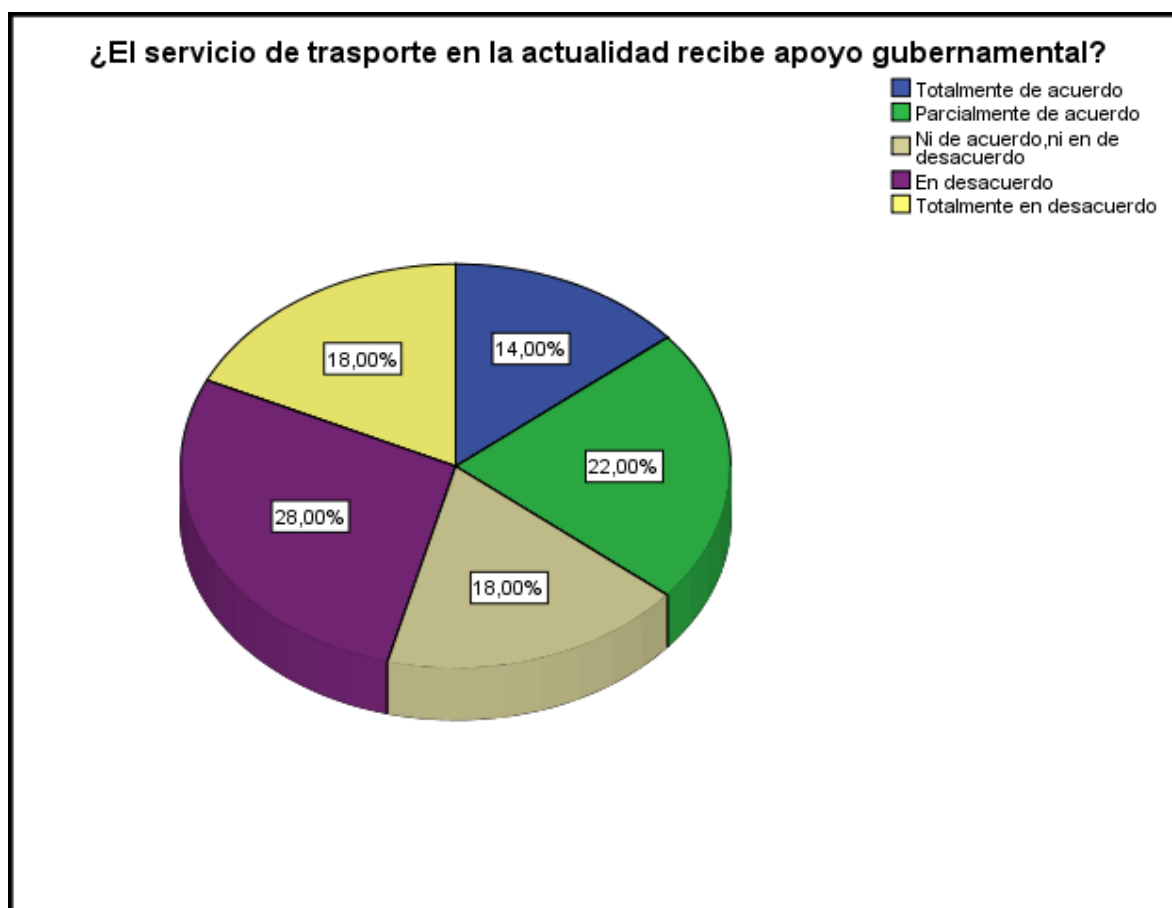


Figura 18. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 18

Interpretación de la figura 18

Conforme a la pregunta; ¿El servicio de transporte en la actualidad recibe apoyo gubernamental?, después de tabular estadísticamente los ítems respectivos a nuestra dimensión, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 28% de los encuestados se encuentran en desacuerdo referente a si el servicio de transporte en la actualidad recibe apoyo gubernamental.

El 22% de los encuestados se encuentran parcialmente de acuerdo y consideran que el servicio de transporte en la actualidad si recibe apoyo gubernamental.

El 18% se encuentran en totalmente ni de acuerdo, ni en desacuerdo referente al servicio de transporte en la actualidad recibe apoyo gubernamental.

El 18% de los encuestados está totalmente desacuerdo con el servicio de transporte en la actualidad y que este no recibe apoyo gubernamental.

El 14% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 21

¿EL Metropolitano está preparado para afrontar estados de emergencia?

		¿El metropolitano está preparado para afrontar estados de emergencia?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	Parcialmente de acuerdo	11	22,0	22,0	36,0
	Ni de acuerdo, ni en de desacuerdo	9	18,0	18,0	54,0
	En desacuerdo	18	36,0	36,0	90,0
	Totalmente en desacuerdo	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Figura 19. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 19

Interpretación de la figura 19

Respecto a la pregunta; ¿El metropolitano está preparado para afrontar estados de emergencia? La respuesta brindada por los usuarios del metropolitano de la zona de Lima, después de tabular estadísticamente los ítems respectivos a nuestra dimensión, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 36% de los encuestados se encuentran en desacuerdo porque consideran que el metropolitano no se encuentra preparado para afrontar estados de emergencia.

El 22% de los encuestados se encuentran parcialmente de acuerdo con el metropolitano y que este se encuentra preparado para afrontar estados de emergencia.

El 18% se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo referente a si el metropolitano está preparado para afrontar estados de emergencia.

El 14% de los encuestados está totalmente de acuerdo considerando que metropolitano está preparado para afrontar estados de emergencia.

El 10% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 22

¿Está de acuerdo en que deben establecer normas realistas que mejoren la calidad del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	30,0	30,0	30,0
	Parcialmente de acuerdo	13	26,0	26,0	56,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	28,0	28,0	84,0
	En desacuerdo	5	10,0	10,0	94,0
	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

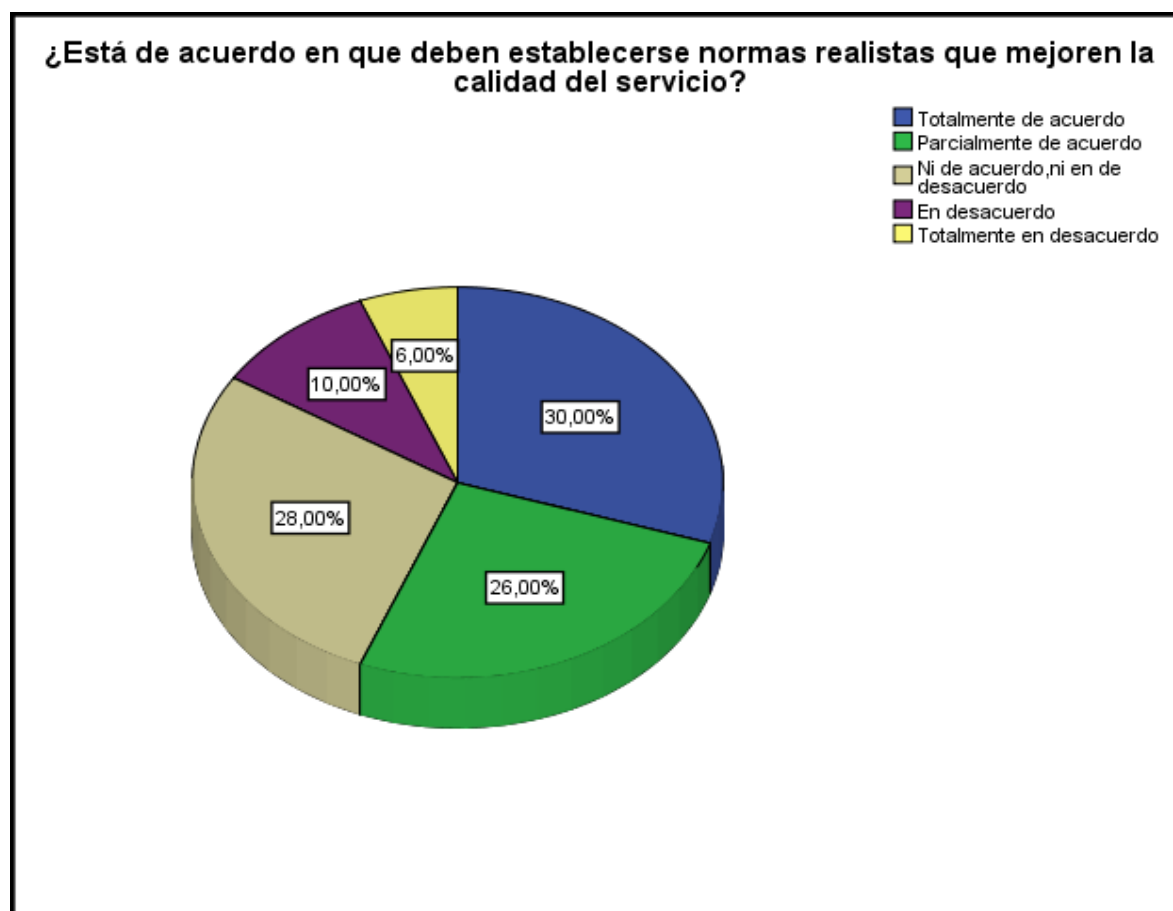


Figura 20. Resultado graficado en porcentaje de la pregunta 20

Interpretación de la figura 20

Conforme a la pregunta; ¿Está de acuerdo en que se deben establecerse normas realistas que mejoren la calidad del servicio? La respuesta brindada por los usuarios del metropolitano de la zona de Lima, después de tabular estadísticamente los ítems respectivos a nuestra dimensión, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 30% de los encuestados se encuentran en totalmente de acuerdo en que se deban establecerse normas realistas que mejoren la calidad del servicio

El 28% de los encuestados se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que se deben establecerse normas realistas que mejoren la calidad del servicio

El 26% se encuentran parcialmente de acuerdo referente en que se deben establecerse normas realistas que mejoren la calidad del servicio

El 10% de los encuestados está en desacuerdo en que se deben establecerse normas realistas que mejoren la calidad del servicio

El 6% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo.

**CAPÍTULO V:
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

5.1 Discusión de resultados

Una vez recolectado nuestros datos utilizando el instrumento del cuestionario, empleamos la escala de Likert, la cual sirvió como herramienta de medición de nuestras preguntas politómicas, y el resultado obtenido confirma nuestra Hipótesis General la cual tuvo el siguiente planteamiento “La ineficiente calidad de servicios brindados por el Transporte Público Metropolitano de Lima 2019 origina una vulneración al deber de idoneidad de sus usuarios.”, donde empleamos la pregunta ¿Está conforme con la calidad de servicio brindado por transporte público del Metropolitano?, la cual fue elegida para dilucidar nuestra problemática. Posteriormente al realizar el análisis los resultados arrojados evidencian que más del 68 % de los usuarios no se encuentran conformes pues consideran que el servicio del Metropolitano es ineficiente lo que origina una clara vulneración al deber de idoneidad correspondiente a esta institución del Estado.

De la misma forma los resultados confirman nuestra primera Hipótesis Especifica donde afirmamos que “El Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Indecopi, ejerce función sancionadora ante la afectación del deber de idoneidad.”, conforme a la información recolectada encontramos un entrevista realizada por la revista Derecho y Sociedad dirigida al Ex Presidente del Tribunal de Indecopi, donde se le realiza la pregunta ¿Qué es el Tribunal de Defensa a la Competencia y de la Propiedad Intelectual? , y Fernández (1995) señala:

Dentro de las facultades del Tribunal una de las más importantes es la de poder proponer nuevas normas o reglamentos, a las autoridades pertinentes con el fin de proteger mejor al mercado, los consumidores, los agentes económicos, la propiedad intelectual, la calidad de los productos, etc. Es en el Tribunal donde damos la última decisión administrativa, es por eso que considero que desarrolla una labor de reflexión donde los casos se revisan cuando alguna de las partes no está de acuerdo con el fallo dado en la primera instancia. (p.125)

Esto de conformidad con las leyes analizadas, nos ayudó a entender el panorama normativo y pudimos demostrar que ante la vulneración al deber de

idoneidad constituye una afectación en la calidad de servicio recibido por los usuarios, por ende, la institución competente para pronunciarse en esta materia es Indecopi, utilizando sus diferentes mecanismos de procedimientos sancionadores Comisiones y Tribunales, buscando priorizar la protección al Consumidor.

Concerniente a nuestra segunda hipótesis “La incompetencia del centro de gestión y control del Transporte Público Metropolitano de Lima 2019 perjudica la calidad del servicio para los usuarios.”, nuestros encuestados respaldaron nuestras afirmaciones, pues el 82% de los usuarios demostró su inconformidad ante la pregunta ¿considera que es eficiente el centro de Gestión y Control del Metropolitano?, y un 52 % a la pregunta ¿El personal que labora dentro de la esfera del transporte está debidamente capacitado para brindar un trato amable e informativo?, esto refleja la realidad de nuestro sistema de Transporte, pues aun cuentan con muchas difidencias al momento de brindar un solución a las incidencias ocasionadas a los usuarios.

Pero nuestras encuestas también evidenciaron que los usuarios consideran al metropolitano como un avance en el sistema de transporte, la mayoría se siente más seguro utilizando el metropolitano que otro servicio de transporte privado. De acuerdo a esa premisa no consideramos que la creación del metropolitano sea un ineficiente proyecto, al contrario nuestra investigación demostró que la iniciativa es buena, y su creación ha contribuido un importante avanza en el transporte del país, pues conforme a las noticias recolectadas el uso de este transporte ha ido creciendo con el tiempo, sirviendo así como transporte de muchos trabajadores y estudiantes, ya que sus estratégicas rutas les brindan acceso a las principales calles de Lima, y en consecuencia de ello desincentiva el uso de vehículo particular ayudando de cierta manera al tráfico. Solo que es importante no descuidar la calidad de servicio, y en caso de incidencias tener un accionar más rápido y evitar insatisfacción en el usuario.

5.2 Conclusiones

Primero: Según hemos podido delimitar el deber de idoneidad en nuestra legislación crea esta figura para proteger al consumidor, pues lo divide en dos enunciados “lo que el consumidor espera” relacionando con “lo que efectivamente recibe”, todo ello en alusión al producto o servicio brindado. Y por otro lado tenemos al Transporte Público Metropolitano, que nace como un proyecto del Estado a través de la Municipalidad de Lima, para atender la deficiencia en los transportes Público en la capital, ofreciendo al público un transporte cómodo, seguro y confiable. Pero después de terminar este proyecto de investigación, se pudo corrobora que, si bien este sistema ha significado u antes y después en relación al sistema de transporte, pues fue el primero en apostar por un proyecto ambicioso con buenas expectativas de desarrollo como lo demostrado en otros países, lamentablemente se ha descuidado la calidad de servicio ofrecida a sus usuarios.

Esto se evidencia en las encuestas realizadas y noticias recolectadas, donde pudimos observar que muchas veces existe un trato poco cordial, a esto se suma que los buses transportan a sus usuarios repletos, los cuales no cuentan con un sistema de regulación de temperatura para la comodidad del viaje, peor aún tienen estaciones que la construcción continua pendiente, además de notar que existe personal no preparado para la atención al usuario. Por ello nuestra investigación busco demostrar esta realidad y denotar que debemos seguir invierto en el desarrollo de este sistema, entendiendo que es un medio que conecta a distritos alejados con las principales avenidas de Lima lo cual supone un desarrollo en nuestra sociedad.

Segundo: El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi, según la teoría analizada cuenta con diferentes funciones, pero el concerniente a la investigación es “Protección a los derechos del consumidor”, después de revisar nuestro ordenamiento jurídico, legislación comparada, la opinión de diferentes autores y resoluciones referentes al tema, consideramos que es una institución que ha ido creciendo y especializándose con el tiempo, pues las diferente reformas han ayudado a un sistema solido de sanción, pues al igual que los procesos judiciales esta cuenta con dos instancias dentro de la institución, de manera que garantiza la imparcialidad de sus decisiones

y brinda a los usuarios un debido proceso amparando así sus derechos a presentar recursos impugnatorios, además de ellos se creó una comisión sumarísima para aquellos casos comunes o simples de menor cuantía, esto volvió más accesible a los usuarios la dilucidación de sus denuncia presentadas.

Por ello resaltamos la importancia de este organismo sancionar creado por el estado para garantizar cualquier vulneración de la calidad de servicio que los usuarios reciban por parte del metropolitano, aquí radica la importancia institucional de Indecopi al ejercer función fiscalizadora, vigila al Metropolitano en relación a la calidad de servicio ofrecida a los usuarios.

Creemos oportuno señalar la evolución que ha tenido el procedimiento administrativo a lo largo de la historia, esto reflejándose en las modificaciones realizadas a nuestro Ley del Procedimiento Administrativo General 27444, pues sirve para establecer las bases de la Entidades Públicas en relación a sus administrados. Pero no podemos negar que aún faltan varios puntos en mejorar, como el acceso a información del funcionamiento de todos estos procedimientos, confiamos que el Estado poco a poco hará de fácil entendimiento toda esa información, para que la mayoría de los administrados pueda comprender mejor sus derechos y así exigir a las entidades una mejor calidad de servicio.

Tercero:

Para nuestro proyecto consideramos pertinente explicar la estructura del Metropolitano de Lima, es importante entender que forma parte de la Municipalidad de Lima , que mediante ordenanza municipal creó Protransporte se encargue de la creación de proyecto de servicio de transporte que mejore el sistema, así se crea Reglamento de Operación del Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad - Cosac (Metropolitano), que con la ayuda de la empresa privada mediante licitaciones comenzó su funcionamiento, es innegable reconocer el desarrollo que contrajo, pues se trató del primer transporte rápido y seguro a cargo de una institución del estado que al principio brindaba a los usuarios comodidad, orden limpieza y seguridad en el trascurso de su viaje, pero las malas gestiones que realizaron fueron afectando al deterioro del sistema.

Pues de acuerdo a usuarios constantes del metropolitano la calidad del servicio se ha visto disminuida, conforme a la investigación realizada creemos que esto se debe a la incompetencia de su centro de gestión y control, porque conforme lo señalado por la entidad este sería el área encargada de evaluar el control de calidad de servicio, lo cual no se ve reflejada con las opiniones de sus usuarios, pues ellos consideran que no se brindan respuestas rápidas a las incidencias que pudieran surgir, por ello es necesario modificar su estructura y compararlos con otras instituciones donde sus aplicaciones tienen mejores resultados, las bases a mejorar deben ir en función a la mejoría de la calidad de servicio ofrecido, de esta manera desarrollar mayor confianza en sus usuarias, y ellos puedan recuperar la confianza en su sistema de transporte público.

Finalmente hacemos una mención al libro de reclamaciones, pues consideramos que es importante informar a los usuarios que existe una herramienta que se encarga de recolectar los reclamos o quejas que pudieran surgir durante su trayecto de viaje o su momento de espera en la estación, esto benéfica al usuario pues así mantiene un trato directo con la entidad, y por otro lado el metropolitano o las entidades en general no lo deben ver solo como un sistema de quejas, sino también como un registro de problemas o deficiencias a resolver, al poner en debate aquellos problemas encontrados en la institución pueden brindar soluciones, como por ejemplo el mejoramiento de su centro de gestión y control.

5.3 Recomendaciones

Primero. -

Debemos de partir del sentido de que si existe una ineficiencia de la calidad de servicio ofrecida por el metropolitano que configura vulnerabilidad al deber de idoneidad sugiriendo tener en cuenta lo siguiente; se debe plantear un mejor manejo de difusión ya que si todos los ciudadanos tenemos un conocimiento exacto de que el proveedor tiene el deber de brindar los servicios ofrecidos en las condiciones acordadas y tu como consumidor te encuentras en la facultad de utilizarlo en beneficio propio y que en la actualidad contamos con mecanismos para poder atender estas situaciones que afectan a nuestra calidad de vida.

Segundo. -

La ley del procedimiento administrativo general establece como presupuesto elemental para el ejercicio de la potestad sancionadora, la atribución a una determinada entidad de dicha facultad mediante disposición legal o reglamentaria, sin que pueda asumirse o delegarse la misma en un órgano distinto, Si bien el Indecopi es la autoridad para conocer estas infracciones también cuenta con un reglamento específico donde señala que existe una comisión de protección al consumidor que vela por el cumplimiento de las leyes de la materia que protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada,, sugerimos que exista un buen funcionamiento respecto al acceso a la información del funcionamiento y así los ciudadanos puedan comprender mejor sus derechos como consumidores y exigir a las entidades una mejor calidad de servicio.

Tercero.-

El metropolitano cuenta internamente con un centro de gestión y control que se encarga de la calidad de servicio de los usuarios siendo este ineficaz, para solucionar los problemas de este tipo, que representan una vulneración al deber de idoneidad por parte de la institución del transporte metropolitano afectando la calidad de servicio. es por ello que sugerimos con una Incorporación al reglamento de la ley Nº 30900, ley que crea la autoridad de transporte urbano para Lima y callao (ATU) la

implementación de un centro de gestión de calidad y control eficaz siendo este apto y de forma general para todo el transporte público ya que contaremos con una autoridad de transporte urbano que busca enfrentar la necesidad de unificar las competencias normativas, fiscalizadoras y de gestión a través de una sola entidad bajo las características de Organismo Público Especializado, adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Esta nueva implementación tendrá un cambio radical a futuro centrándose en la calidad de servicios para el transporte público en general.

REFERENCIAS

Acuerdo de Consejo N° 083, de 03 de setiembre de 2011, Reglamento del Fondo Metropolitano de Invermet. Recuperado de <http://www.invermet.gob.pe/phocadownload/normas-legales/normas-legales/acuerdo-de-consejo-083.pdf>

Alegre, M. (2018). La mala gestión de transporte nos vuelve monstruos. *Diario El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/transporte/mariana-alegre-mala-gestion-transporte-vuelve-monstruos-pases-noticia-513564-noticia/>

Anónimo (2019). Lineamientos Protección al Consumidor. *Indecopi*, 11-13.

Berrera, L. (2018). Metropolitano: largas colas y caos en un servicio que evalúa subir sus tarifas. *Portal de Noticia RPP Lima*. Recuperado de: <https://rpp.pe/lima/actualidad/metropolitano-largas-colas-y-caos-en-un-servicio-que-evalua-subir-sus-tarifas-noticia-1120594>

Carranca, H. (2017). *Diagnóstico, Análisis Y Propuestas Sobre el Transporte Público del Área Metropolitana de Monterrey* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/111731/CARRANCA_TESIS_MASTER.pdf

Danos, J. (2010). *Regulación Económica de los Servicios Públicos*. Lima, Perú: ARA Editores.

Declaración Universal de Derechos Humanos, Naciones Unidas. (10 de diciembre de 1948). Recuperado de https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf

Decreto Legislativo N° 1033 (01 de abril del 2005) Ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. *El Peruano*. Recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3884845/DECRETO%20LEGISLATIVO%20N%C2%BA%201033.pdf>

Decreto Supremo N° 099-2017-PCM (05 de octubre del 2017). Modifican el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. *El Peruano*. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3884845/DECRETO%20SUPREMO%20099-2017-PCM.pdf>

Díaz, C. (2015). *Análisis de la interpretación y aplicación práctica del artículo 16 letra g) de la ley de protección de los derechos de los consumidores hecha por sernac durante el periodo 2006-2014* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/136204/An%3%a1lisis-de-la-interpretaci%3%b3n-y-aplicaci%3%b3n-pr%3%a1ctica-del-art%3%adculo-16-letra-G%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernandez, J. (2016). *Derecho Administrativo*. Ciudad de México, México: Secretaria de Cultura Instituto Nacional de Estudios Históricos de la Revolución de México.

Gamarra, B. y Delgado, J. (2016). *Calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cusco 2014* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/98/253T20160004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guillermo, L. y Tello, S. (2018). *La regulación del transporte urbano en Lima: caso El Metropolitano Jurisprudencia* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623572/GUILLERMO_LL.pdf?sequence=13

Hernández, S. (2017). *Metodología de la Investigación científica* (6°. ed.). México D.F., México: McGRAW-HILL.

Huapaya, R. (2011). Notas sobre el Concepto Jurídico del Servicio Público en nuestro Ordenamiento Legal. *Derecho & Sociedad* (36), 93-102. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13217>

Jiménez, A. (2012). La Regulación del Transporte Público en Lima Metropolitana e INDECOPI: A propósito de una discutible Resolución en materia de Barreras Burocráticas. *Círculo de Derecho Administrativo*. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/download/13514/14140/>

Kituyi, M. (2017). Manual sobre protección del consumidor. *Naciones Unidas*. 17-18.

Ley 19496 (07 de marzo del 1997). Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Recuperado de https://nuevo.leychile.cl/servicios/Consulta/Exportar?radioExportar=Normas&exportar_formato=pdf&nombearchivo=Ley-19496_07-MAR-1997&exportar_con_notas_bcn=True&exportar_con_notas_originales=True&exportar_con_notas_al_pie=True&hddResultadoExportar=61438.2019-09-14.0.0%23

Ley Federal De Protección Al Consumidor (12 de abril 2019). *Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión*. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113_261219.pdf

Ley N° 29571 (25 de enero del 2019) Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Recuperado de https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/09/CODIGO_CONSUMIDOR_2018.pdf

LEY N° 27791 (24 de julio del 2002) Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. *MTC*. Recuperado de http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_11.pdf

Lopez, J. (2016). La mejor protección al usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, a partir de la regulación de OSIPTEL e INDECOPI. *Revista de Derecho Administrativo*. Recuperado de

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/download/16367/16773/0>

Maravi, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. *Revista de Equipo de Derecho Mercantil*, (2), 31-41. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/download/12897/13478/>

Mata, N. (2017). *El deber de idoneidad de los proveedores de los servicios públicos y la importancia de la creación de los organismos reguladores* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8622/MATA_NATHALY_proveedores%20servicios%20publicos_organismos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molina, J. y Torres, S. (2016). *Análisis de la calidad de la prestación del servicio de transporte público urbano, Trujillo 2014* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5866/MolinaRodriguez_J%20-%20TorresLozada_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morán, G. (2016). *Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de esmeraldas desde la óptica del usuario* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/702/1/MORAN%20VILLAFUERTE%20%20GABRIEL.pdf>

Mormontoy, C. (2017). *Aplicación de la sanción pecuniaria del Indecopi a los infractores del Código de Protección y defensa del Consumidor según los criterios utilizados por la Comisión de Protección del Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi-Cusco, 2014-2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/799/1/Cristhian_Tesis_bachiller_2017.pdf

Ordenanza 1097, de Lima (30 de noviembre 2007) Régimen Municipal de infracciones y Sanciones Derivadas de la Supervisión de los contratos de participación de la Inversión Privada que celebre la Municipalidad Metropolitana de Lima. *Municipalidad Metropolitana de Lima*. Recuperado de https://www.invermet.gob.pe/phocadownload/invermet/supervision/normas/Ordenanza_1097.pdf

Ordenanza 732 (25 de noviembre 2005) Ordenanza de Creación del Instituto Metropolitano de Protransporte de Lima. *Municipalidad Metropolitana de Lima*. Recuperado de <http://www.protransporte.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/Ordenanza-N%C2%BA-732.pdf>

Ordenanza N° 873 (8 de diciembre 2005) Aprueban el reglamento de operación del sistema de corredores segregados de alta capacidad a cargo del Instituto Metropolitano de Lima. *El Peruano*. Recuperado de <http://www.protransporte.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/Ordenanza-N%C2%BA-873.pdf>

Parejo, L. (2014). *Servicios Públicos y Servicios de Interés General: La renovada actualidad de los primeros*. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2544/20.pdf>

Pronunciamiento de la Comisión de Defensa de la libre Competencia recaída en el EXPEDIENTE N° 0004-2015/CLC-INDECOPI. (El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – 2015).

Pronunciamiento de la Comisión de Protección al Consumidor recaída en el EXPEDIENTE N° 255-2015/CC1 –INDECOPI. (El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – 2015).

Pronunciamiento de la Comisión de Protección al Consumidor recaída en el EXPEDIENTE 445-2012/CPC-INDECOPI-LAL (El Instituto Nacional de

Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - 2012).

Ríos, A. y Alberto, C. (2006). *Servicios Públicos domiciliarios, proveedores y régimen de controles*. Bogotá, Colombia: Cordillera SAC.

Rojas, A. (2011). *Evaluación de la calidad del servicio de transportes a personas en la ciudad de Puerto Montt* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2011/bpmfer741e/doc/bpmfer741e.pdf>

Silva, N. y Torres, C. (2017). *Calidad del servicio del transporte urbano en la Ciudad de Cuenca* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14263/1/UPS-CT007011.pdf>

Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 (26 de enero del 2019) Ley del Procedimiento Administrativo General. *El Peruano*. Recuperado de <https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/27444.pdf>

Torres, C. (2018). *Regulación de prestación de servicio de transporte público, Lima Metropolitana, 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20473/Torres_RC V.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, M. (2017). *El transporte público urbano de autobuses en la ciudad de Santiago de Chile: Una propuesta de bases de licitación pública* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/403757/Tmetc1de1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Justificación	Metodología
¿Qué tanto se afecta el deber de idoneidad en relación a la calidad de servicios ofrecida por el del Transporte Público Metropolitano de Lima 2019?	Realizar un análisis del deber de idoneidad en relación a la calidad de servicios ofrecida por el del Transporte Público Metropolitano de Lima 2019.	La ineficiente calidad de servicios brindados por el Transporte Público Metropolitano de Lima 2019 origina una vulneración al deber de idoneidad de sus usuarios.	<p>Variable Independiente: La Importancia del deber de Idoneidad</p> <p>Variable dependiente: Calidad de Servicio del Transporte Público Metropolitano</p>	El presente trabajo de investigación, está hecho con la finalidad de aportar conocimientos que mejoren la problemática existente en la calidad de servicios del transporte público metropolitano de la ciudad de Lima, la cual se debe a fallas administrativas relacionadas con la idoneidad de servicios. Se pretende a su vez, realizar un análisis que de aportes significativos a la resolución de problemas de este tipo.	<p>Metodología de la Investigación Cualitativa</p> <p>Tipo de Investigación Descriptiva</p> <p>Nivel de Investigación Correlacional – Causal</p> <p>Diseño de la Investigación No experimental Transversal</p> <p>Población de la Investigación Los Usuarios del Metropolitano</p> <p>Muestra de la Investigación 50 usuarios del Metropolitano</p> <p>Técnicas de Investigación Encuesta</p> <p>Instrumento de la Investigación El cuestionario</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Dimensión		
<p>¿Cuál es el rol del Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI como ente sancionador del deber de idoneidad?</p> <p>¿Qué estrategias se pueden implementar para la mejora de la calidad de servicios ofrecida por el del Transporte Público Metropolitano de Lima 2019?</p>	<p>Determinar cuál es el rol del Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI como ente sancionador del deber de idoneidad.</p> <p>Identificar qué estrategias se pueden implementar para la mejora de la calidad de servicios del Transporte Público Metropolitano de Lima 2019.</p>	<p>El Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI ejerce función sancionadora ante la afectación del deber de idoneidad.</p> <p>La incompetencia del centro de gestión y control del Transporte Público Metropolitano de Lima 2019 perjudica la calidad del servicio para los usuarios.</p>	<p>➤ Protección al Consumidor</p> <p>➤ El deber de idoneidad dentro de los servicios Públicos</p> <p>➤ Indecopi</p> <p>➤ Satisfacción al usuario</p> <p>➤ Gestión y Control de Calidad</p> <p>➤ El servicio del Metropolitano</p>		

Anexo 02. PROYECTO DE LEY

El Congreso De La República

Ha dado la Ley siguiente

Incorporación al reglamento de la ley N° 30900, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)

FORMULA LEGAL

LA IMPLEMENTACION DE UN CENTRO DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL EFICAZ

Incorporase el sexto de las disposiciones complementarias transitorias del reglamento de la ley que crea la autoridad de transporte urbano para Lima y Callao (ATU), bajo los términos siguientes:

Sexto. Implementación del Centro de Gestión De Calidad y Control Eficaz.

La implementación del Centro de Gestión de Calidad y Control Eficaz se realiza de manera progresiva y conforme a las reglas establecidas por la ATU. Este Centro de Gestión De Calidad y Control Eficaz se encontrará encargado de evaluar la calidad de servicio y de la satisfacción al usuario mediante mecanismos que permitan simplificar los procedimientos, monitoreando permanentemente la operación del transporte público.

EXPOSICION DE MOTIVOS

Las incidencias ocurridas dentro del instituto de transporte Metropolitano – Protransporte respecto a la calidad de servicio suenan bastante fuerte en estos tiempos, ya que cuentan con una escala de forma ascendente de acuerdo a las quejas y reclamos presentados al INDECOPI.

El proyecto de la ley de creación de autoridad de transporte urbano (ATU) se da para fines de que exista una autoridad única que regule el transporte de pasajeros en el ámbito de provincias de Lima y Callao, contar con esta ley es un avance extraordinario en nuestro sistema de transporte público, en la octava disposición complementaria final del proyecto de Ley, se aprueba la fusión de la ATU con Pro transporte y otros institutos vinculados al transporte de pasajeros.

La presente incorporación al reglamento de la ley N° 30900, ley que crea la autoridad de transporte urbano para Lima y Callao (ATU) busca concluir con este problema desde la raíz, contar con un centro de gestión de calidad y control eficaz basado a eliminar los problemas ligados a la calidad de servicios, puede generar satisfacción progresiva en los usuarios quienes son los beneficiados con este nuevo sistema.

1) Beneficios del Centro de Gestión de Calidad Y Control Eficaz

Se delimitará bajo los siguientes parámetros de calidad:

Brindar niveles elevados de satisfacción al usuario, mediante evaluaciones internas permitiendo a la institución revisar periódicamente si se satisfacen estas necesidades con el objetivo de una mejora continua.

Simplificar procedimientos, eliminando trámites innecesarios que dificulten las relaciones de los usuarios con la institución.

Los sistemas de capacitación constituidos y las funciones claras y definidas generan motivación y permiten que los empleados se encuentren satisfechos con su labor estimulando la moral de los trabajadores.

Escuchar al usuario y disminuir el tiempo de respuesta de las incidencias, proporcionando opciones favorables.

Informar al equipo de trabajo la definición de que es un servicio de calidad y como deben satisfacer las necesidades de los usuarios.

Mejorar continuamente las estaciones, genera una ventaja competitiva frente a otros servicios de transporte.

Ejecutar seguimientos constantes para corregir las desviaciones detectadas para cumplir los objetivos cortos y a largo plazo.

2) Efectos de la Vigencia de la norma que propone sobre Implementación del Centro de Gestión De Calidad y Control Eficaz.

El presente proyecto de Ley regirá a partir del día siguiente de su publicación.

**Anexo 03. DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A
TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, en mi calidad de Bachiller, egresado de la Universidad Autónoma del Perú, he elaborado mi tesis titulado: **“Análisis del Deber de Idoneidad en la Calidad de Servicios del Transporte Público del Instituto Metropolitano Protransporte De Lima – Perú 2019”**, cuyo desarrollo nos permitirá optar por el título de abogado.

En tal sentido, es imprescindible validar el(los) instrumento(s) con los cuales recogeremos los datos pertinentes, para lo cual es necesario contar con la aprobación de especialistas y llevar a cabo la aplicación del(los) instrumento(s) en mención. Conocedor(a) de su connotada experiencia en temas de investigación jurídica, he considerado conveniente recurrir a su persona.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual(es) de la(s) variable(s) y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la(s) variable(s).
- Certificado de validez de contenido del(los) instrumento(s).

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle la atención que dispense presente.

Atentamente,

Dary Donovan Quijada Huaccho
D.N.I N° 74976229

Edson Adyair Llantoy Colan
D.N.I N° 75336217

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable 1 (independiente) La Importancia del deber de Idoneidad

Definición conceptual.- La figura del deber de idoneidad es entendida como una coincidencia o correspondencia, entre lo que un consumidor espera recibir y lo que efectivamente recibe, esto es, en que tanto los productos o servicios que el proveedor ofrece poniéndolo en circulación en el mercado de consumo deban responder a las expectativas del consumidor razonable. (Espinoza, 2012)

Dimensiones de la variable independiente:

- Protección al Consumidor.
- El deber de idoneidad dentro de los servicios Públicos.
- Indecopi.

Variable 2 (dependiente) Calidad de Servicio del Transporte Público

Metropolitano

Definición conceptual.- La calidad en el servicio se define como: La capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio. (Hernández, Chumaceiro, Atencio, 2009)

Dimensiones de la variable dependiente:

- Satisfacción al Usuario.
- Gestión y Control de Calidad.
- El Servicio del Metropolitano.

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA IDONEIDAD DEL
TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO**

Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

Ítems	J-1	J-2	J-3	J-4	J-5	Suma	Valor (V)
¿Usted cree que las instituciones del estado realmente velan por la protección de los usuarios?							
¿El servicio que recibe es oportuno y ameno?							
¿Las instalaciones de los buses son cómodas y seguras?							
¿El tiempo de espera en horario con alta demanda de usuarios en las estaciones es rápido y eficaz?							
¿Considera que debe haber más buses dentro del recorrido para mejorar los tiempos de trayecto?							
¿Los costos de los pasajes son accesibles para todo tipo de usuario?							
¿Se deben implementar alimentadores expresos para mejorar las rutas del transporte?							
¿El Ministerio de Transporte y Comunicaciones ha implementado medidas para las mejoras del servicio?							
¿Está de acuerdo con el sistema de funcionamiento actual del Metropolitano?							
¿Cree usted que los buses reciben el mantenimiento adecuado para su mayor uso y seguridad?							

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL
TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO**

Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

Ítems	J-1	J-2	J-3	J-4	J-5	Suma	Valor (V)
¿El Metropolitano cumple con las normas establecidas desde su creación?							
¿El servicio brindado por el metropolitano puede llegar a remplazar a los demás sistemas de transportes de Lima?							
¿El uso del transporte es cómodo y seguro?							
¿Las mejoras que ha realizado el estado y sus organizaciones han obtenido resultados positivos para los ciudadanos?							
¿El Metropolitano es uno de los servicios más seguros de Lima?							
¿El personal que labora dentro de la esfera del transporte está debidamente capacitado para brindar un trato amable e informativo?							
¿Es necesario establecer medidas urgentes para mejorar las condiciones del servicio?							
¿El servicio de transporte en la actualidad recibe apoyo gubernamental?							
¿El metropolitano está preparado para afrontar estados de emergencia?							
¿Está de acuerdo en que deben establecerse normas realistas que mejoren la calidad del servicio?							

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES		ESCALA DE LIKERT
Protección al Consumidor	Publicidad e información relevante del producto o servicio.	<p>¿Usted cree que las instituciones del estado realmente velan por la protección de los usuarios?</p> <p>¿El uso del transporte es cómodo y seguro?</p>	<p>¿El personal que laboral de la esfera del transporte está debidamente capacitado para brindar un trato amable e informativo?</p> <p>¿Es necesario establecer medidas urgentes para mejorar las condiciones del servicio?</p>	
El deber de idoneidad dentro de los servicios Públicos	Mecanismos de Protección al consumidor en los servicios Públicos	<p>¿El Metropolitano está preparado para afrontar estados de emergencia?</p> <p>¿El tiempo de espera en hora con alta demanda de usuarios en las estaciones es rápido y eficaz?</p>	<p>¿El Metropolitano cumple con las normas establecidas desde su creación?</p> <p>¿Está de acuerdo en que deben establecer normas realistas que mejoren la calidad del servicio?</p>	<p>1) Totalmente de acuerdo</p> <p>2) Parcialmente de acuerdo</p> <p>3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>4) En desacuerdo</p> <p>5) Totalmente en desacuerdo</p>
Indecopi	Organismo Sancionador	<p>¿Está conforme con la calidad de servicio brindado por el transporte público del Metropolitano?</p>	<p>¿Las instalaciones de los buses son cómodas y seguras?</p>	

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		ESCALA DE LIKERT
Satisfacción al usuario	Evaluación del usuario	<p>¿Los Costos de los pasajes son accesibles para todo tipo de usuario?</p> <p>¿El Metropolitano es uno de los servicios más seguros de Lima?</p>	<p>¿Considera que es eficiente el centro de Gestión y Control del Metropolitano?</p> <p>¿Considera que el servicio brindado por el Metropolitano es superior al transporte público privado?</p>	<p>1) Totalmente de acuerdo</p> <p>2) Parcialmente de acuerdo</p> <p>3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>4) En desacuerdo</p> <p>5) Totalmente en desacuerdo</p>
Gestión y Control de Calidad	Disminución del tiempo de respuesta de las incidencias	<p>¿Considera que debe haber más buses dentro del recorrido para mejorar los tiempos de trayecto?</p> <p>¿Se deben implementar alimentadores expresos para mejorar las rutas del transporte?</p>	<p>¿La Municipalidad de Lima y Protransporte han implementado medidas para mejorar el servicio?</p> <p>¿Está de acuerdo con el sistema de funcionamiento actual del Metropolitano?</p>	
El servicio del Metropolitano	Estructura Administrativa de Protransporte	<p>¿Cree usted que los buses reciben el mantenimiento adecuado para su mayor uso y seguridad?</p>	<p>¿El servicio de transporte en la actualidad recibe apoyo gubernamental?</p>	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Protección al Consumidor									
1	¿Usted cree que las instituciones del estado realmente velan por la protección de los usuarios?									
	¿El uso del transporte es cómodo y seguro?									
	¿El Metropolitano está preparado para afrontar estados de emergencia?									
1	DIMENSIÓN 2 El deber de idoneidad dentro de los servicios Públicos	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿El tiempo de espera en hora con alta demanda de usuarios en las estaciones es rápido y eficaz?									
	¿Está conforme con la calidad de servicio brindado por el transporte público del Metropolitano?									
	¿El personal que laboral de la esfera del transporte está debidamente capacitado para brindar un trato amable e informativo?									
1	DIMENSIÓN 3 Indecopi	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Es necesario establecer medidas urgentes para mejorar las condiciones del servicio?									
	¿El Metropolitano cumple con las normas establecidas desde su creación?									
	¿Está de acuerdo en que deben establecer normas realistas que mejoren la calidad del servicio?									

Observaciones (precisar si hay suficiencia⁴): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. /Mg. **DNI:**
 /Abog.:.....

Especialidad **del** **validador:**

.....

Lima Sur,.....de.....de 2018

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.
 4Suficiencia: Los ítems son suficientes para medir la dimensión.

.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Satisfacción									
1	¿Las instalaciones de los buses son cómodas y seguras?									
	¿Los Costos de los pasajes son accesibles para todo tipo de usuario?									
	¿El Metropolitano es uno de los servicios más seguros de Lima?									
1	DIMENSIÓN 2 Gestión de Control y Calidad	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Considera que debe haber más buses dentro del recorrido para mejorar los tiempos de trayecto?									
	¿Se deben implementar alimentadores expresos para mejorar las rutas del transporte?									
	¿Cree usted que los buses reciben el mantenimiento adecuado para su mayor uso y seguridad?									
	¿Considera que es eficiente el centro de Gestión y Control del Metropolitano?									
1	DIMENSIÓN 3 El servicio del Metropolitano	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Considera que el servicio brindado por el Metropolitano es superior al transporte público privado?									
	¿La Municipalidad de Lima y Protransporte han implementado medidas para mejorar el servicio?									
	¿Está de acuerdo con el sistema de funcionamiento actual del Metropolitano?									
	¿El servicio de transporte en la actualidad recibe apoyo gubernamental?									

Observaciones (precisar si hay suficiencia⁴): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. /Mg. /Abog.:.....

DNI:

Especialidad del validador:

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.

4Suficiencia: Los ítems son suficientes para medir la dimensión.

Lima Sur,.....de.....de.....

2018

Firma del Experto Informante.

**CUESTIONARIO SOBRE EL ANÁLISIS DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LA
CALIDAD DE SERVICIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO DEL INSTITUTO
METROPOLITANO PROTRANSPORTE DE LIMA – PERÚ 2019**

Agradecemos su Participación en el presente cuestionario, el cual tienen por fin tomar las opiniones de los usuarios respecto a cómo se abordan los problemas relacionados con el servicio del transporte público señalado.

I. ASPECTOS GENERALES

Nombre y apellidos: _____

Ocupación:

Distrito: _____

Edad: _____

II. Preguntas del Cuestionario

1) ¿Usted cree que las instituciones del estado realmente velan por la protección de los usuarios?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

2) ¿Considera que el servicio brindado por el Metropolitano es superior al transporte público privado?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

3) ¿Las instalaciones de los buses son cómodas y seguras?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

4) ¿El tiempo de espera en hora con alta demanda de usuarios en las estaciones es rápido y eficaz?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

5) ¿Considera que debe haber más buses dentro del recorrido para mejorar los tiempos de trayecto?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

6) ¿Los Costos de los pasajes son accesibles para todo tipo de usuario?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

7) ¿Se deben implementar alimentadores expresos para mejorar las rutas del transporte?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

8) ¿La Municipalidad de Lima y Protransporte han implementado medidas para mejorar el servicio?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

9) ¿Está de acuerdo con el sistema de funcionamiento actual del Metropolitano?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

10) ¿Cree usted que los buses reciben el mantenimiento adecuado para su mayor uso y seguridad?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

11) ¿El Metropolitano cumple con las normas establecidas desde su creación?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

12) ¿Está conforme con la calidad de servicio brindado por el transporte público del Metropolitano?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

13) ¿El uso del transporte es cómodo y seguro?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

14) ¿Considera que es eficiente el centro de Gestión y Control del Metropolitano?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

15) ¿El Metropolitano es uno de los servicios más seguros de Lima?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

16) ¿El personal que laboral de la esfera del transporte está debidamente capacitado para brindar un trato amable e informativo?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

17) ¿Es necesario establecer medidas urgentes para mejorar las condiciones del servicio?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

18) ¿El servicio de transporte en la actualidad recibe apoyo gubernamental?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

19) ¿El Metropolitano está preparado para afrontar estados de emergencia?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

20) ¿Está de acuerdo en que deben establecer normas realistas que mejoren la calidad del servicio?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo