

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA, ESTADÍSTICA Y
CIENCIAS SOCIALES**



Tesis:

**“LA INFORMALIDAD EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN LIMA
NORTE 2010 – 2018”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CIENCIAS CON MENCIÓN EN PROYECTOS DE INVERSIÓN**

ELABORADO POR:

HELBERT AUGUSTO MIGUEL URDANIGA

ORCID: 0009-0008-0022-3980

ASESOR:

Mag. VÍCTOR ALEJANDRO AMAYA NEIRA

ORCID: 0009-0008-5731-7996

LIMA – PERÚ

2024

CONTENIDO ANALÍTICO DE LA TESIS

ÍNDICE	2
LISTA DE TABLAS	8
LISTA DE FIGURAS	12
RESUMEN	17
ABSTRACT	18
INTRODUCCIÓN	19
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
1.1 Descripción de la realidad problemática	22
1.2 Formulación de los problemas de la investigación	26
1.2.1 Problema General	
1.2.2 Problemas Específicos	
1.3 Objetivos de la investigación	26
1.3.1 Objetivo General	
1.3.2 Objetivos Específicos	
1.4 Justificación de la investigación	27
1.4.1 Relevancia social	
1.4.2 Relevancia económica	
1.4.3 Relevancia académica	
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	29
2.1 Antecedentes de la investigación	29
2.1.1 Estudios referidos a la informalidad, el rol del estado y las políticas públicas en el sector transporte	29
2.1.2 Estudios referidos a la infraestructura del transporte-los terminales terrestres	30

2.1.3 Estudios referidos a la operación de las empresas de transporte operadoras de flota	31
2.1.4 Estudios referidos al comportamiento del consumidor y la evaluación de la calidad del servicio	32
2.2 Bases teóricas	35
2.2.1 La economía informal	35
2.2.1.1 Manifestaciones de la economía informal	
2.2.1.2 Intentos de medición de la economía informal	
2.2.1.3 Economía informal y crecimiento económico	
2.2.2 Sector informal, regulación y desarrollo económico	50
2.2.2.1 Características de las empresas del sector informal	
2.2.2.2 Sector informal y regulación – Barreras de entrada	
2.2.2.3 El camino hacia la formalidad – costos y beneficios de la informalidad	
2.2.3 El consumidor, comportamiento, decisiones de compra y valoración del servicio	67
2.2.3.1 Factores que influyen en el comportamiento del consumidor.	
2.2.3.2 Proceso de decisión de compra del consumidor	
2.2.3.3 Evaluación de la calidad del servicio	
2.3 Marco conceptual	95
2.4 Enfoque teórico conceptual	104
2.5 Marco reglamentario - normativo	108
2.5.1 El transporte terrestre.	108
2.5.2 La infraestructura complementaria – Los terminales terrestres.	109
2.5.3 La calidad del servicio de Transporte terrestre.	113

2.5.4.1 Modelo de calidad en el servicio de transporte público de pasajeros - Modelo UNE-EN 13816.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	117
3.1 Nivel y tipo de la investigación	117
3.2 Diseño de la investigación	117
3.3 Población y muestra	117
3.3.1 Población y muestra - Objetivo específico 1	118
3.3.2 Población y muestra - Objetivo específico 2	119
3.3.3 Población y muestra - Objetivo específico 3	120
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	121
3.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos - Objetivo específico 1: Describir las características de la informalidad en la operación de los terminales terrestres del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte.	121
3.4.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos - Objetivo específico 2: Describir las características de la informalidad en la operación de las empresas de transporte interprovincial, operadoras de flota, en Lima Norte.	122
3.4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos - Objetivo específico 3: Describir las características generales de los usuarios del servicio informal de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte.	122
3.5 Técnicas de análisis e interpretación de datos	122
CAPÍTULO IV: ANALISIS DE DATOS Y RESULTADOS	125
4.1 Objetivo específico 1: Describir las características de la informalidad en la operación de los terminales terrestres del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte.	125
4.1.1 Servicios para las empresas de transporte operadoras de flota.	126
4.1.1.1 Tamaño del terreno	
4.1.1.2 Localización y Accesibilidad	
4.1.1.3 Exposición	

4.1.2 Servicios para los pasajeros y acompañantes.	149
4.1.2.1 Facilidad de acceso al terminal terrestre.	
4.1.2.2 Servicios básicos al interior del Terminal.	
4.1.2.3 Servicios complementarios al interior del Terminal.	
4.1.2.4 Servicios vinculados al embarque y desembarque.	
4.1.3 Conclusiones	158
4.2 Objetivo específico 2: Describir las características de la informalidad en la operación de las empresas de transporte interprovincial, operadoras de flota, en Lima Norte.	159
4.2.1 La informalidad laboral	161
4.2.1.1 Informalidad laboral y tamaño de empresa.	
4.2.2 La informalidad empresarial	173
4.2.3 La informalidad tributaria	176
4.2.3.1 Operación informal y evasión tributaria.	
4.2.4 Conclusiones	183
4.3 Objetivo específico 3: Describir las características generales de los usuarios del servicio informal de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte.	184
4.3.1 Características generales del consumidor de Lima Norte.	186
4.3.2 Características del usuario del servicio informal de transporte interprovincial.	191
4.3.2.1 Perfil del usuario del servicio de transporte interprovincial.	
4.3.2.2 Calidad esperada y percibida del usuario del servicio informal de transporte interprovincial.	
4.3.2.3 Calidad esperada y percibida del usuario del servicio formal de transporte interprovincial.	
4.3.3 Conclusiones	214
4.4 Aportes de la investigación	215

CONCLUSIONES	222
RECOMENDACIONES	224
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	226
ANEXOS	234
Anexo 1:	Tasa de informalidad laboral en Latinoamérica – 2018.
	234
Anexo 2:	Evolución del Tráfico de Pasajeros del Transporte Interprovincial, según Zona: 2007 – 2018.
	234
Anexo 3:	Perú - Terminales terrestres autorizados por el MTC – 2009
	235
Anexo 4:	Empresas de transporte de pasajeros por carretera, según ámbito y modalidad de servicio: 2009 – 2018.
	235
Anexo 5:	Empresas autorizadas del transporte de pasajeros regular nacional según departamento: 2007-2018
	236
Anexo 6:	Evolución de empresas autorizadas de transporte de pasajeros, según ámbito: 2009 – 2018.
	237
Anexo 7:	LIMA NORTE 2019 / Terminales terrestres autorizados - Proporción de áreas y tamaño de flota.
	237
Anexo 8:	50 atributos de servicio – Incluyendo los 20 atributos mejor valorados.
	238
Anexo 9:	Ficha de registro de observación – para los terminales terrestres de Lima Norte.
	239
Anexo 10:	Guía de entrevista – Informante clave: Personal del terminal terrestre Centro Comercial Plaza Norte.
	240
Anexo 11:	Guía de entrevista – Informante clave: Personal de empresa de transporte operadora de flota.
	241
Anexo 12:	Cuestionario de encuesta (primera parte) – características generales / demográficas.
	242
Anexo 13:	Cuestionario de encuesta (segunda parte) – EXPECTATIVAS sobre la calidad del servicio.
	243
Anexo 14:	Cuestionario de encuesta (tercera parte) – PERCEPCIONES sobre la calidad del servicio.
	244
Anexo 15:	Movimiento de pasajeros en el servicio regular de transporte terrestre interprovincial en Lima: 2010 – 2018.
	245

Anexo 16:	Terminales terrestres (3) que operan en terrenos mayores a 5,000 m ² .	245 - 249
Anexo 17:	Artículo 30 - Reglamento Nacional de Administración de Transporte – DS N°017-2009 MTC.	250
Anexo 18:	Sobrecostos laborales por régimen – sobre una remuneración mensual de S/. 2,000.00.	250
Anexo 19:	Requisitos: Autorización para prestar servicio de transporte regular personas (Tarjeta Única de Circulación - TUC).	251
Anexo 20:	El caso del Terminal Terrestre de FIORI.	252 - 255
Anexo 21:	Ranking de las empresas de transporte terrestre de pasajeros regular, según flota – 2018.	255
Anexo 22:	El drama legal del BUS CAMIÓN.	256
Anexo 23:	VALOR PROMEDIO de las respuestas del cuestionario que evalúa las EXPECTATIVAS del servicio / Terminal INFORMAL.	257
Anexo 24:	VALOR PROMEDIO de las respuestas del cuestionario que evalúa las PERCEPCIONES sobre el servicio / Terminal INFORMAL.	258
Anexo 25:	VALOR PROMEDIO de las respuestas del cuestionario que evalúa las EXPECTATIVAS del servicio / Terminal FORMAL.	259
Anexo 26:	VALOR PROMEDIO de las respuestas del cuestionario que evalúa las PERCEPCIONES sobre el servicio / Terminal FORMAL.	260

LISTA DE TABLAS

TABLA N°01:	Empresas autorizadas del transporte de pasajeros, según modalidad de servicio: 2009-2018.	23
TABLA N°02:	Grados de informalidad de las empresas del sector informal.	56
TABLA N°03:	Componentes de la PEA Informal – Universo: PEA Ocupada.	98
TABLA N°04:	Conceptos asociados a la informalidad.	99
TABLA N°05:	Terminales terrestres autorizados por la DGTT - MTC / LIMA NORTE – 2019.	118
TABLA N°06:	Empresas autorizadas del transporte de pasajeros regular nacional, Lima 2010-2018.	119
TABLA N°07:	Distribución del tráfico de pasajeros en el transporte interprovincial en Lima: 2010-2018.	120
TABLA N°08:	Tabla de operacionalización de variables.	123
TABLA N°09:	Matriz de consistencia.	124
TABLA N°10:	Terminales terrestres autorizados por la DGTT - MTC / Lima Norte / 2012 – 2015 -2019.	127
TABLA N°11:	Dimensiones básicas de plataformas destinadas para buses de hasta 15m.	133
TABLA N°12:	Dotación de servicios higiénicos para terminales terrestres, según el RNE.	134
TABLA N°13:	Dimensionamiento de la sala de espera para una flota de 2, 10 y 100 buses en el terminal.	134
TABLA N°14:	Dimensionamiento de los módulos de informes y venta de boletos.	135
TABLA N°15:	Área total de servicios al pasajero – para flotas de 2, 10 y 100 buses.	135
TABLA N°16:	Proporción: Patio de maniobras / área de servicios al pasajero – Modelo de 2 buses en el terminal.	136
TABLA N°17:	Proporción: Patio de maniobras / área de servicios al pasajero – Modelo de 10 buses en el terminal.	137

TABLA N°18:	Proporción: Patio de maniobras / área de servicios al pasajero – Modelo de 100 buses en el terminal.	137
TABLA N°19:	Promedio de área de retiro, patio de ma niobras y áreas de servicio al pasajero.	138
TABLA N°20:	Terminales terrestres autorizados en LIMA NORTE – 2019 – Proporción de áreas y tamaño de flota.	139
TABLA N°21:	Distribución porcentual del tamaño de flota por tipo de terminal y rango de áreas.	140
TABLA N°22:	Zonificación de los terrenos donde oper an los terminales terrestres autorizados de Lima Norte áreas.	141
TABLA N°23:	Esquema de proporciones de las diferent es secciones viales.	144
TABLA N°24:	Sección vial normativa de vía de acceso - Terminales terrestres autorizados de Lima Norte.	145
TABLA N°25:	Tipo de lote y longitud de frentes - Te rminales terrestres autorizados de Lima Norte.	147
TABLA N°26:	Resumen de las características de los t errenos donde operan los terminales terrestres de Lima Norte.	148
TABLA N°27:	Facilidad de acceso al terminal terrest re: 9 Aspectos considerados - 3 seleccionados.	151
TABLA N°28:	Servicios básicos al interior del termi nal: 17 Aspectos considerados - 7 seleccionados.	151
TABLA N°29:	Servicios complementarios al interior d el terminal: 15 Aspectos considerados - 7 seleccionados.	152
TABLA N°30:	Servicios vinculados al embarque y dese mbarque: 9 Aspectos considerados - 3 seleccionados.	152
TABLA N°31:	Cuadro resumen de los 20 atributos más valorados, clasificados en las 4 categorías. Destacando los 5 atributos indispensables.	153
TABLA N°32:	Evaluación de los atributos/servicios e n los terminales terrestres de Lima Norte – PARTE 1	154
TABLA N°33:	Evaluación de los atributos/servicios e n los terminales terrestres de Lima Norte – PARTE 2	155
TABLA N°34:	Distribución porcentual del tamaño de f lota por tipo de terminal y rango de áreas.	156
TABLA N°35:	Factor de ocupación de andenes de buses – terminal terrestre Centro Comercial Plaza Norte S.A.C.	156
TABLA N°36:	Movimiento de pasajeros – terminal terr estre Móvil Tours S.A.	157

TABLA N°37:	Empresas autorizadas del transporte de pasajeros regular nacional, Lima 2010-2018.	159
TABLA N°38:	Empresas autorizadas del transporte de pasajeros regular nacional, según departamento.	159
TABLA N°39:	PEA Ocupada con empleo formal e informal y porcentaje, según grupo ocupacional, 2018.	163
TABLA N°40:	PEA Ocupada en empleo formal e informal según tamaño de empresa, 2008, 2017 y 2018.	163
TABLA N°41:	Empresas autorizadas del transporte de pasajeros regular nacional, Lima 2010-2018 – considerando que Lima Norte tiene el 45% de participación del mercado en Lima Metropolitana.	164
TABLA N°42:	Estimación de las ventas anuales de las empresas de transporte de 1,2 y 5 buses.	165
TABLA N°43:	Características del tamaño de empresa, según facturación anual.	165
TABLA N°44:	Distribución de trabajadores por ocupación específica en la actividad – Sector transporte terrestre de pasajeros - empresas de 10 y más trabajadores.	167
TABLA N°45:	Tamaño de flota - Empres de Transportes Sullana Express S.A.C.	168
TABLA N°46:	Beneficios laborales exclusivos de los trabajadores de la pequeña empresa.	169
TABLA N°47:	CONCEPTOS: Costos laborales no salariales (CLNS) – Sobre costos laborales por régimen.	170
TABLA N°48:	PORCENTAJES: Costos laborales no salariales (CLNS) – Sobre costos laborales por régimen.	170
TABLA N°49:	REMUNERACIÓN MENSUAL: Sobre costos laborales por régimen.	171
TABLA N°50:	Licencias de conducir emitidas, según categoría y tipo de servicio: 2014-2018.	171
TABLA N°51:	Parque vehicular autorizado de empresas de transporte de pasajeros y de carga, según ámbito y clase: 2014 – 2018.	172
TABLA N°52:	Requisitos de autorización para prestar servicio de transporte regular personas (TUC), organizados en 5 categorías.	174
TABLA N°53:	Empresas autorizadas del transporte de pasajeros regular nacional, Lima 2010-2018 – considerando que Lima Norte tiene el 45% de participación del mercado en Lima Metropolitana.	176

TABLA N°54:	Estructura de gastos de una empresa de transporte de pasajeros y los impuestos que aplican para cada rubro.	177
TABLA N°55:	Porcentaje de población de hombres y mujeres en los distritos de Lima Norte.	186
TABLA N°56:	Análisis de BRECHAS – Entre el servicio PERCIBIDO y el servicio ESPERADO / Terminal INFORMAL.	208
TABLA N°57:	Análisis de BRECHAS PONDERADAS – Entre el servicio ESPERADO y el servicio PERCIBIDO / Terminal INFORMAL.	210
TABLA N°58:	Análisis de BRECHAS – Entre el servicio PERCIBIDO y el servicio ESPERADO / Terminal FORMAL.	211
TABLA N°59:	Análisis de BRECHAS PONDERADAS – Entre el servicio ESPERADO y el servicio PERCIBIDO / Terminal FORMAL.	212
TABLA N°60:	Proporción: Patio de maniobras / servicios al pasajero - Modelo de 25 buses en el terminal.	217
TABLA N°61:	Remuneración mensual: Sobre costos laborales por régimen.	219

LISTA DE FIGURAS

FIGURA N°01:	Distribución proporcional de las empresas de transporte por tenencia de vehículos en el transporte de pasajeros por carretera - 2013.	24
FIGURA N°02:	Foto panorámica del Terminal Centro Comercial Plaza Norte Independencia.	25
FIGURA N°03:	Enfoques para la estimación del tamaño sector informal.	48
FIGURA N°04:	Distribución de empresas informales a lo largo de un continuo de modernidad.	55
FIGURA N°05:	Impacto de cambios en los costos y beneficios de la informalidad.	60
FIGURA N°06:	Iniciar un negocio en el Perú – Indicadores (trámites, tiempo y costo).	63
FIGURA N°07:	Las curvas de indiferencia:	69
FIGURA N°08:	La recta de la restricción presupuestaria:	70
FIGURA N°09:	Las curvas de indiferencia y la elección óptima del consumidor:	71
FIGURA N°10:	Modelo del comportamiento del consumidor.	72
FIGURA N°11	Teorías sobre la motivación humana	77
FIGURA N°12	Procesos perceptivos	78
FIGURA N°13	Procesos de la memoria	79
FIGURA N°14:	Modelo del comportamiento del consumidor – Proceso de decisión de compra.	81
FIGURA N°15:	Evaluación para diferentes tipos de productos.	85
FIGURA N°16:	Modelo de calidad de servicio – Modelo de la Imagen.	89
FIGURA N°17:	Modelo de calidad de servicio - El Modelo de los Gaps.	90

FIGURA N°18:	Determinantes de la calidad del servicio percibido.	93
FIGURA N°19:	Determinantes de la calidad del servicio percibido – MODELO SERVQUAL.	94
FIGURA N°20:	Diagrama de relaciones entre los agentes económicos que participan en la prestación del servicio.	107
FIGURA N°21:	Actividades económicas y categorías informales (tasas de empleo informal) en el Perú 2014.	108
FIGURA N°22:	Distribución de viajes en Lima.	119
FIGURA N°23:	Terminales terrestres autorizados por la DGTT - MTC Lima Norte - 2019.	127
FIGURA N°24:	Dimensiones estándar de buses interprovinciales – Perú.	128
FIGURA N°25:	Ángulos de inclinación de las plataformas de estacionamiento de buses.	129
FIGURA N°26:	Área de maniobra de plataformas de 60° .	130
FIGURA N°27:	Área de maniobra de plataformas de 30° y 45°.	131
FIGURA N°28:	Área de maniobra de plataforma de 90°.	132
FIGURA N°29:	Proporción: Patio de maniobras / área de servicios al pasajero / retiro.	138
FIGURA N°30:	Esquema de localización de los 14 terminales terrestres autorizados en Lima Norte – 2019.	142
FIGURA N°31:	Clasificación de tipos de Lote - Terminales terrestres autorizados de Lima Norte.	146
FIGURA N°32:	Diagrama del recorrido de los pasajeros que embarcan en un terminal terrestre – Incluye los 20 atributos de servicio que los usuarios consideran más relevantes.	150
FIGURA N°33:	Distribución anual del movimiento de pasajeros en los terminales de Lima Norte – 2018.	157
FIGURA N°34:	PEA (Población Económicamente Activa) ocupada con empleo formal e informal, 2014 – 2018	161
FIGURA N°35:	Tasa de empleo informal (2014 – 2018) dentro y fuera del sector informal,	161

FIGURA N°36:	PEA (Población económicamente activa) ocupada con empleo formal e informal, SECTOR TRANSPORTES y COMUNICACIONES, 2014 – 2018.	162
FIGURA N°37:	Sector transportes y comunicaciones, empleo informal, dentro y fuera del sector informal, 2014 – 2018.	162
FIGURA N°38:	Distribución de las empresas por tenencia de vehículos (flota) en el transporte de pasajeros por carretera – 2013.	164
FIGURA N°39:	Organigrama básico de una empresa de transporte de pasajeros.	166
FIGURA N°40:	Incidencia tributaria por principales impuestos (% de ingresos) – CARGAS LABORALES.	172
FIGURA N°41:	Terminal terrestre FIORI y Terminal PETROUNI – 2009.	175
FIGURA N°42:	Lugar clandestino de despacho de combustible y área de influencia de la operación informal.	178
FIGURA N°43:	Abastecimiento clandestino de combustible – Av. Alfredo Mendiola / Centro Comercial Fiori.	179
FIGURA N°44:	Lugar clandestino de despacho de combustible y área de influencia de la operación informal.	180
FIGURA N°45:	Dimensiones estándar de buses interprovinciales – Perú.	181
FIGURA N°46:	Modelos de chasis – vehículos de carga y vehículos de transporte de pasajeros.	181
FIGURA N°47:	Incidencia tributaria por principales impuestos (% de ingresos).	182
FIGURA N°48:	Características del consumidor de Lima Norte	185
FIGURA N°49:	Distribución de la población por zona geográfica: Lima Metropolitana y Callao.	186
FIGURA N°50:	Distribución porcentual, por edad, de los habitantes de Lima Norte – 2018.	187
FIGURA N°51:	Estructura de los hogares de Lima Norte – 2018.	187
FIGURA N°52:	Porcentaje promedio del régimen de tenencia de vivienda, Lima Norte – 2018.	188
FIGURA N°53:	Porcentaje promedio del nivel educativo alcanzado, población de 15 años a más, Lima Norte – 2018.	188

FIGURA N°54:	Porcentaje de hogares por nivel socioeconómico de Lima Norte – 2018.	189
FIGURA N°55:	Porcentaje de hogares por nivel socioeconómico de Lima Norte – 2018.	189
FIGURA N°56:	Interacción con la tecnología / Lima Norte – 2018.	190
FIGURA N°57:	Asistencia a formatos / Lima Norte – 2018.	190
FIGURA N°58:	Características / usuario del servicio informal de transporte interprovincial – esquema de cuestionarios.	192
FIGURA N°59:	Distribución del movimiento de pasajeros por terminal en Lima Norte – 2018.	193
FIGURA N°60:	Distribución del movimiento de pasajeros de los terminales terrestres asociados a una operación informal en Lima Norte – 2018.	194
FIGURA N°61:	Distribución mensual del número de encuestas - Terminal Terrestre Los Olivos S.A.C. y Centro Comercial Plaza Norte S.A.C.	194
FIGURA N°62:	Modelo del comportamiento del consumidor – Características del consumidor y psicología del consumidor.	195
FIGURA N°63:	Modelo de cuestionario.	196
FIGURA N°64:	Sexo del usuario.	197
FIGURA N°65:	Grupo etario del usuario.	197
FIGURA N°66:	Nivel educativo.	198
FIGURA N°67:	Estado civil.	198
FIGURA N°68:	Lugar de residencia.	199
FIGURA N°69:	Ocupación.	199
FIGURA N°70:	Medio de transporte para llegar al terminal terrestre.	200
FIGURA N°71:	Tiempo empleado para llegar al terminal terrestre	200

FIGURA N°72: Motivo de elección del terminal terrestre.	201
FIGURA N°73: Costumbre de ir solo (a) o acompañado (a) al terminal terrestre.	201
FIGURA N°74: Conexión a internet a través de WIFI e l terminal o a través del celular.	202
FIGURA N°75: Costumbre de realizar alguna compra en el terminal terrestre.	202
FIGURA N°76: Destino más frecuente – Ruta corta / Ruta larga.	203
FIGURA N°77: Frecuencia de viaje en RUTA CORTA.	203
FIGURA N°78: Frecuencia de viaje en RUTA LARGA.	204
FIGURA N°79: Esquema del cuestionario - determinantes de la calidad del servicio ESPERADO / MODELO SERVQUAL.	205
FIGURA N°80: Esquema del cuestionario - determinantes de la calidad del servicio PERCIBIDO / MODELO SERVQUAL.	206
FIGURA N°81: Escala cualitativa 1 al 5 (Escala Likert) - MODELO SERVQUAL.	207
FIGURA N°82: Esquema de la fórmula para calcular el VALOR PROMEDIO DE LA RESPUESTA - MODELO SERVQUAL.	207
FIGURA N°83: Ponderaciones de cada una de las dimensiones del MODELO SERVQUAL.	209
FIGURA N°84: Esquema del análisis de BRECHAS PONDERADAS.	209
FIGURA N°85: Brechas ponderadas / dimensiones del MODELO SERVQUAL - Servicio formal e Informal.	213
FIGURA N°86: Ubicación del terminal de la empresa Inversiones Los Tripochos E.I.R.L.	215
FIGURA N°87: Dimensiones del terreno del terminal de la empresa Inversiones Los Tripochos E.I.R.L.	216
FIGURA N°88: Terminal terrestre de la empresa Inversiones los Tripochos E.I.R.L.	216
FIGURA N°89: Ubicación: Terreno 1 - Empresa de Transportes las Vegas S.A / Terreno 2 – Panasonic.	218

RESUMEN

La informalidad en el desarrollo del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte 2010 - 2018.

La investigación describe el fenómeno de la informalidad en el servicio de transporte interprovincial en Lima Norte, analizando la operación y/o el comportamiento de cada uno de los agentes que intervienen en la prestación del servicio, los terminales terrestres, las empresas de transporte operadoras de flota y los usuarios del servicio.

Los datos obtenidos durante la investigación, proveen evidencia empírica que revela que los terminales terrestres de Lima Norte, asociados con una operación informal, mueven alrededor de 63% de todos los pasajeros que viajan al norte del país. Igualmente, la información obtenida mediante la observación, datos estadísticos disponibles y entrevistas, revela la existencia de diversos mecanismos de evasión tributaria, por parte de las empresas de transporte operadoras de flota, en actividades como la renovación de flota, el abastecimiento de combustible y el pago de los sueldos y salarios de los trabajadores.

Finalmente, la investigación muestra un panorama general de las características de los consumidores de Lima Norte y, utilizando encuestas bajo los criterios del modelo SERVQUA, se analiza la calidad del servicio que prestan los terminales terrestres, formal e informal, más grandes de Lima Norte; comparando las brechas que existen entre las expectativas y las percepciones de los usuarios, respecto del servicio de transporte interprovincial.

ABSTRACT

Informality in the development of the interprovincial transportation service in North Lima 2010 - 2018.

The research describes the phenomenon of informality in the interprovincial transport service in northern Lima, analyzing the operation and/or behavior of each of the agents involved in providing the service, the land terminals, the transport companies operating the fleet, and the users of the service.

The data obtained during the research provide empirical evidence revealing that the land terminals of northern Lima, associated with an informal operation, move about 63% of all passengers traveling to the north of the country. Likewise, the information obtained through observation, available statistical data and interviews, reveals the existence of various tax evasion mechanisms by the transport companies operating the fleet, in activities such as fleet renewal, fuel supply and payment of workers' wages and salaries.

Finally, the research shows a general overview of the characteristics of the consumers of Lima Norte and, using surveys under the criteria of the SERVQUA model, the quality of the service provided by the largest formal and informal land terminals in Lima Norte is analyzed; comparing the gaps that exist between the expectations and perceptions of users, regarding the interprovincial transportation service

INTRODUCCIÓN

La informalidad en el desarrollo del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte 2010 - 2018.

La actividad empresarial es un motor fundamental para el crecimiento económico de un país, y en muchas economías, como la nuestra, la actividad empresarial informal representa un porcentaje importante para el tamaño de la economía (Ver Anexo 1). La informalidad se encuentra presente no solo en el sector informal sino también el sector formal, donde las empresas eluden algunos impuestos y regulaciones con el objetivo de maximizar sus utilidades. Por su naturaleza marginal, la informalidad permanece oculta, lejos del control y fiscalización del estado, por lo que no se puede medir sino solo estimar.

El fenómeno de la informalidad es, sin duda alguna, una característica del subdesarrollo que en economías en crecimiento como la de nuestro país, se presenta en casi todos los sectores productivos. Existen muchas causas a las que se le atribuye el origen del fenómeno de la informalidad, una de estas está relacionada con el nivel y la estructura del sistema tributario, percibidos como un costo de ingreso al sector formal, que los empresarios no están dispuestos a gastar, a menos que el Estado otorgue incentivos atractivos que permitan desenvolverse en mejores condiciones en el sector formal que en el informal.

Un segundo factor alude a la relación inversa entre la informalidad y el tamaño del contribuyente, ya que la realidad de muchas economías refleja que la informalidad se da con más intensidad entre los pequeños contribuyentes; adicionalmente éstos pequeños contribuyentes son lo que tienen más oportunidades de salir del sistema formal debido a la falta de fiscalización fruto de una débil institucionalidad del estado.

En nuestro país, para disminuir los índices de pobreza y cubrir las necesidades básicas ante la falta de empleo remunerado, los sucesivos gobiernos promovieron la creación de pequeñas empresas que, según un informe del Banco Mundial, tienen poco potencial de crecimiento y no generan empleo de calidad; agudizando el problema de la informalidad y alcanzando niveles que están por encima de Ecuador y República Dominicana. En el Perú el 65% de las empresas donde laboran los peruanos son informales; particularmente, según el CEPLAN 2016, la actividad económica de transporte, almacenamiento y comunicaciones se encuentra en el grupo de actividades con un mayor grado de informalidad, alcanzando una tasa de empleo informal del 80.5%, solo superada por la agricultura, con 97.2% y seguida de la construcción con 75.7% y el comercio con 74.3%.

Lima, por ser la ciudad más poblada del país, no es ajena al fenómeno de la informalidad, y, evidencia, en mayor grado, las manifestaciones de la economía informal. Específicamente, en el sector del transporte interprovincial, Lima alberga a la mayor cantidad de empresas de transporte y en consecuencia mueve a la mayor cantidad de pasajeros del país (Ver Anexo 2); con un sistema de terminales terrestres informales, ubicados en cada una de las salidas de la ciudad (Fiori en el Norte, Yerbateros en el Este y Atocongo en el Sur), y con un grupo de mini terminales disperso en el centro de la ciudad, Lima evidencia la falta de planificación y los efectos de la informalidad en el transporte interprovincial de pasajeros.

Lima Norte, particularmente, cobra especial notoriedad no solo porque albergó por más de 30 años al terminal informal más grande del país, el Terminal Terrestre de Fiori, sino porque concentra, según IPSOS APOYO, 2007, el 45% del flujo de pasajeros de toda Lima, superando al 40% que tiene Lima Sur y el 15% de Lima Este. Además, desde abril del 2010 alberga al Terminal Terrestre Plaza Norte, el terminal formal más grande del país, que con 10 años de operación sirve de modelo de contraste para entender las diferencias entre la formalidad y la informalidad en el desarrollo del servicio de transporte interprovincial de pasajeros.

El objetivo general de esta investigación es **describir las características fundamentales de la informalidad en el desarrollo del servicio de transporte interprovincial de pasajeros**, a partir de la descripción de las operaciones de cada uno de los agentes que participan en la prestación del servicio, los terminales terrestres, las empresas de transporte operadoras de flota y los usuarios del servicio.

El primer objetivo específico, describe **las características de la informalidad en la operación de los terminales terrestres** de Lima Norte. Esta operación informal se evidencia por el incumplimiento de los requisitos mínimos que deben cumplir los terminales terrestres, tanto en lo que respecta a la infraestructura, como en los servicios ofrecidos a los pasajeros y acompañantes.

En el caso de la infraestructura, se parte del análisis del tamaño de terreno, que debería permitir una operación fluida sin interferir en el tránsito de la vía pública, la localización, que tiene que ver principalmente con la zonificación normativa vigente, la exposición, que analiza el tipo de lote, el número de frentes y la longitud de los mismos y; finalmente, la accesibilidad, que tiene que ver con la cercanía y facilidad de acceso a las vías principales de Lima Norte, entre las que destaca la Av. Alfredo Mendiola (Panamericana Norte).

Respecto de los servicios que ofrecen los terminales terrestres, para los pasajeros y acompañantes, el análisis se realizó organizando a dichos servicios en 3 grupos; los servicios vinculados con las facilidades de acceso al terminal, los

servicios básicos en el interior del terminal y los servicios complementarios en el interior del terminal.

El segundo objetivo específico, describe **las características de la informalidad en la operación de las empresas de transporte interprovincial, operadoras de flota**, en Lima Norte. Estas características se describen según los diversos tipos de informalidad, como la informalidad laboral, que tiene que ver con la relación de las empresas con sus trabajadores, la informalidad empresarial, donde se describe el procedimiento de obtención de la legalidad por parte de las empresas de transporte que operan flota y; finalmente, la informalidad tributaria, que describe los mecanismos de evasión tributaria que emplean estas empresas.

El tercer objetivo específico, describe **las características generales del usuario del servicio informal** de transporte interprovincial de pasajeros. Estas características son descritas a partir de un análisis sociodemográfico del consumidor de Lima Norte y de un análisis comparativo, del comportamiento del consumidor del servicio de transporte interprovincial, en un terminal terrestre de operación formal, y del comportamiento del consumidor del servicio en un terminal de operación informal, considerando sus percepciones y expectativas.

Para el análisis sociodemográfico, se utilizaron los datos estadísticos del INEI y de otros estudios referidos al perfil del consumidor de Lima Norte. Mientras que para analizar las características del consumidor del servicio de transporte interprovincial se utilizó información primaria obtenida mediante encuestas que se procesaron siguiendo el modelo SERVQUAL, que sirve para evaluar la calidad del servicio a partir de encontrar las brechas entre el servicio esperado y el servicio percibido.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Inadecuada organización y planeamiento del sistema de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte.

Durante la década de los 90's, se establecieron una serie de políticas que modificaron el régimen económico imperante. La adopción de un modelo neoliberal exigía un cambio normativo sustancial que derivó en la promulgación de una nueva constitución que, básicamente, eliminaba el rol subsidiario del estado y lo definía, ahora, como un estado promotor. La política adoptada por el gobierno de turno tuvo un papel fundamental en el desarrollo y la estabilidad del país; sin embargo, muchas de las medidas adoptadas durante esta década que tuvieron un espíritu transitorio, momentáneo y de corto plazo, permanecen hasta el día de hoy condicionando el desarrollo ordenado del país.

El sector transporte, por tratarse de un servicio que genera directamente integración y desarrollo, fue uno de los que recibió mayor atención por parte del gobierno, que determinó que dicho sector se encontraba en situación de emergencia, y, ante la presencia de diversas formas de monopolios y oligopolios, eliminó todas las restricciones, obstáculos administrativos y legales, que impedían el libre acceso al mercado a pequeñas y micro empresas que ahora competirían libremente. Estas medidas, junto con una fuerte inversión en el mejoramiento del sistema vial nacional, produjeron un cambio drástico en el servicio de transporte interprovincial; se redujeron sustancialmente las tarifas de transporte, se permitió el ingreso masivo de vehículos alcanzando, entre 1994 y 1998, un crecimiento del 20% en la cantidad de buses dedicados al servicio de transporte interprovincial, etc.

Ante el crecimiento acelerado del sector, entre los años 2001 y 2006, se implementaron algunas normas y regulaciones como la obligatoriedad del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), la prohibición de la importación de vehículos con más de 3 toneladas, el congelamiento de las rutas de buses de las vías más concurridas, etc. todas estas medidas, junto con el plan de tolerancia cero, frenaron el crecimiento desmedido de las pequeñas y micro empresas, así como el crecimiento parque automotor. Adicionalmente, en el 2009, se aprueba el Reglamento Nacional de Administración del Transporte (RNAT), que define las competencias del estado, sobre el sector de transportes, en el ámbito regional y local, así como los requerimientos específicos para conductores y vehículos. Del mismo modo, ese mismo año, se crea la Superintendencia de Transporte Terrestre de

Personas Carga y Mercancías (SUTRAN), con el objetivo de supervisar, fiscalizar y sancionar las actividades en los ámbitos nacional e internacional.

Todos estos esfuerzos por regular y controlar el desarrollo del sector transportes, redujeron temporalmente su crecimiento desmedido. Sin embargo, entre los años 2009 y 2019, la cantidad de terminales terrestres autorizados, a nivel nacional, pasó de 115 a 501 (Ver Anexo 3), igualmente, entre el 2009 y el 2018 la cantidad de empresas de transporte interprovincial se incrementó en un 60%, pasando de 362 a 572 empresas (Ver Anexo 4-6). Todos estos indicadores evidencian que, pese a los esfuerzos por ejercer el control sobre el sector, ni el marco regulatorio, Reglamento Nacional de Administración del Transporte, ni el ente fiscalizador, SUTRAN, han logrado cumplir con los objetivos para los cuales fueron creados. Es en este panorama que la actividad informal crece significativamente alcanzando, según el Consejo Nacional de Transporte Terrestre, un 77% de nivel de informalidad, impactando directamente sobre la calidad del servicio que prestan estas empresas.

TABLA N°1

Empresas autorizadas del transporte de pasajeros, según modalidad de servicio (Inter e Intra Departamental) 2009-2018.

AÑO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
EMPRESAS: Inter Departamental	344	341	337	356	381	425	434	485	538	570
EMPRESAS: Intra Departamental	18	17	17	14	15	13	12	4	3	2
TOTAL EMPRESAS A NIVEL NACIONAL	362	358	354	370	396	438	446	489	541	572

Fuente: MTC – Dirección General de Transporte Terrestre – Oficina de estadística / Elaboración propia.

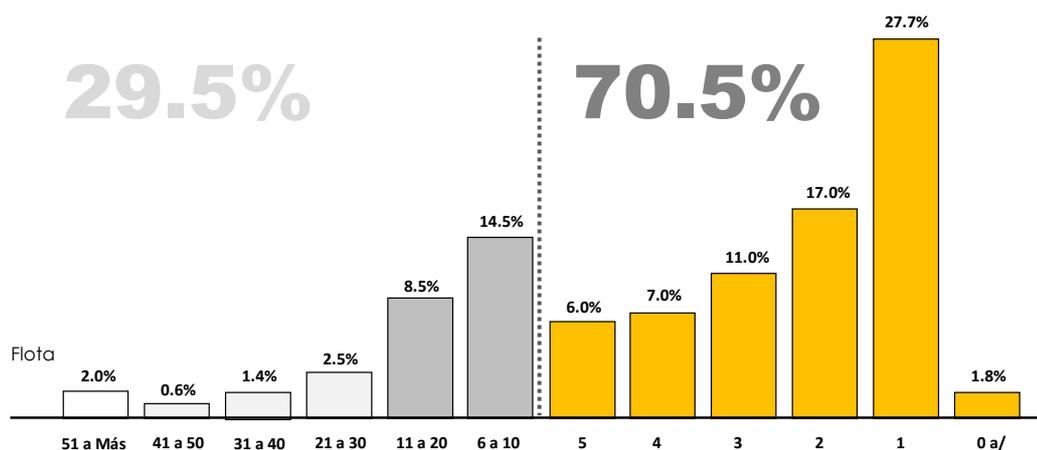
Las características de la actividad informal están presentes en cada uno de los tipos de empresas que componen y operan en el sector, es decir, en las empresas que operan terminales terrestres y en las empresas de transporte operadoras de flota. Las primeras, al amparo de vacíos legales, lograron autorizaciones para operar terminales terrestres en terrenos muy pequeños, que no permiten una operación completa en interior del predio y obligan a una maniobra complementaria en la vía pública. Igualmente, estos terminales terrestres no cumplen con los requerimientos mínimos de servicio al pasajero en su interior, así, se venden los boletos en la puerta del bus, el embarque se produce en la vía pública, la espera se realiza dentro del

mismo bus, no cuentan con servicio de perifoneo, traslado de equipaje, control de seguridad de embarque, control de horarios de salida de los buses, etc.

En el segundo grupo de empresas, la actividad informal se desarrolla principalmente entre las micro y pequeñas empresas las empresas de transporte operadoras de flota. Estas empresas, que, por su tamaño, asociado directamente con la cantidad de buses que componen su flota, suelen ser ineficientes y poco competitivas, son las que, por minimizar sus costos de operación contratan a su personal de manera informal sin considerar sus derechos laborales, incumpliendo las normas sobre las jornadas de manejo de los conductores, abasteciéndose de combustible en plena vía pública, utilizando una flota de buses usados o modificados (los denominados buses-camión), etc.

FIGURA N°1

Distribución proporcional de las empresas por tenencia de vehículos (tamaño de flota) en el transporte de pasajeros por carretera - 2013



Fuente: MTC Anuario estadístico 2013 / MTC - DGTT

Los efectos de la operación informal impactan directamente sobre el entorno urbano y sobre la calidad del servicio que reciben los usuarios. La infraestructura de los terminales terrestres, generan actividades comerciales conexas, jaladores, mototaxistas, comercio ambulatorio y otros servicios informales. Estas actividades desarrolladas en el exterior de los terminales terrestres, junto con la precariedad de los servicios e instalaciones al interior, afectan directamente la calidad del servicio que recibe el usuario. Cuando este precario estándar de servicio es aceptado por los usuarios, se produce el fenómeno, en este caso nocivo, de la paridad de calidad percibida, donde la calidad objetivo (mínima o nula) que las empresas de operación

informal ofrecen, se iguala con las expectativas de calidad que el cliente espera recibir, debido a su restricción presupuestaria.

La falta de planeamiento, regulación y organización, junto a la débil institucionalidad de los entes gubernamentales, dejaron el desarrollo del sector de transporte interprovincial de pasajeros en manos de la iniciativa privada (formal e informal). Estudios, planes y proyectos, como el “Estudio de Demanda, Localización y Análisis Económico - Financiero de los Terminales Interprovinciales de Pasajeros para el Área Metropolitana de Lima”, elaborado por la consultora Técnicas y Proyectos S.A. (TYPESA), para el Comité Especial de Promoción de la Inversión Privada (CEPRI-LIMA), en el 2003, además de otros estudios, que no fueron implementados por el estado, fueron recogidos por la empresa privada para concretar sus iniciativas.

FIGURA N°02:

Foto panorámica del Terminal Centro Comercial Plaza Norte – Independencia.



Fuente: Elaboración propia.

La construcción del Terminal Terrestre Plaza Norte, que recoge las conclusiones y recomendaciones del estudio de TYPESA del 2003, constituye un ejemplo de iniciativa privada, originada a partir de los planes y estudios no concretados por el estado. El proyecto se implementó en Lima Norte, considerando el hecho que la mayor parte de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros desarrollan sus rutas hacia el norte del país, a ciudades como Huaraz, Chimbote, Trujillo, Chiclayo, Cajamarca, Tarapoto, Piura y Tumbes. Esta inversión de más de 20 millones de dólares entró en franca competencia con el sistema informal imperante, representado por el emblemático Terminal Terrestre de Fiori, el terminal informal más grande del país, convirtiendo a Lima Norte en el escenario ideal para estudiar las características y el comportamiento de la informalidad en el servicio de transporte interprovincial de pasajeros.

1.2 FORMULACIÓN DE LOS PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Problema General:

¿Cuáles son las características fundamentales de la informalidad en el desarrollo del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte 2010 - 2018?

1.2.2 Problemas Específicos:

Primer problema específico: ¿Cuáles son las características de la informalidad en la operación de los terminales terrestres del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte?

Segundo problema específico: ¿Cuáles son las características de la informalidad en la operación de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros, operadoras de flota, en Lima Norte?

Tercer problema específico: ¿Cuáles son las características generales del usuario/consumidor del servicio informal de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General:

Describir las características fundamentales de la informalidad en el desarrollo del servicio transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte 2010 - 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos:

Primer objetivo específico: Describir las características de la informalidad en la operación de los terminales terrestres del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte.

Segundo objetivo específico: Describir las características de la informalidad en la operación de las empresas de transporte interprovincial, operadoras de flota, en Lima Norte.

Tercer objetivo específico: Describir las características generales del usuario/consumidor del servicio informal de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Relevancia social:

La informalidad en el servicio del transporte interprovincial de pasajeros tiene un impacto directo sobre el entorno físico y social de Lima Norte; los terminales terrestres que operan en predios muy pequeños y/o con zonificación incompatible, trasladan su maniobra a la vía pública; las empresas de transporte, que evaden sus obligaciones tributarias perjudican directamente a sus trabajadores e indirectamente afectan a la calidad de vida de usuarios y en general a la sociedad en su conjunto. Esta investigación brindara información relevante a los usuarios, público en general y a las autoridades del sector, respecto a las características físicas que deberán tener los terminales terrestres, además, de información sobre los estándares mínimos de calidad que deberían alcanzar las empresas que prestan el servicio.

Específicamente, a partir de la información sobre las características de los predios donde operan los terminales terrestres, su tamaño, localización, exposición, etc. y los servicios que éstos ofrecen; las autoridades podrían diseñar un sistema planificado de estas infraestructuras, precisando un estándar de tamaño mínimo de lote para que su operación no congestione la vía pública y puedan brindar un servicio seguro.

Finalmente, los resultados de la investigación, sobre el tema de la calidad del servicio, permitirá que las empresas mejoren los procesos de prestación del mismo, que los usuarios conozcan los estándares mínimos de calidad que deberán exigir y que las entidades encargadas de regular el sector transporte interprovincial, definan un estándar de calidad oficial para la prestación del servicio, priorizando la seguridad, el confort y la atención personalizada del público usuarios.

1.4.2 Relevancia económica:

La presente investigación aborda el tema de la informalidad en una de las actividades más importantes de la economía, el sector del transporte interprovincial de pasajeros; fenómeno que, en este sector, afecta directamente al funcionamiento de la ciudad, a la operación de las empresas formales y sobre todo al público usuario del servicio. La información proporcionada en esta investigación, contribuirá a la formulación de mejores políticas y procedimientos, por parte de las instituciones pertinentes, para procurar reducir los niveles de informalidad e implementar incentivos creativos que atraigan a las empresas hacia la formalidad; de esta manera

se reduciría el impacto negativo de la informalidad en la economía y se mejorarán las condiciones de vida de los residentes de Lima Norte, los usuarios del servicio y los trabajadores del sector.

A partir de la información sobre los mecanismos que utilizan las empresas de transporte, para evitar cumplir con sus obligaciones tributarias, las autoridades podrán plantear mecanismos e incentivos para fomentar su gradual incorporación a la formalidad, beneficiando a las empresas formales, al disminuir la competencia desleal, a las micro y pequeñas empresas, al hacerlas más productivas y a los trabajadores del sector quienes tendrán la protección del sistema laboral formal.

1.4.3 Relevancia académica:

El tema de la informalidad y el transporte interprovincial de pasajeros, corresponde al interés académico y a la experiencia laboral del autor; la presente investigación aborda de manera específica ambos temas en un entorno específico, Lima Norte. El contenido del presente trabajo podrá servir como modelo de investigación a replicarse en otros entornos de Lima o de cualquier otra ciudad del país. Igualmente, esta investigación servirá como documento de base para desarrollar estudios académicos de nivel correlacional y causal, sobre el impacto de la informalidad en la economía del sector transporte interprovincial de pasajero. Así, podrían elaborarse, por ejemplo, estudios sobre el impacto social de los terminales terrestres en Lima Metropolitana, estudios sobre el impacto de la tributación en el desarrollo de las pequeñas y micro empresas del sector, estudios sobre los impactos sociales y económicos de la informalidad laboral, etc.

Finalmente, la presente investigación abre una perspectiva adicional, referida a la calidad en la prestación del servicio, que, igualmente, podría servir de base para estudios referidos específicamente al comportamiento del consumidor o estudios referidos a la mejora en la atención del cliente, orientados hacia la definición de un estándar de calidad de servicio, en el sector del transporte interprovincial de pasajeros.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Estudios referidos a la informalidad, el rol del estado y las políticas públicas en el sector transporte

Respecto al rol del estado y el desarrollo de la informalidad en el transporte, el estudio de La Asociación Internacional de Transporte Público, *The International Association of Public Transport* (UITP), (2021), sostiene el transporte informal, generalmente se desarrolla en entornos donde las autoridades no tienen claramente definidos o se encuentran en conflicto sus roles, competencias y responsabilidades. Por lo general, por falta de conocimiento y/o por falta de información, la administración, regulación y fiscalización del sector transportes se concentra solo en la gestión del tráfico, regulación de tarifas y gestión de rutas, descuidando la naturaleza del sector, de ser un servicio público.

Respecto de las políticas públicas y regulación del sector en el Perú, Poole, E. (2020) en su estudio, Panorama Histórico sobre la Regulación del Transporte Público en Lima, precisa en sus conclusiones que, luego de las políticas de liberalización y desregulación del sector transporte de los años 90, y, luego de constatar los límites de la iniciativa privada, es necesario fortalecer las instituciones públicas encargadas de planificar, gestionar y fiscalizar el sector, además de acotar los alcances de las reformas que liberalizaron el transporte a fin de enfrentar la informalidad en el sector.

Sin embargo, sostiene Poole, E. (2020), los transportistas informales son un grupo de presión en el sector, y, ejercen una influencia política relevante que busca preservar el sistema de escasa intervención estatal y postergando las tendencias reguladoras que buscan definir la actividad del transporte como un servicio público.

Bonifaz, J. y Aparicio, C. (2013) en su estudio La Gestión del Sistema de Transporte Público Peruano al 2050, concluyen que las ciudades peruanas están atrasadas en materia de gestión de sistemas de transporte público, reforma del sistema y el aumento de la oferta de transporte público de calidad. Y, desde el punto de vista de la gestión del sector transporte, el reto principal es la creación de un marco institucional sólido que optimice la regulación y fiscalización del transporte.

Rupay, M. (2018), en su tesis titulada Luchando Contra la Informalidad en el Transporte Terrestre de Personas, sostiene que la problemática de la informalidad en el transporte terrestre de personas, es un tema que involucra a varias instituciones

del estado, tanto en el ámbito nacional, regional y provincial, por lo que debería entenderse como una problemática multiinstitucional en cada uno de los ámbitos y jurisdicciones.

2.1.2 Estudios referidos a la infraestructura de transporte – los terminales terrestres

Tarazona, J. (2019) en su proyecto de grado denominado Diseño de una Terminal de Transporte Terrestre en los Patios – Norte de Santander, área metropolitana de San José de Cúcuta, Colombia; para obtener el título de Arquitecto, concluye que, uno de los criterios más importantes para la ubicación de un terminal terrestre, es la relación con el “sistema vial estructurante”. Una conexión rápida de los terminales terrestres, con las vías principales de una ciudad, contribuye disminuir el tiempo de viaje y a reducir el impacto sobre el casco urbano. Respecto al terreno, concluye que las dimensiones del mismo deben permitir una futura ampliación de las instalaciones para que el terminal sea viable en el tiempo.

Espinoza, Y. (2016) en su tesis de grado denominado Terrapuerto Interprovincial Lima Norte, para obtener el Título Profesional de Arquitecta, concluye que la mayoría de los terminales terrestres ubicados en Lima, no cumplen con el dimensionamiento apropiado para albergar a los buses de transporte interprovincial, no cuentan con una infraestructura adecuada y la ubicación de estos terminales, que cuentan con autorización, congestionan y causan caos vehicular en el entorno urbano. Igualmente, destaca la inexistencia de una guía para proyectar y dimensionar apropiadamente un terminal terrestre.

Izquierdo, P. (2012). en su tesis para optar por el título de magister, denominada, Propuesta de Regulación en los Terminales Terrestres del Transporte de Ámbito Nacional de Personas en la Provincia de Lima, respecto de la demanda que atienden los terminales terrestres detalla:

Por su naturaleza los terminales terrestres se caracterizan por enfrentar dos tipos de demandas: i) la demanda de los pasajeros que necesitan de la infraestructura para que puedan embarcarse a la unidad de transporte y, ii) la demanda proveniente de las empresas de transporte terrestre de pasajeros que demandan el servicio de acceso a las rampas para poder recoger a los pasajeros.

Sobre de las características de la infraestructura de los terminales terrestres y de la normatividad que regula dichas características, Izquierdo, P. (2012) sostiene:

Una de las condiciones de acceso y operación de la infraestructura complementaria es contar con una adecuada infraestructura física, no obstante siendo que las características mínimas aún no han sido aprobadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, lo que la autoridad de transporte viene exigiendo es cumplir con los requisitos que dispone el Reglamento Nacional de Edificaciones, que en mi opinión son requisitos generales que no brindan seguridad ni calidad al usuario, como: contar con las características adecuadas que permitan atender la cantidad de usuarios, empresas, servicios, frecuencias y vehículos que las empleen; debe permitir los giros y movimientos de los vehículos en su interior y no generar impactos negativos en el tránsito, en la circulación de personas y vehículos en el lugar en el que se encuentren ubicados.

Igualmente, Izquierdo (2012) respecto de la proliferación de terminales terrestres individuales (monoempresa) y la ineficiencia en la operación de los mismos concluye:

Otra de las características que presentan los terminales terrestres es que las empresas autorizadas a operar dichos terminales, en su mayoría, son empresas de transporte terrestres de pasajeros. Esto ha provocado que, para dichos casos, por cada terminal exista una sola empresa que acceda a dicho terminal.

2.1.3 Estudios referidos a la operación de las empresas de transporte – operadoras de flota

García y Zuazo. (2014) en su investigación sobre los Factores que Influyen en los Resultados del Sistema de Control en las Garitas De Peaje “Tolerancia Cero” En La Vía Lima – Ica, explica uno de los mecanismos que utilizan las empresas de transporte para evadir los requisitos que exige el MTC es obtener la autorización como empresa de transporte turístico; concluye:

La informalidad ha ganado terreno a través de las licencias de funcionamiento como “empresas de transporte turístico” otorgado por el MTC, sin embargo, estos vehículos, bajo el título de empresas turísticas continúan dando el servicio de transporte interprovincial de pasajeros y así evitan ser controlados (García y Zuazo, 2014, p. 53).

Caso, Rey de Castro, Rosales-Mayor. (2014) en su artículo, Hábitos de Sueño y Accidentes de Tránsito en Conductores de Ómnibus Interprovincial de Arequipa, precisa el comportamiento usual de los conductores del transporte interprovincial, en

respuesta a una norma detallada en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes, donde se señala que los conductores no deben trabajar al volante más de 4 o 5 horas por turno y no más de 10 horas en un período de 24 para lo cual se establecen períodos de descanso en la jornada laboral. Al respecto el artículo detalla:

... Se encuentra alta frecuencia de conductores que duermen en el ómnibus. Este hábito al parecer, está enraizado en las empresas de transporte de pasajeros del Perú. En algunos casos, duermen en el maletero del ómnibus cuando está en la terminal terrestre o durante el recorrido en ruta. Otros utilizan los asientos de los pasajeros o la cabina de descanso. No es posible lograr una recuperación del sueño en estas condiciones y mucho menos en un periodo de 4 o 5 h en el que alternan la conducción con otro conductor (Caso, Rey de Castro, Rosales-Mayor, 2014, p. 710).

Roca, S, Simabuko, L. y Dyer, J. (2004) en el estudio sobre el Impacto tributario en el servicio de transporte terrestre interprovincial de pasajeros. El caso del retiro de la exoneración del IGV, concluyen:

... Las empresas informales han trazado una estrategia de precios bajos, ya que su "ventaja competitiva" reside, esencialmente, en su capacidad de evadir la mayoría de los impuestos, aportes sociales y controles técnicos que afronta la actividad formal. Lamentablemente, esta estrategia va en detrimento de la calidad, seguridad y eficiencia del servicio, por lo que genera una solución de mercado perversa y ruinosa socialmente.

En resumen, a pesar de que el servicio de transporte es una actividad clave para el desarrollo de la competitividad del país, no se aprecia un sistema tributario, ni un ordenamiento legal e institucional coherente con este propósito. (Roca, Simabuko y Dyer, 2004, p. 30).

2.1.4 Estudios referidos al comportamiento del consumidor y la evaluación de la calidad del servicio.

Chávez, Quezada y Tello (2017), en su tesis sobre la Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú, mencionan que, tener clientes satisfechos representa, para una empresa, una ventaja competitiva y que por tal motivo es importante que las empresas pongan énfasis en la atención de las necesidades de los usuarios, así como en la capacidad de respuesta del personal de la empresa.

Respecto al modelo utilizado para la medición de la calidad del servicio, Chávez, Quezada y Tello (2017), sostienen que la herramienta SERVQUAL, ha sido utilizada con éxito en la evaluación de la calidad de servicio de sectores productivos y de empresas; por lo que utilizan la mencionada herramienta para validar su aplicación en el sector del transporte terrestre interprovincial.

A lo largo de la historia se han planteado diversos modelos de medición de la calidad de los servicios, siendo SERVQUAL el más preciso y aceptado. Según este, la calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación donde los clientes comparan sus percepciones en contraste con sus expectativas.

A pesar de su proliferación a nivel internacional y aplicación en sectores diversos, en lo que respecta al transporte terrestre interprovincial, en el Perú existen pocos estudios que empleen dicho modelo. Por ello, esta investigación, busca validar la aplicación del SERVQUAL en un sector de suma importancia para el país, a través de un cuestionario estructurado y validado, como indica la teoría.

Raiteri y Ocaña (2016), en su trabajo de investigación denominado El comportamiento del consumidor actual, precisan que el individuo experimenta una dinámica interna y externa cuando se enfrenta a una decisión de compra de bienes y servicios, que buscan satisfacer alguna necesidad.

Existe una relación directa entre las expectativas del consumidor y la modificación de actitudes. Es evidente que el individuo ajusta sus creencias, valores, opiniones, actitudes, conducta y en general, el estilo de vida al rol que le toca o le gusta jugar. Para lograr satisfacción y reforzar ese rol, seleccionamos ropa, automóvil, casa, objetos distintivos, destino de vacaciones, para armar la imagen pública con la que nos gusta ser identificados. Sin embargo, para seleccionar productos y servicios requerimos de patrones de referencia, como son nuestros propios conocimientos, experiencias reales de uso y consumo, la recomendación de líderes de opinión y en general, la publicidad

Rodríguez-Rabadán (2013), en su tesis doctoral, Proceso de Decisión del Consumidor, comenta 3 modelos de análisis del comportamiento del consumidor:

- 1.- Los modelos económicos. Suelen ser modelos cuantitativos que se basan en la hipótesis de la racionalidad y el conocimiento casi perfecto de todas las variables que afectan la compra. El consumidor compra analizando el producto para maximizar su utilidad, como por ejemplo la teoría del consumidor y la teoría de juegos.

2.- Los modelos psicológicos, concentrados en los procesos psicológicos y cognitivos del ser humano, tales como la motivación y el reconocimiento de la necesidad. Son más cualitativos que cuantitativos y se basan en factores sociológicos, como las influencias culturales y familiares.

3.- Modelos de comportamiento del consumidor. Se trata de modelos funcionales utilizados mayoritariamente en el mundo del marketing y suelen combinar los modelos económicos y psicológicos.

TABLA N°02

Resumen de los antecedentes de la investigación

1.- Grupo de Trabajo UITP con la ayuda del Banco Mundial y el Sub-Saharan African Transport Platform. (2021), *Claves para la Transformar el Sector de Transporte Informal*, The International Association of Public Transport (UITP) - Asociación Internacional de Transporte Público, Bruselas.

2.- Poole Fuller, Esteban. (2020), *Panorama Histórico de la Regulación del Transporte Público en Lima*, IUSINKARRI revista de la facultad de derecho y ciencia política – Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

3.- Tarazona Carrascal, Jorge. (2019), *Diseño Arquitectónico de una Terminal de Transporte Terrestre en los Patios – Norte de Santander*. Universidad Santo Tomás - Bucaramanga División de Ingenierías y Arquitectura. Bucaramanga.

4.- Rupay Cuenca, Mariel. (2018), *Luchando Contra la Informalidad en el Transporte Terrestre de Personas*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

5.- Chávez, Claudia, Quezada, Roberto y Tello, Diana. (2017), *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

6.- Espinoza Lopez, Yuri. (2016), *Terrapuerto interprovincial Lima Norte distrito de Los Olivos*. Universidad San Martín de Porres. Lima.

7.- Raiteri, Melisa. (2016), *El Comportamiento del Consumidor Actual*, Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza.

8.- García, E y Suazo, B. (2014), *Factores que Influyen en los Resultados del Sistema de Control en las Garitas De Peaje “Tolerancia Cero” En la Vía Lima – Ica*. Pontificia Universidad Católica del Peru. Lima.

9.- Caso, A. Rey de Castro, J. y Rosales-Mayor, E. (2014), *Hábitos de sueño y accidentes de tránsito en conductores de ómnibus interprovincial de Arequipa*. Revista peruana de medicina experimental y salud pública. Lima.

10.- Rodríguez-Rabadán, David. (2013), *Proceso de Decisión del Consumidor*, Universitat Internacional de Catalunya. Barcelona.

11.- Bonifaz, José y Aparicio, Carlos. (2013), *La Gestión del sistema de transporte público peruano al 2050*. CEPLAN, Lima.

12.- Izquierdo Quispe, Patricia. (2012), *Propuesta de regulación en los terminales terrestres del transporte de ámbito nacional de personas en la provincia de Lima*. Pontificia Universidad Católica de Perú. Lima.

13.- Roca Santiago, Simabuko Luis, Dyer Jaime. (2004), *Impacto tributario en el servicio de transporte terrestre interprovincial de pasajeros. El caso del retiro de la exoneración del IGV*. ESAN, LIMA

Fuente: MTC – Dirección General de Transporte Terrestre – Oficina de estadística / Elaboración propia.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 La economía informal

Los antecedentes contemporáneos del debate sobre la economía informal aparecen en la década de los años 50; diversos estudios sobre las economías en desarrollo identificaron una convivencia entre un sector moderno, industrializado, competitivo y regulado; y un sector tradicional, poco competitivo, compuesto por pequeños comerciantes, trabajadores ocasionales y sobre todo con un excedente de mano de obra. W. A. Lewis (1954), en su ensayo: *Economic Development with Unlimited Supplies of Labour (Desarrollo con Oferta Ilimitada de Mano de Obra)*, identifica y caracteriza esta dualidad estructural en las economías en desarrollo y sostiene que los procesos de industrialización, modernización y crecimiento económico, son facilitados por la transferencia gradual del excedente de mano de obra del sector tradicional hacia el sector moderno.

... Las teorías de la modernización de Lewis (1954) veían al sector informal como al sector tradicional y agrario, como un remanente del pasado que no ha sido alcanzado por el capitalismo industrial moderno, y que se encuentra por defecto en una posición en la cual la regulación estatal no está presente. En esta visión, el sector tradicional es informal porque las unidades productivas son tan pequeñas y alejadas de centros urbanos y del poder político, que no hay quien las regule. (Morales, 2020, p.353).

El término “economía informal” se popularizó durante la década de los años 70s, aludiendo a las actividades económicas que se desarrollan fuera del orden establecido sean en el sector público como en el privado. El pionero en la aproximación al entendimiento del término fue el antropólogo Keith Hart, quien, durante sus investigaciones sobre el mercado laboral urbano en África, observó y analizó las estrategias de generación de ingresos de los inmigrantes, quienes recurrían a actividades económicas autoorganizadas, como créditos de amigos o familiares, tener un segundo empleo y en general cualquier otra actividad “informal” que contribuya a incrementar sus ingresos.

... Surgió como respuesta a la proliferación del autoempleo y el trabajo eventual en las ciudades del Tercer Mundo; pero más tarde la expresión llegó a usarse con referencia a sociedades como Gran Bretaña, donde compitió con los epítetos de desindustrialización: la economía "oculta", "subterránea", "sumergida", etc. (Hart, 2006)

El mismo Hart concluyó que la gran cantidad de personas que no tenían un trabajo formal en África, no estaban “desempleadas”, sino que se emplearon positivamente en actividades que contrastaban abiertamente con la economía “formal” que fomentaba el gobierno y el sistema capitalista, aunque con rendimientos de baja productividad. Sugirió que la relación entre las fuentes de empleo formal e informal, podrían ser un ingrediente importante y un complemento para la transformación económica en el largo plazo.

El dualismo (formal-informal) y algunas de las ideas detrás de él recibieron publicidad inmediata a través de su adopción en un influyente informe de la OIT (1972) sobre ingresos y empleo en Kenia, que elevó el 'sector informal' a la categoría de una fuente importante de desarrollo nacional por así decirlo. Esto fue suficiente para alentar a legiones de investigadores a adoptar el término. En poco tiempo había surgido una crítica sustancial del concepto de "sector informal". Los marxistas afirmaron que sus defensores desconectaron la naturaleza esencialmente regresiva y explotadora de este sector económico, a la que prefirieron llamar "pequeña producción mercantil" (Hart, 2006).

Es contradictorio afirmar que los pobres de las zonas urbanas tienen una economía informal, pero sus amos ricos no; o que el Tercer Mundo tiene un sector informal pero no el Occidente industrializado. Mientras exista un análisis económico formal y la institucionalización parcial de las economías de todo el mundo a lo largo de líneas capitalistas, será necesario un concepto correctivo como la economía informal (Hart, 2006).

Respecto de la influencia de la informalidad sobre la economía, Mould (2003) señala:

... Schneider y Enste (2002:155) afirman que la literatura económica se encuentra dividida respecto a las influencias que podría generar la informalidad. En efecto, la economía informal podría representar la acción económica más pura y eficiente (visión liberal que reduce las ineficiencias de la intermediación estatal); y, simultáneamente, podría significar un peligro para la autoridad estatal y reflejaría una clara señal de deterioro moral de una sociedad (Mould, 2003, p. 70).

Hernando De Soto (2009) sostiene que una de las razones por que se origina la informalidad en el Perú es la migración; al respecto precisa:

Los migrantes descubrieron que eran numerosos, que el sistema no estaba dispuesto a admitirlos, que las barreras se multiplicaban, que

había que arrancar cada derecho a un renuente *status quo*, que estaban al margen de las facilidades y beneficios de la ley, y que la única garantía para su libertad y prosperidad estaba, finalmente, en sus propias manos. Descubrieron, en suma, que tenían que competir; pero, no solo contra personas sino también contra el sistema.

Fue de esta manera que, para subsistir, los migrantes se convirtieron en informales. Para vivir, comercial, manufacturar, transportar y hasta consumir, los nuevos habitantes de la ciudad tuvieron que recurrir al expediente de hacerlo ilegalmente. Pero no a través de una ilegalidad con fines antisociales como en el caso del narcotráfico, el robo o el secuestro, sino utilizando medios ilegales para satisfacer objetivos esencialmente legales, como construir una casa, prestar un servicio o desarrollar una industria (De Soto, 2009, p.41).

De Soto (2009) igualmente, concluye que las personas no son informales sino sus actividades y que:

... La informalidad no es tampoco un sector preciso ni estático de la sociedad, sino una zona de penumbra que tiene una larga frontera con el mundo legal y donde los individuos se refugian cuando los costos de cumplir las leyes exceden a sus beneficios (De Soto, 2009, p.42).

Jiménez (2012), en su estudio sobre La Informalidad Laboral en América Latina: ¿Explicación Estructuralista o Institucionalista?, describe estos dos enfoques teóricos sobre la informalidad:

Para el enfoque institucionalista, el sector informal se caracteriza por agrupar actividades económicas que se desarrollan bajo la alegalidad, en términos del incumplimiento de las reglamentaciones comerciales, laborales y/o ambientales, entre otras. Es decir, son actividades legales porque ofrecen productos o servicios que traen beneficios y no perjuicios, pero que evaden las políticas tributarias.

En este caso, se hace referencia al institucionalismo pensando en que las decisiones tomadas desde las instituciones del Estado generan incentivos que inciden en las elecciones racionales de los agentes cuando escogen entre las ocupaciones formales y las informales. Puede decirse que el resultado de un análisis costo-beneficio determina la elección de ser formal o no ante la eventualidad de ceñirse a la ley. Así, desde la corriente institucional, quienes están en el sector informal lo hacen por decisión y no porque les toca hacerlo, tal como se mostraría

desde el enfoque estructuralista, para el cual la informalidad laboral es una alternativa de subsistencia.

Hernando de Soto coincide con esta perspectiva institucionalista del origen de la informalidad, concluyendo que ésta, es la respuesta popular a la rigidez de los gobiernos de turno, que sobreviven privilegiando a una pequeña élite, para que participe legalmente en la economía.

Respecto del enfoque estructuralista, Jiménez (2012), sostiene es la estructura productiva y económica de un país la que origina la existencia de mercados laborales formales e informales (segmentados). Dicho enfoque considera la existencia y coexistencia de dos sectores en la economía; el sector moderno, caracterizado por las grandes unidades productivas cuya motivación es el incremento y acumulación del capital, este sector posee una alta productividad y ofrece un empleo de calidad. En el otro extremo se encuentra el sector tradicional o sector informal, caracterizado por pequeñas unidades productivas que funcionan bajo la motivación de la subsistencia, ofreciendo empleo de baja calidad y caracterizada principalmente por una baja productividad.

Freige (1990), respecto de los agentes económicos y su definición de un mercado formal e informal concluye:

Como proposición general, un agente económico se considera miembro del sector "formal" de cualquier economía cuando sus acciones se adhieren o están protegidas por las reglas institucionales establecidas. Por el contrario, cuando sus acciones no se ajustan a las reglas establecidas, o se les niega su protección, el agente es considerado miembro del sector "informal" de la economía. La adherencia a las reglas establecidas constituye una participación en la economía formal o superficial, mientras que el incumplimiento o elusión de las reglas establecidas, o la exclusión de la protección de dichas reglas, constituye una participación en una economía informal o sumergida. Dado que hay una variedad de instituciones (diferentes conjuntos de reglas que cubren un amplio espectro de comportamientos económicos), también hay una variedad de sectores informales. Las distintas características de cada economía informal están determinadas por el conjunto particular de reglas institucionales que sus miembros eluden. Los miembros del sector formal, constreñidos por un conjunto institucional particular de reglas, enfrentan un conjunto diferente de costos de transformación y transacción que aquellos que enfrentan.

2.2.1.1 Manifestaciones de la economía informal

En la publicación del Banco Mundial titulada *Creciente Informalidad* (Rising Informality), donde se atribuye como causas de la informalidad a las excesivas regulaciones gubernamentales en el mercado laboral y a una fuerte carga fiscal impuesta a un reducido sector formal, se detallan cuatro ejemplos de manifestaciones de la economía informal, cada una de las cuales se origina por causas distintas:

1.- La informalidad laboral:

Los trabajadores informales en los países en desarrollo tienen pocos derechos sociales, carecen de seguridad social, entre otros. Además, los trabajadores reciben poca formación laboral que conduce a una baja productividad para la economía. Irónicamente la informalidad laboral es en gran parte una consecuencia de las leyes y reglamentos laborales cuyo objetivo es proporcionar protecciones y beneficios a los trabajadores (Palmade y Anayotos, 2005).

Freije (2002) en su estudio sobre *El empleo informal en América Latina y el Caribe: Causas, consecuencias y recomendaciones de política*, concluyó que:

... existen amplias evidencias de que la protección social no alcanza a los trabajadores informales. Las reformas introducidas en la legislación y los programas sociales durante las últimas dos décadas no han logrado reducir el tamaño del sector informal en la región. El diseño de programas y las opciones nacionales personales explican la falta de cobertura entre los trabajadores informales. En consecuencia, es preciso diseñar programas que se ajustan especialmente a los trabajadores informales y procuran revertir la tendencia a la creciente inseguridad en los mercados laborales de la región (Freije, 2002, p. 24).

La informalidad laboral se considera como un desequilibrio en el mercado laboral:

Al estudiar el mercado laboral se deben tener en cuenta tanto el problema del desempleo como el de la informalidad laboral. Ambos aspectos reflejan desequilibrios en el mercado laboral: el primero en términos de la cantidad del empleo y el segundo de su calidad. El referido a la cantidad está asociado con el número de desocupados, mientras que el de la calidad está relacionado con los ocupados en empleos que se ejercen bajo situaciones de baja productividad, con escaso capital físico y/o humano y en actividades que están por fuera de la normatividad del

mercado, como aquellas en las que se pagan salarios inferiores al mínimo establecido, en las que no se reconocen las prestaciones sociales o en las que se incumple con las jornadas laborales. Las anteriores características asociadas a la calidad del empleo son algunas del conjunto que describe a la informalidad laboral (Jiménez, 2012, p. 115).

Vanessa Belapatiño, Francisco Grippa, Hugo Perea (2017), investigadores del BBVA, consideran que la informalidad laboral implica un incumplimiento parcial o total de las leyes laborales vigente. Respecto de las posibles causas de la informalidad laboral, mencionan las siguientes:

- 1.- Una Legislación que, directa o indirectamente, desincentiva la contratación formal.
- 2.- La débil fiscalización laboral que disminuye la probabilidad de que los infractores sean penalizados por no cumplir con la legislación.
- 3.- La baja productividad de los trabajadores que no hace rentable su contratación bajo las condiciones que la ley exige.
- 4.- Percepción de que los beneficios de ser un trabajador formal no son lo suficientemente atractivos.
- 5.- Insuficiente demanda laboral en el sector formal de la economía.

2. La informalidad en el producto – empresarial:

Las empresas informales golpean con sus productos informales a las empresas formales. Una gran parte de los productos y servicios son informales en el mundo en desarrollo, porque no cumplen con los reglamentos o han sido producidos por una empresa sin licencia. Por ejemplo, los reglamentos estrictos de los productos alimenticios terminan haciendo más daño que bien, al igual como sucede en el mercado laboral (Palmade y Anayiotos, 2005).

La informalidad empresarial, además, puede ser entendida como el conjunto de actividades, que incluso empresas registradas, realizan al margen de la legislación vigente. La informalidad empresarial se podría definir:

Como las compañías que no cumplen plenamente con la legislación tributaria, laboral, ambiental y comercial, entre otros requisitos, representa una competencia desleal para las formales y afecta a diferentes sectores de la producción (El Tiempo, 2015).

En términos operativos, la informalidad empresarial está conformada por empresas no constituidas en sociedades y que no están registradas dentro de la administración tributaria (Cuba, 2018).

Para reducir la informalidad empresarial, mediante la implementación de políticas públicas, primero es necesario identificar sus causas en cada uno de los sectores de la economía. En este sentido:

En general, la informalidad empresarial varía de sector en sector, dependiendo de la normatividad sectorial, el grado de cumplimiento de la misma (supervisión y control) y de la naturaleza propia de cada sector (su capacidad de generar utilidades). Hay minería informal, pesca informal, manufactura informal, construcción informal, comercio informal, servicios informales, etc. En el estudio de estas tres causas mencionadas se encuentra también el origen de las políticas públicas dirigidas a reducir la informalidad empresarial (Cuba, 2018).

3.- La informalidad en la propiedad de la tierra:

Las causas de la informalidad en el mercado de la tierra, son el registro de tierras sin garantía y procesos de registro, sumamente engorrosos y caros. La oferta de suelo desarrollado formalmente de las ciudades de los países en desarrollo no ha seguido el ritmo de crecimiento de la población en edad de trabajar y la migración de zonas rurales, y el precio es a menudo a la par con el de sus homólogos de los países ricos. Esta situación genera que casi la mitad de la población urbana en el mundo en desarrollo vive en barrios marginales. El costo económico de la tierra informal también es alto. Esta informalidad en la tierra distorsiona la competencia en las industrias de la construcción comercial y de vivienda (Palmade y Anayiotos, 2005).

De Soto (2009), respecto de los procesos formales de desarrollo de edificaciones y habilitaciones urbanas en Lima, a principios del siglo pasado, señala que, precisamente, el primer espacio para la informalidad la dieron los propios formales, quienes no respetaron muchas de las leyes y normas vigentes del momento:

Por ese entonces, empresas formales establecidas empezaron a desarrollar barrios residenciales sobre los terrenos de antiguas haciendas o pueblos, dirigidos básicamente a satisfacer las necesidades de vivienda de las clases altas y medias. Así fueron edificando Lince en 1921, Jesús María en 1923, Magdalena Vieja en 1924 y San Isidro en 1926.

La característica común de todos esos vecindarios es que, al urbanizarlos, los empresarios formales, terratenientes y contratistas incumplieron una serie de disposiciones legales: no recabaron licencias,

dejaron inconclusas las obras de habilitación, no proveyeron servicios e inclusive se ampararon en contratos de dudosa legalidad. Es decir, urbanizaron informalmente los barrios tradicionales de la ciudad.

Posteriormente, antes de que empezara la marea migratoria, las mismas empresas formales se dedicaron a desarrollar vecindarios dirigidos a las clases populares. Para hacerlo, continuaron dentro de la tendencia que anteriormente habían utilizado para desarrollar los barrios residenciales; es decir, construir al margen o en contravención de las normas estatales vigentes. (De Soto, 2009, p.64).

Quilcate (2019), ExDirector Ejecutivo de COFOPRI, sobre la informalidad de la propiedad urbana en el Perú y su proceso complejo de formalidad en ciertos predios informales, señala que:

La informalidad de la propiedad urbana en el Perú es tal, que las grandes ciudades se han erigido sobre la base de invasiones a la propiedad privada y estatal. Si bien es cierto, el Estado ha logrado formalizar a un gran volumen de predios a través de sus organismos especializados y con facultades para ello, llámense municipalidades o a través de la agencia de formalización de la propiedad urbana en el país; existe un remanente importante de predios informales, cuyas condiciones fácticas hacen más complejo el proceso de formalización y, en algunos casos, resulta imposible dicho proceso por estar en zona de riesgo no mitigable o porque las posesiones no cumplen con los plazos legales para ser tituladas.

Quilcate (2019) precisa que, el problema de la informalidad de la propiedad urbana no termina con la formalización del predio, sino que es necesario formalizar la edificación construida sobre esta propiedad y completar el proceso de independización de cada una de las unidades inmobiliarias construidas sobre el predio; proceso que debería ser rutinario de existir una cultura registral.

Es importante tener en cuenta que, la formalización de la edificación sirve como instrumento para la posterior inscripción e independización de las unidades inmobiliarias construidas sobre el mismo (departamentos), así como para la adecuada asignación de titularidad respecto de éstas.

... La inscripción en el registro de dichos actos jurídicos o modificaciones físicas del predio, sería algo rutinario en la medida que exista una cultura registral; sin embargo, ello no es así, lo que origina una nueva situación de informalidad. En consecuencia, resultaría relevante contar con mecanismos que permitan su consolidación.

4. La informalidad tributaria:

Evadir los impuestos es una motivación clave para ingresar al mundo informal. Estudios realizados por el *McKinsey Global Institute* sobre la industria en países en desarrollo indica que la evasión de impuestos es una de las principales causas de la baja productividad en sectores como el comercio minorista, procesamiento de alimentos, vivienda y construcción. Existe un círculo vicioso en el trabajo: la evasión de impuestos de los operadores informales quita la ventaja de productividad de las grandes empresas formales, que conduce a una mayor informalidad y obligando a los gobiernos a recoger más y más impuestos de un sector formal cada vez más reducido.

Los países desarrollados nunca tuvieron este problema, al nivel de los países en desarrollo, entre otras cosas porque se les arreglaron para evitar la imposición de una gran carga fiscal a las empresas. Francia y Estados Unidos en 1913, estaban al mismo nivel de desarrollo económico que Brasil hoy, recaudaban menos del 10 por ciento del PBI en impuestos generales, en comparación con el 30 por ciento que recauda Brasil hoy. Las economías en desarrollo que se hicieron ricos en el siglo XX, como Japón, República de Corea, Singapur, Taiwán y China, evitaron imponer una mayor carga fiscal a las empresas, mantuvieron el gasto público bajo control a la vez que proporcionaron una excelente infraestructura, educación y sobre todo atención de la salud (Palmade y Anayiotos, 2005).

Respecto a la vinculación entre el contribuyente y el estado, Gómez, Jiménez y Martner, (2017) señala:

La debilidad del pacto fiscal en América Latina está relacionada con otros hechos estilizados que van más allá de lo estrictamente económico. La baja calidad de los servicios públicos prestados por el Estado, la deficiente capacidad para implementar las políticas públicas necesarias y la escasa confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas son características que se repiten en los países de la región y conspiran contra el cumplimiento voluntario de los contribuyentes, al tiempo que favorecen el crecimiento de la economía informal (Loayza, Servén y Sugawara, 2009).

Asimismo, la baja moral tributaria —entendida como el grado de rechazo de los ciudadanos ante el incumplimiento de las obligaciones— caracteriza a los países de la región y socava las raíces de dicho pacto social. (Gomez, Jimenez y Martner, 2017, p. 323).

2.2.1.2 Intentos de medición de la economía informal

La informalidad, como fenómeno complejo y como toda variable económica no puede ser medida, sino tan sólo estimada, por este motivo varios autores han realizado diversos estudios para intentar medirla:

La informalidad constituye un problema de difícil medición debido a que opera fuera de un marco legal establecido y sin control del Estado; no figuran dentro de las mediciones y estadísticas nacionales, esto impide obtener estimaciones precisas y confiables de su amplitud y del número de personas que participan en ellas.

Sin embargo, con el objetivo de obtener una aproximación de sus magnitudes, economistas y sociólogos han desarrollado distintos enfoques para su estudio; el enfoque del mercado laboral, enfoque de la pequeña empresa y consumo del hogar y el enfoque de las estimaciones macroeconómicas (Hernández, 2010, p. 2).

La estimación de la informalidad, por tratarse de actividades en las sombras, no es un trabajo sencillo:

Aun cuando la definición de informalidad pueda ser simple y precisa, estimar su tamaño no resulta sencillo. Puesto que se identifica este fenómeno con la actividad económica que permanece ajena a los marcos legales y normativos del estado, se le describe mejor como una variable latente no observada, es decir, como una variable para la que no existe una medición exacta y completa, pero a la que es posible aproximarse a través de indicadores que reflejan sus diversos aspectos (Loayza, 2008, p. 44).

Las actividades informales, por su naturaleza, buscan estar ocultas por estar al margen del sistema establecido, y por lo general no figuran en las estadísticas nacionales:

Por definición, la mayor parte de las actividades económicas que se clasifican como informales no se capturan en las cuentas nacionales y las estadísticas oficiales. Una excepción es el empleo informal, que típicamente se puede medir o aproximar utilizando respuestas a preguntas de encuestas de hogares acerca de la afiliación a la seguridad social, los beneficios obligatorios que los trabajadores reciben, o el tamaño de la empresa en la cual trabajan (en términos del número de empleados), o usando una combinación de estas variables (Perry, Maloney, Arias, Fajnzylber, Saavedra-Chanduvi, 2007, p. 27-28).

Respecto a la aproximación del tamaño de la economía subterránea Ernste y Schneider (1998), en su estudio: *Increasing Shadow Economies al over the World - Fictios or Reality? (Incremento de la Economía Subterránea en el Mundo – Realidad o Ficción)*, menciona que existen 3 enfoques para estimar el tamaño de la economía subterránea, los Enfoques Directos donde se emplean encuestas y se esperan respuestas voluntarias, los Enfoques Indirectos que utilizan indicadores macroeconómicos y el Enfoque del Modelo que analiza múltiples causas y efectos que produce la economía informal y utiliza la teoría estadística de variables no observadas.

Estos métodos no son del todo certeros y solo pueden realizar estimaciones puntuales que difícilmente podrían aplicarse a todas las actividades de la economía informal. Tampoco pueden estimar con precisión el crecimiento y desarrollo de la economía informal durante un periodo considerable de tiempo; sin embargo, su aplicación si suministra información valiosa sobre las actividades informales y sobre la composición de quienes trabajan en ellas.

Enfoques Directos:

Estos micro enfoques emplean encuestas bien diseñadas y muestras basadas en respuestas voluntarias o auditorías fiscales y otros métodos de cumplimiento. Muestras de encuestas deseñadas para la estimación de la economía subterránea se utiliza ampliamente en varios países para medir la economía subterránea en su conjunto. La principal ventaja de este método radica en la información detallada sobre la estructura de la economía subterránea, pero los resultados de este tipo de encuestas son muy sensibles a la forma en que se formula el cuestionario. (Ernste y Schneider, 1998, p.3,4).

Enfoques Indirectos:

Estos enfoques, que también se denominan enfoques de “indicadores”, son macroeconómicos y utilizan varios indicadores económicos que contienen información sobre el desarrollo de la economía subterránea (a lo largo del tiempo). Hay al menos cinco indicadores macroeconómicos que dejan algunas “huellas” del desarrollo de la economía subterránea (Ernste y Schneider, 1998, p.4).

Sobre los métodos utilizados en los enfoques indirectos, para la estimación del tamaño de la economía subterránea, Ernste y Schneider (1998) precisa a los siguientes:

1.- La discrepancia entre las estadísticas de ingresos y gastos nacionales:

Esta discrepancia inicial, donde por lo general el gasto es superior al ingreso, puede leerse como el resultado de la actividad de la economía oculta. Sin embargo, estas diferencias podrían atribuirse no solo a las actividades de la economía subterránea sino también a los errores cometidos en la aplicación de las estadísticas de medición.

2.- La discrepancia entre la fuerza laboral oficial y la fuerza laboral real:

Las variaciones de la participación de la fuerza laboral en la economía formal, pueden evidenciar un aumento o disminución de la participación de las actividades de la economía subterránea. Sin embargo, cabe resaltar que la mencionada variación en la participación puede tener otras causas, como por ejemplo el hecho de que las personas puedan “trabajar en la economía sumergida y tener trabajo en la economía oficial”.

3.- El enfoque de transacciones:

Es un método basado en la ecuación cuantitativa de Irving Fisher y supone que existe una relación constante en el tiempo entre el volumen de transacciones de la economía y el PBI oficial. Este método requiere de cifras precisas sobre el volumen total de las transacciones, para realizar estimaciones fiables.

En general, aunque este enfoque es teóricamente atractivo, los requisitos empíricos necesarios para obtener estimaciones confiables son tan difíciles de cumplir, que su aplicación puede dar lugar a resultados dudosos (Ernste y Schneider, 1998, p.6).

4.- El enfoque de la demanda de divisas:

Este enfoque, utilizado para estudiar la economía subterránea en los Estados Unidos, asume que las transacciones ocultas se realizan en efectivo para evitar la fiscalización de las autoridades. El aumento en la demanda de divisas, reflejará un aumento en el tamaño de la economía subterránea. Sin embargo, cabe destacar que este enfoque tiene dificultades en su aplicación si consideramos que, por ejemplo, no todas las transacciones de la economía subterránea son en efectivo y el hecho de que el dólar se utiliza como una moneda internacional.

5.- El método de insumos físicos (consumo de electricidad):

Este método asocia el consumo de electricidad y la economía subterránea.

El método de Kaufmann: Con este método, se calcula la relación entre un insumo físico de uso generalizado (por ejemplo, el consumo de electricidad y el PBI) para un periodo base y luego se extrapola al presente. ... Como la medición oficial del PBI por definición solo captura la parte oficial de la economía, la diferencia entre el PBI general (o esperado) y un PBI medido oficialmente da una estimación del tamaño de la economía subterránea (Ernste y Schneider, 1998, p.9).

El método de Lacko: Lacko (1996, 1997a 1997b) asume que cierta parte de la economía subterránea está asociada con el consumo de electricidad de los hogares. Comprende, entre otros, la denominada producción doméstica, las actividades de bricolaje y otras producciones y servicios no registrados. Lacko asume que en países donde la sección de la economía subterránea asociada con el consumo de electricidad de los hogares es alta, el resto de la economía oculta, la parte que Lacko no puede medir, también será alta (Ernste y Schneider, 1998, p.10).

Tanto el método de Kaufmann como el de Lacko tienen cuestionamientos en varios sentidos; por ejemplo, el hecho que muchas de las actividades de la economía subterránea no requieren un considerable consumo de energía durante su desarrollo, el avance de la tecnología que hace más mucho más eficiente tanto en la generación como el consumo de energía, la utilización de otras fuentes alternas energía, etc.

El Enfoque del Modelo: El enfoque del modelo explícitamente considera múltiples causas de la existencia y crecimiento, así como los múltiples efectos de la economía subterránea. El método empírico utilizado es bastante diferente de los enfoques discutidos anteriormente. Se basa en la teoría estadística de variables no observadas, que considera múltiples causas y múltiples indicadores del fenómeno a medir. Para la estimación, el enfoque analítico se utiliza para medir la economía oculta como una variable no observada. Los coeficientes desconocidos se estiman en un conjunto de ecuaciones estructurales (1) dentro de las cuales la variable "no observado" no se puede medir directamente (Ernste y Schneider, 1998, p.11).

Esta discusión de los diversos métodos para estimar la economía sumergida demuestra que cada uno tiene dificultades, y ninguno es perfecto. Debido a sus diversas fortalezas y debilidades, tiene sentido aplicar tantos como sea posible, utilizando una variedad de métodos, para que se complementen y produzcan resultados más válidos (Ernste y Schneider, 1998, p.13).

FIGURA N°3**Enfoques para la estimación del tamaño sector informal**

ENFOQUES PARA LA ESTIMACIÓN DEL TAMAÑO DE LA ECONOMÍA INFORMAL	Enfoques Directos	Encuestas Voluntarias Auditorías Fiscales
	Enfoques Indirectos	1 La discrepancia entre las estadísticas de ingresos y gastos nacionales 2 La discrepancia entre la fuerza laboral oficial y la fuerza laboral real 3 El enfoque de transacciones 4 El enfoque de la demanda de divisas 5 El método de insumos físicos (consumo de electricidad):
	Enfoque Modelo	Ecuaciones estructuradas

Fuente: Dominik Ernste, Frederick Schneider (1998) / Elaboración propia.

La principal dificultad en los intentos de estimar el tamaño de la economía informal, radica en un par de aspectos estructurales. El primero tiene que ver con su propia naturaleza, ya que todas las actividades que se realizan dentro de la economía informal precisamente se realizan para evitar ser registradas. Y el segundo aspecto tiene que ver con la definición y la amplia gama de conceptos asociados a la Informalidad, lo que nos da una idea de la complejidad de su medición en la economía.

2.2.1.3 Economía informal y crecimiento económico

La relación entre la economía informal y el crecimiento económico ha sido motivo de análisis y discusión discrepante entre algunos autores especializados. Mientras algunos sostienen que la informalidad tiene un efecto negativo y significativo sobre el crecimiento económico; otros sostienen que la informalidad contribuye a la creación de nuevos mercados, dinamiza la economía y alienta el espíritu emprendedor. En este contexto es necesario considerar un enfoque integral sobre el efecto de la informalidad en el crecimiento económico.

En efecto, la economía informal podría representar la acción económica más pura y eficiente (visión liberal que reduce las ineficiencias de la intermediación estatal); y, simultáneamente, podría significar un peligro para la autoridad estatal y reflejaría una clara señal de deterioro moral de una sociedad (Mould, 2003, pp. 70).

Según Loayza (2008), la propia estructura del subdesarrollo, especialmente la referida al nivel educativo, estructura productiva y las tendencias demográficas,

revelan la influencia de la informalidad en el crecimiento económico. Así, si el nivel educativo de un país es alto, contribuirá a disminuir los índices de informalidad e incrementa la productividad; igualmente, si la estructura productiva de un país se orienta hacia procesos industriales más que hacía procesos primarios (como la agricultura), la informalidad tenderá a disminuir. Respecto a la influencia de la estructura poblacional Loayza (2008) concluye:

Finalmente, es probable que una estructura poblacional con un elevado peso de población joven y población rural contribuya a incrementar la informalidad, pues ello encarece y dificulta tanto los sistemas de monitoreo como la educación y construcción de capacidades a la vez que complica la expansión de servicios públicos formales (Loayza, 2008, p. 50).

Respecto del impacto de la informalidad en el crecimiento económico del PBI, diversos autores sostienen que este impacto es negativo y que un aumento de tamaño de la economía informal implica una menor recaudación tributaria que a la larga derivará en menor gasto público, ocasionando una desaceleración de la economía:

Teóricamente, la literatura en la materia ha determinado que existe una relación inversa entre el tamaño de la economía informal y las tasas de crecimiento económico. Por ejemplo, Johnson, Kaufmann y Zoido-Lobaton (1998: 388) argumentaban que el sector informal, al utilizar dentro de sus procesos productivos algunos servicios públicos sin pagar por ellos, implicaba una reducción tributaria posterior para el Estado; esta, en el mediano y largo plazo, podría generar una disminución del gasto público, así como un debilitamiento de los incentivos para permanecer dentro del sector formal. En tal sentido, esta espiral culminaría desacelerando el crecimiento económico y desarrollo económico entre las distintas economías... La promoción del desarrollo tecnológico en el sector formal, así como una política tributaria eficiente y una reducción importante de la informalidad son piezas clave para el crecimiento sostenido de toda economía. (Mould, 2003, p. 70).

Loayza (1997), quien sostiene y respalda la opinión de Hernando de Soto respecto a que la “economía informal surge cuando los impuestos excesivos y las regulaciones son impuestas por gobiernos que carecen de la capacidad para hacer cumplir”, concluye:

En países donde la carga fiscal es mayor que la óptima y donde el sistema de aplicación es demasiado débil, el tamaño relativo del sector informal

se correlaciona negativamente con la tasa de crecimiento económico; en otras palabras, cambios, tanto en los parámetros de política como en la calidad de las instituciones gubernamentales, que promueven un aumento en el tamaño relativo de la economía informal también generará una reducción del crecimiento económico (Loazy, 1997, p 19).

Sin embargo, no es posible afirmar de manera concluyente que la informalidad influya negativamente en el crecimiento económico. Cuando la economía presenta un crecimiento sostenido, también puede aumentar la informalidad, como resultado del propio dinamismo de la economía que requiere emplear más mano de obra tanto en el sector formal como en el sector informal. Al respecto Schneider y Enste (2000), argumentan:

Dependiendo de la visión predominante del sector informal, también se podría llegar a la conclusión opuesta. En la visión neoclásica, la economía subterránea, responde económicamente a la demanda del entorno, servicios urbanos y fabricación a pequeña escala, añade a la economía un dinámico y emprendedor espíritu y puede llevar a más competencia, mayor eficiencia, y limitar las actividades gubernamentales. El sector informal también puede contribuir “a la creación de mercados, aumentar los recursos financieros, mejorar el espíritu empresarial, y transformar las instituciones legales, sociales y económicas necesarias para el crecimiento” (Asea 1996, p. 166). La auto selección voluntaria entre los sectores formales e informales pueden proporcionar un mayor potencial de crecimiento económico y, por tanto, una correlación positiva entre un aumento del sector informal y crecimiento económico. Los efectos de la economía subterránea sobre el crecimiento económico, por tanto, siguen siendo ambiguos. (Schneider y Enste, 2000, p. 89).

2.2.2 Sector informal, regulación y desarrollo económico

La actividad empresarial en un país, es un motor fundamental para el crecimiento económico; sin embargo, en muchas economías en desarrollo la presencia de la actividad empresarial informal, que realizan las empresas no registradas o las empresas registradas que ocultan sus declaraciones fiscales, realizan contrataciones de personal fuera de sus registros, evaden y/o eluden sus obligaciones tributarias, representa un porcentaje importante del tamaño de sus economías. Respecto al rol de la actividad informal, en del desarrollo económico, La Porta y Shleifer (2008), sostienen:

... A pesar de la gran magnitud de actividad no oficial, se sabe poco sobre su papel en el desarrollo económico, y en particular sobre la importancia de "oficializar" esta actividad y de cómo los recursos que se le dedican servirían al crecimiento económico (La Porta y Shleifer, 2008, p. 275).

Sobre el papel de las empresas no oficiales (o informales) y el desarrollo económico, La Porta y Shleifer (2008) desarrollan tres puntos de vista, la visión romántica o legalista, la visión parasitaria y la visión económica dual.

... Según la visión romántica, que la asociamos con la obra de Hernando de Soto, las empresas no oficiales son, realmente o potencialmente, extremadamente productivas, pero son retenidas por los impuestos y regulaciones estatales, así como por la falta de derechos de propiedad seguros y acceso a financiación. ... Si las barreras a la oficialidad se redujeran y se suministró capital a través de las microfinanzas, las empresas no oficiales se registrarían (formalizarían), tomarían préstamos y aprovecharían otros beneficios de estatus oficial y, al hacerlo, se expandirían y generarían crecimiento económico. Un aspecto clave de esta visión optimista es que las empresas no oficiales son fundamentalmente similares a los oficiales, pero se mantienen controlados por la política. En particular, una empresa no oficial debería tener un aspecto similar a las empresas oficiales con respecto a las características no afectados por las políticas gubernamentales, como las características de sus empresarios (por ejemplo, su educación) (La Porta y Shleifer, 2008, p. 276).

Las perspectivas parasitaria y dual, del rol de la empresa en el desarrollo de la economía, son menos optimistas que la visión romántica. En general estos puntos de vista consideran que las empresas no oficiales (informales) son bastante improductivas principalmente porque están bajo la dirección de empresarios empíricos (poseen menor capital humano). A diferencia de la visión romántica, donde el desarrollo ocurría al liberar a las empresas informales de la excesiva regulación impuesta por el estado, los puntos de vista parasitario y dual consideran que el desarrollo económico se produce cuando las empresas informales (ineficientes) son desplazadas por las empresas formales eficientes y dirigidas por personal mejor capacitado. Al respecto La Porta y Shleifer (2008) sostienen:

La visión del parásito, asociada principalmente con los excelentes estudios empíricos del McKinsey Global Institute, ve a las empresas no oficiales principalmente desde la perspectiva de su ilegalidad. Estas empresas deben permanecer pequeñas para evitar ser detectadas y, por

lo tanto, carecen de la escala necesaria para producir de manera eficiente. Sin embargo, la "ventaja sustancial de costos del que las empresas informales se benefician al evitar impuestos y regulaciones contrarrestan su baja productividad y pequeña escala." Farrell (2004, p. 28). Esta ventaja de costos, de las empresas informales, promueve una baja en los precios de las empresas oficiales. Las empresas informales, entonces, perjudican el crecimiento tanto porque su pequeña escala las hace improductivas, como porque le quitan participación de mercado a las empresas formales más grandes, productivas y competitivas. Según un informe de McKinsey, "La alta proporción de las pequeñas empresas en las industrias de servicios las hace particularmente propensas a operar informalmente, ignorando los requisitos fiscales, los beneficios para los empleados y otras regulaciones. Esta es una barrera para el crecimiento, mucho mayor que la mayoría de los legisladores en las economías emergentes - y desarrolladas - reconocen. ...En términos más generales, la política gubernamental apunta a erradicar las empresas informales reduciendo la evasión fiscal y aumentando el cumplimiento de las regulaciones gubernamentales (La Porta y Shleifer, 2008, p. 277).

Desde la perspectiva de la visión parasitaria, entonces, las empresas informales deciden permanecer pequeñas e improductivas para evitar las regulaciones y evadir impuestos, lo que les permite competir con la estrategia de precios bajos frente a las empresas formales.

En cuanto a la visión dual, La Porta y Shleifer (2008) la asocian al desarrollo de la economía tradicional y a la inherente ineficiencia de las empresas informales. Relacionan la visión dual con el de la "transición coordinada de lo informal, economía preindustrial, a lo formal", economía industrial desarrollada. Concluyen:

A diferencia del punto de vista del parásito, el punto de vista dual no ve a las empresas no oficiales como una amenaza para las oficiales, porque son enormemente ineficientes y, por lo tanto, es poco probable que pueda cobrar precios más bajos por los mismos productos. De hecho, las empresas oficiales y no oficiales operan en gran medida en diferentes mercados y tienen diferentes clientes. El punto de vista dual ve a las empresas no oficiales como abastecedoras de sustento para millones, quizás miles de millones, de personas extremadamente pobres, (Tokman 1992) y advierte contra cualquier política que eleve los costos de estas empresas. Esta visión ve la esperanza de desarrollo económico en las políticas, como el capital humano, las políticas tributarias y regulatorias,

que promueven la creación de empresas oficiales, dejando morir a las no oficiales a medida que se desarrolla la economía. Las empresas oficiales así creadas serán nuevas empresas dirigidas por personas nuevas, no empresas anteriormente no oficiales (La Porta y Shleifer, 2008, p. 278).

De estas tres perspectivas, sobre la actividad empresarial informal, La Porta y Shleifer, encontraron evidencia, en sus estudios para el Banco Mundial, que refuerza la visión dual sobre la romántica y parasitaria. Sus resultados evidencian que existen enormes diferencias de productividad entre las empresas no oficiales (informales) y las empresas formales (registradas - formales); las primeras generalmente son pequeñas empresas cuya productividad, inclusive, es menor a una empresa formal igualmente pequeña. Por lo tanto, resulta poco probable que solo registrar a las empresas no registradas contribuya a disminuir la brecha entre las empresas formales e informales. Otra evidencia que aboga en contra de la visión parasitaria es el hecho de que existen muy pocas empresas formales que fueron anteriormente informales, además, hay que añadir que someter a las empresas informales afectaría directamente el sustento de muchas personas que trabajan en dicho sector. Finalmente, la evidencia apunta a la existencia de una natural y marcada diferencia entre las empresas formales e informales, diferenciadas principalmente por el capital humano que las conduce; por lo que, naturalmente, el desarrollo económico se produciría al crear grandes empresas dirigidas por un capital humano altamente capacitado.

2.2.2.1 Características de las empresas del sector informal

El tamaño de empresa es una variable utilizada en diferentes estudios para describir a las empresas que pertenecen al sector informal. Generalmente, las microempresas son asociadas directamente a este sector, asumiendo que, la mayor parte de éstas no cumplen con las regulaciones del estado, en algunos casos se sustituye el término “empresa informal” por microempresa. Aun cuando no existe un consenso sobre el tamaño de empresa del sector informal, algunos autores precisan que el límite de trabajadores que debe tener una empresa para que sea considerada una micro empresa debe ser de 5, mientras que otros sugieren que debe ser de 10.

Sin embargo, no todas las microempresas incumplen sus obligaciones con el estado, y si bien es cierto que la gran mayoría de las grandes empresas cumplen con las regulaciones estatales, principalmente las regulaciones vinculadas con las obligaciones laborales, existen empresas que tienen operación informal en una parte de su negocio.

Kappel e Ishengoma (2006), en su estudio: *Economic Growth and Poverty: Does Formalisation of Informal Enterprises Matter?* (Crecimiento económico y pobreza: Formalización de empresas informales ¿importa?), sugieren una perspectiva más heterogénea para caracterizar a las empresas del sector informal.

Estudios recientes sobre el sector informal (SI) enfatizan la consideración de la heterogeneidad del SI en lugar de conceptualizar informalidad de una manera dicotómica (es decir, formal o informal) que da poca información este sector (Kappel e Ishengoma, 2006, p.8).

El mismo criterio de sobre la heterogeneidad del sector informal, lo comentan Moreno-Monroy, Pieters y Erumban en su estudio: *Subcontratación y tamaño y Composición del Sector Informal: Evidencia de la Producción Industrial India*:

El sector informal es muy diverso. Una "empresa informal" puede ser aquella que consiste en un solo trabajador que realiza un trabajo manual simple en el propio hogar del trabajador sin maquinaria. También puede ser una empresa que opera en una planta, empleando hasta 10 trabajadores contratados y utilizando maquinaria. Evidentemente, estos dos tipos de empresas no son iguales, aunque ambos pueden etiquetarse como "informales". Por esta razón, es difícil encontrar una definición única de "empresa informal" que pueda explicar esta heterogeneidad. Ranis y Stewart (1999) han propuesto una distinción relevante entre los segmentos tradicionales y modernos del sector informal, basada en una serie de características de las empresas informales que los componen (Moreno-Monroy, Pieters y Erumban, 2012, p.4).

Ranis y Stewart (1999), clasifican a las empresas informales en dos grupos, de acuerdo a características particulares que las distinguen, el primer grupo denominado moderno, es "muy dinámico y productivo", el segundo grupo, el tradicional, se caracteriza por estar "relativamente estancado". El grupo de las empresas informales denominadas tradicionales, se caracterizan por la no utilización de mano de obra contratada, tecnología estática, por el poco o casi nulo uso de capital, por la falta de una ubicación fija para sus operaciones comerciales, por el uso del hogar como centro de sus actividades empresariales, por concentración en actividades de muy bajo valor agregado y porque sus actividades generalmente son artesanales, de comercio minorista o de servicios personales.

Las empresas informales del sector moderno, se caracteriza por tener "actividades de modernización, a menudo vinculadas al sector urbano formal" en actividades de producción o consumo; son empresas que utilizan mano de obra medianamente calificada, utilizan algo de capital, realizan sus operaciones fuera del

hogar, tienen ubicación fija, estandarizan su producción de productos intermedios y de consumo y ofrecen un salario semejante a los que ofrece el sector formal.

Sobre la modernización del sector informal y la evolución de las empresas (informales) del sector tradicional y del sector moderno hacia la formalidad, Ranis y Stewart (1999), estructuran un sistema con un conjunto de dimensiones que conducen hacia la modernidad, dimensiones que tienen que ver con la complejidad de los bienes y servicios producidos, la ubicación física donde se desarrollan las actividades económicas, los salarios y ganancias generados, la capacidad instalada y la tecnología, la cantidad de trabajadores contratados, etc. En la parte final de este sistema, se encuentran las micro y pequeñas empresas formales (PyMEs), grupo donde también podrían existir empresas informales, que solo podrán ser identificadas o distinguidas, si no cumplen con todos las normas, regulaciones y requerimientos legales que afronta el sector formal.

FIGURA N°4

Distribución de empresas informales a lo largo de un continuo de modernidad



Fuente: Moreno-Monroy, Pieters y Erumban, 2012, p.5 / Elaboración propia.

Moreno-Monroy, Pieters y Erumban (2012), respecto de los efectos que puede tener la interacción entre empresas formales e informales, a través de la subcontratación de una parte de su proceso de producción, precisan:

En el proceso de desarrollo económico, la modernización del sector informal implica un aumento del tamaño relativo del segmento informal moderno y una disminución del segmento tradicional. La existencia de vínculos productivos entre informales y las empresas formales pueden acelerar o disuadir la modernización del sector informal (Ranis y Stewart, 1994). (Moreno-Monroy, Pieters y Erumban, 2012, p.5).

Djankov, Lieberman, Mukherjee y Nenova (2002), proponen una clasificación distinta de las empresas, dentro del espectro de las actividades comerciales que van desde lo informal a lo formal.

a.- Las empresas clandestinas o subterráneas: Son empresas asociadas principalmente a actividades ilegales y/o delictivas, y que, por su naturaleza, deben permanecer invisibles a cualquier tipo de registro formal.

b.- Las empresas de subsistencia: Fruto de la necesidad de subsistencia de las familias que se enfrentan al desempleo o desean compensar los bajos salarios que perciben. Estas empresas, poseen una mayor tasa de fracaso empresarial, debido a falta de acceso al mercado financiero, al bajo nivel de habilidades del propietario, a la alta competencia y falta de información; en general poseen poco potencial para formalizarse.

c.- Las empresas no oficiales: Son empresas que, estando registradas, realizan actividades clandestinas o tienen empleados no declarados oficialmente; son empresas que voluntariamente deciden escapar o evitar la carga administrativa y/o financiera de la regulación imperante. Poseen una mayor dinámica comercial, mejor acceso al sistema financiero y sus propietarios y empleados están mejor capacitados; estas empresas tienen un mayor potencial de incorporarse al sector formal.

TABLA N°2

Grados de informalidad de las empresas del sector informal

	SECTOR INFORMAL		SECTOR FORMAL
	Empresas de subsistencia	Empresas no oficiales	Empresas no oficiales / Empresas de oficiales
Grado de Informalidad	100.00%	Alto. Proporción de ventas no declaradas y trabajadores no registrados	Alguna proporción de ventas no declaradas y trabajadores no registrados. Puede usar fuera del ámbito oficial, ejemplo, Internet para entregar software
Tipo de Actividad	Comerciantes de calle, micro y pequeñas empresas, agricultores de subsistencia	Pequeños fabricantes, proveedores de servicio, distribuidores, contratistas	Pequeños y medianos fabricantes, proveedores de servicios, empresas de software
Tecnología	Mano de obra intensiva	Mayormente intensiva en mano de obra.	Intensivo en conocimiento y capital
Perfil del Propietario	Pobre, baja educación, bajo nivel de habilidades	Pobres y no pobres, bien educado, alto nivel de habilidades	No pobre, altamente educado, nivel sofisticado de habilidades
Mercados	Barreras de entrada bajas, altamente competitivo, alta homogeneidad del producto	Barreras de entrada bajas, altamente competitivo, alguna diferenciación del producto	Barreras de entrada significativas, productos establecidos / nichos de mercado
Necesidades Financieras	Capital de trabajo	Capital de trabajo, algo de capital de inversión, crédito del proveedor	Capital de inversión y capital de trabajo, cartas de crédito, crédito de proveedor
Otras Necesidades	Seguro personal, protección social	Seguro personal y tal vez seguro de negocio	Seguros personales y seguro de de negocio, servicios de desarrollo de negocios
	Menos dinámico Completamente informa		Muy dinámico Parcialmente formal

Fuente: The Informal Economy Round Table, Sofia, April 18–20, 2002, Simeon Djankov, Ira Lieberman, Joyita Mukherjee, Tatiana Nenova, Going Informal: Benefits and Costs / Elaboración propia.

2.2.2.2 Sector informal y regulación – Las barreras de entrada

A menudo los estados ejercen su rol regulador para corregir las fallas del mercado o para suplir la presencia del sector privado en aquellos sectores en donde, a éste, no le es rentable invertir. Al respecto, Stigler (1971) precisa que el poder del estado, puede ser un recurso positivo o una seria amenaza para las empresas, ya que puede contribuir con su desarrollo o dañarlas y frenar su crecimiento a través de sus políticas regulatorias.

El estado tiene un recurso que, en principio puro, no se comparte ni siquiera con los ciudadanos más poderosos: el poder de coaccionar. El estado puede apoderarse del dinero por el único método permitido por las leyes de una sociedad civilizada: los impuestos. El estado puede ordenar los movimientos físicos de recursos y las decisiones económicas de hogares y empresas sin su consentimiento. Estos poderes brindan la posibilidad de que una industria utilice el estado para aumentar su rentabilidad. (Stigler, 1971, P.4).

Regular la actividad empresarial, es una actividad por la cual los gobiernos buscan asegurar la calidad y la estandarización de los bienes y servicios, así como la salud y la seguridad de los consumidores y los trabajadores. Sin embargo, Djankov, Lieberman, Mukherjee y Nenova (2002), advierten que, en muchos casos, las regulaciones son arcaicas y no cumplen su función, sino que, por el contrario, se convierten en una barrera burocrática que dificulta e impide el acceso al mercado formal. Además, muchas instituciones gubernamentales crean e imponen regulaciones con el fin de recaudar ingresos para cubrir sus presupuestos o crean nuevas responsabilidades para su personal con el fin de aumentar y mantener el empleo de sus funcionarios.

Las regulaciones que imponen los estados para controlar el ingreso de las empresas al mercado afectan tanto a las empresas formales como a las del sector informal, las empresas de este último sector, al ser más pequeñas y mucho más vulnerables que el primero, luego de una evaluación costo-beneficio, deciden permanecer en el sector informal al no poder superar las barreras de entrada a la economía formal. Estos obstáculos se traducen en numerosos requisitos legales que deben cumplirse antes de operar una empresa, los costos asociados al cumplimiento de dichos requisitos y al tiempo mínimo empleado en llegar a cumplirlos. Sin embargo, algunos autores sostienen que es necesario considerar los aspectos referidos a la corrupción y las demoras burocráticas que elevan mucho más los costos de entrada al sector formal.

Djankov, La Porta, López-de-Silanes y Shleifer (2001), precisan que las regulaciones de entrada, que aplican los estados, se agrupan en torno a dos teorías: la teoría del interés público y la teoría de la elección pública.

La teoría del interés público:

Sustenta el hecho de que utilizar barreras de ingreso, es decir apostar por una regulación más estricta, busca y asegura el estándar de calidad de todas las empresas que ingresan al mercado.

La teoría de la regulación del interés público de Pigou [1938] sostiene que los mercados no regulados exhiben frecuentes fallas, que van desde el poder monopolístico hasta las externalidades. Un gobierno que persigue la eficiencia social contrarresta estos fallos y protege al público mediante la regulación. Aplicando este concepto a las barreras de entrada, este punto de vista sostiene que el gobierno selecciona a los nuevos participantes para asegurarse de que los consumidores compren productos de alta calidad de vendedores "deseables". Dicha regulación reduce las fallas del mercado como productos de baja calidad de operadores clandestino y externalidades como la contaminación ambiental (Djankov, La Porta, López-de-Silanes y Shleifer, 2001, p.1).

La teoría de la elección pública:

Asociada a las decisiones políticas que no necesariamente buscan el bienestar común y que utiliza la regulación como una "*herramienta para generar renta para burócratas y /o empresas establecidas*", tiene, según Djankov, La Porta, López-de-Silanes y Shleifer (2001), dos puntos de vista, el de *la captura regulatoria* y el punto de vista de *la cabina de peaje*.

... En La teoría de Stigler [1971] de *captura regulatoria*, "la regulación es adquirida por la industria y es diseñada y operada principalmente para su beneficio". Los titulares de la industria pueden adquirir regulaciones que crean rentas para ellos mismos, ... En esta teoría, la regulación de entrada mantiene a los competidores y aumenta las ganancias de los operadores tradicionales. Una regulación más estricta levanta las barreras de entrada, conduce a un mayor poder y beneficio del mercado en lugar de beneficios para los consumidores.

Una segunda vertiente de la teoría de la elección pública, que llamamos punto de vista de la cabina de peaje, sostiene que la regulación se persigue en beneficio de políticos y burócratas [McChesney 1987, De

Soto 1990]. Los políticos utilizan la regulación tanto para crear rentas como para extraerlas mediante campañas, contribuciones, votos y sobornos. "Una razón importante por la que muchos de estos permisos y las regulaciones existen es, probablemente, para dar a los funcionarios el poder de negarlas y cobrar sobornos como pago por proporcionar los permisos ". [Shleifer y Vishny 1993, p. 601]. La captura y el peaje, son teorías que están estrechamente relacionadas, ya que ambas abordan la creación y extracción de rentas a través del proceso político. La teoría de la captura enfatiza los beneficios para la industria, mientras que la teoría de la cabina de peaje enfatiza a los políticos incluso cuando la industria queda en peor situación debido a la regulación (Djankov, La Porta, López-de-Silanes y Shleifer, 2001, p.2).

Sobre el tema de la corrupción y el cobro de sobornos, en que incurren las empresas para liberarse de las regulaciones vigentes, Djankov, La Porta, López-de-Silanes y Shleifer (2001), sostienen que, aunque en principio la actividad regulatoria puede ser eficiente, como cobrar un peaje por el uso de una autopista; con el tiempo puede convertirse en una práctica tremendamente ineficaz y llegar a ser un incentivo perverso que fomenta la aparición de barreras innecesarias que solo desaparecerán frente al pago de sobornos; como cuando deliberadamente se crean peajes innecesarios o se bloquean rutas alternas para forzar el tráfico hacia las vías donde se cobra peaje.

2.2.2.3 El camino hacia la formalidad – costos y beneficios de la informalidad

La decisión de una empresa de incorporarse al sector informal, entendiendo el sector informal como el conjunto de todas las empresas que, hasta cierto punto, evaden o eluden sus obligaciones tributarias y escogen operar fuera de las regulaciones existentes, pasa por un proceso de evaluación costo-beneficio de pertenecer totalmente al sector formal. Los empresarios que operan en el sector informal perciben que los beneficios de permanecer en dicho sector superan a los costos de la formalización.

Es razonable asumir que las empresas privadas escogen voluntariamente operar en el sector formal o en el informal basadas en cálculos racionales de maximización de ganancias, no diferentes a los que subyacen en las decisiones de inversión y producción. En particular, es probable que el punto hasta el cual las empresas cumplen con las regulaciones del gobierno dependa de su consideración de los diversos

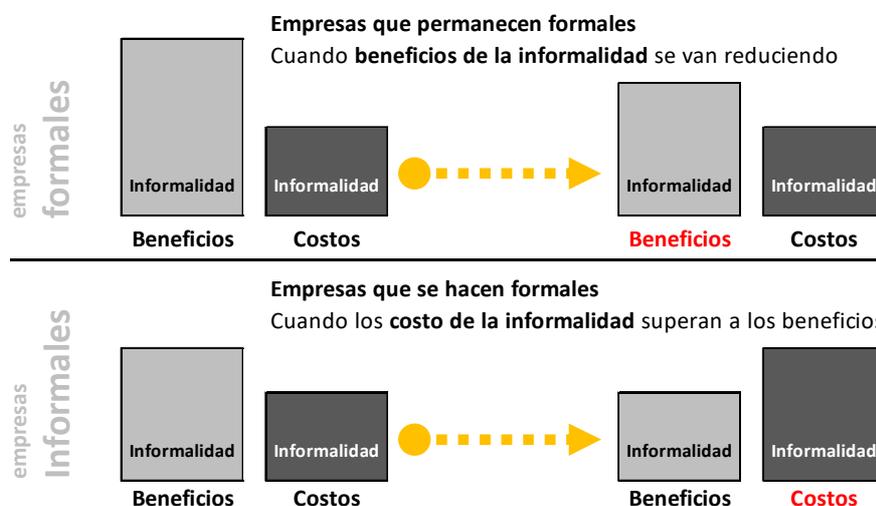
costos y beneficios asociados con operar formalmente o de manera informal. Algunos de los principales factores que es probable que las empresas tengan en cuenta, son la naturaleza del marco regulatorio, el punto donde las regulaciones se hacen cumplir y los varios costos de oportunidad asociados con operar en la economía subterránea (Perry, Maloney, Arias, Fajnzylber y Saavedra-Chanduvi, 2007, p.156).

Djankov, Lieberman, Mukherjee y Nenova (2002), sostienen que la compleja estructura administrativa de la tributación, junto con los altos costos de las regulaciones gubernamentales, incentivan a algunas actividades comerciales a permanecer en la informalidad. Esta permanencia implica, para las empresas informales, el acceso restringido a los mercados financieros, a adquirir nueva tecnología y mejorar la contratación de capital humano, en general, un acceso restringido a las instituciones y servicios públicos y privados (bancos estatales, bancos privados, ferias de negocios, capacitación empresarial, etc.).

Sin embargo, Djankov, Lieberman et al. (2002), precisan que, aun cuando los impuestos son altos y las regulaciones numerosas; si la calidad de los servicios públicos es buena, las empresas pueden decidir permanecer en la formalidad. Por el contrario, si la calidad de los servicios disponibles para las empresas es pobre, las empresas optarán por alternativas más sencillas y económicas. “En ausencia de beneficios discernibles de ser formales, las empresas, prefieren ahorrar tiempo y dinero y mantenerse informales”.

FIGURA N°5

Impacto de cambios en los costos y beneficios de la informalidad



Fuente: Perry, Maloney, Arias, Fajnzylber y Saavedra-Chanduvi, 2007, p.159 / Elaboración propia.

Los costos de la informalidad:

Operar en la informalidad tiene sus costos. Por su naturaleza, la mayor parte de las empresas del sector informal evitan llamar la atención de las instituciones gubernamentales para no ser vulnerables al acoso de los burócratas. Este hecho las obliga a no expandirse y a permanecer pequeñas para evitar ser detectadas y clausuradas, limitando su capacidad de participar de las economías de escala y de mercados más rentables.

Sin embargo, dado que para los gobiernos no es ni posible ni eficiente supervisar a todas las empresas individuales, el monitoreo tiende a concentrarse en las empresas más grandes. Como resultado, la informalidad tiene como efecto limitar el crecimiento de las empresas, tanto porque las empresas informales más pequeñas tienen menor probabilidad de ser detectadas por los inspectores del gobierno como porque la incertidumbre asociada con la informalidad desalienta la inversión en activos no líquidos (Perry et al., 2007, p.157).

La corrupción y el pago de sobornos, son costos que las empresas del sector informal están dispuestas a pagar, para evitar el hostigamiento y la confiscación por parte de las entidades gubernamentales. Aparentemente, el porcentaje de los ingresos destinados al pago de sobornos, que paga un empresario informal, sigue siendo menor que el pago de impuestos que pagaría si fuese un empresario formal.

Los niveles altos de corrupción pueden también jugar un papel en la determinación de los incentivos de las empresas para operar de manera informal. De hecho, cuando son detectadas por los inspectores del gobierno, las empresas irregulares pueden tener la opción de sobornarlos para evadir multas y otros inconvenientes, lo que puede reducir el riesgo asociado con operar de manera informal (Perry et al., 2007, p.157).

Loayza (1997), menciona que un costo importante que asume el sector informal está relacionado con su incapacidad de aprovechar de las ventajas que ofrece el sistema legal, judicial y policial. Las empresas informales, al no ser plenamente reconocidas por las instituciones gubernamentales, no pueden ejercer plenos derechos sobre su capital ni sobre sus productos; por lo que sus transacciones no se pueden hacer cumplir en su totalidad en el sistema judicial y por lo tanto pierden valor.

Aparte del riesgo de ser detectado, la informalidad trae consigo otros costos privados. Así, el operar en la economía subterránea elimina –o por lo menos reduce mucho– el acceso a los tribunales y otros mecanismos formales para hacer cumplir los contratos. Esto puede aumentar la

vulnerabilidad de las empresas informales en sus transacciones con otros agentes privados, así como con el gobierno. Como resultado, pueden verse forzadas a restringir sus transacciones al potencialmente limitado conjunto de socios comerciales que son considerados confiables. Esto tiene implicaciones negativas no sólo en términos de bienestar social, como quiera que conduce a privarse de las ganancias potenciales de un mayor comercio, sino también en términos de reforzar los factores anteriormente mencionados que tienden a limitar la expansión de las empresas informales (Perry et al., 2007, p.157).

Perry et al. (2007), precisa que el acceso restringido a los mecanismos formales de financiamiento, es igualmente un costo asociado a la informalidad. Las empresas informales al no registrar sus activos o no declarar la totalidad de sus ingresos, por evadir impuestos o algunas regulaciones, distorsionan su potencial financiero y dejan de ser atractivas para los bancos y otras instituciones financieras.

Como el acceso al financiamiento es un tema fundamental para el desarrollo de las empresas, las empresas informales acuden a fuentes informales de financiamiento (prestamistas, remesas de familiares, ahorros personales, etc.). Djankov et al. (2002), precisa que esta modalidad igualmente representa un costo para las empresas informales, ya que los intereses de estas fuentes de financiamiento, pueden ser superiores a los del sistema formal y convertirse con el tiempo en una amenaza para la estabilidad financiera de estas empresas.

Perry et al. (2007), refiere que un alto grado de informalidad en las empresas, limita sus posibilidades de acceder a los programas de apoyo gubernamentales; programas que están destinados compensar las fallas de mercado que limitan la habilidad de las empresas en conseguir el acceso a mercados financieros, adquirir nueva tecnología y mejorar el capital humano. Dichos programas están restringidos a las empresas registradas, que cumplen con sus obligaciones tributarias.

Finalmente, Loayza (1997), concluye que los costos de la informalidad representan un incentivo a favor de la formalización de las empresas, sin embargo, el crecimiento de estos costos también impide a las empresas acumular riqueza, crecer e incorporarse al sector formal.

A medida que aumentan los costos de la informalidad, los incentivos para que una empresa se vuelva formal se fortalecen. Por otro lado, paradójicamente, cuanto más altos son estos costos, más es difícil para una empresa informal acumular la riqueza que le permitiría Ingrese al sector formal. Las restricciones crediticias e incapacidad para formar corporaciones con acciones ordinarias, impiden que las empresas

informales crezcan y, por lo tanto, puedan afrontar los costos de acceso a la economía formal (Loayza, 1997, p.9).

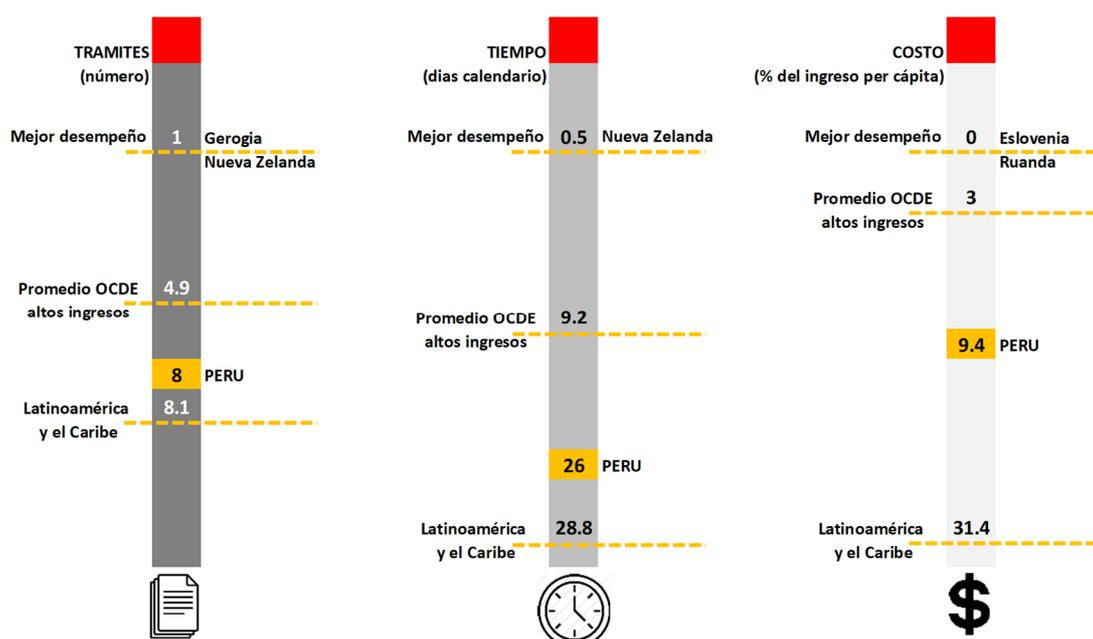
Los beneficios de la informalidad:

Las ventajas que encuentran las empresas al decidir operar en la informalidad, están relacionadas con evitar los pagos de impuestos y contribuciones, generalmente asociadas a la seguridad social (ahorro de costos directos), y con evitar las tediosas regulaciones gubernamentales (ahorro de costos indirectos medidos en tiempo).

Otros “beneficios” indirectos están relacionados con ahorros de costos, derivados de evitar los a menudo complejos procedimientos administrativos asociados con el cumplimiento de los impuestos y regulaciones y con la adicional flexibilidad de que gozan las empresas informales en sus decisiones sobre empleo y producción. Así, por ejemplo, las empresas informales gozan indiscutiblemente de más bajos costos para emplear y despedir trabajadores y tienen más grados de libertad para determinar salarios y horas de trabajo. Además, las empresas informales pueden poder reducir sus costos –y aumentar potencialmente sus ventas– a consecuencia de no tener que cumplir con los estándares impuestos por el gobierno para procesos de producción y productos (Perry et al., 2007, p.157).

FIGURA N°6

Iniciar un negocio en el Perú – Indicadores (trámites, tiempo y costo)



Fuente: Doing Business 2020 - Banco Mundial, p. 31 / Elaboración propia.

Respecto a los trámites burocráticos necesarios para la obtención de permisos y licencias, Perry et al. (2007), añade que, dichos procedimientos demandan costo y tiempo, que las empresas no están dispuestas a pagar por lo que optan por trabajar en la informalidad para evitarlos.

Sobre el proceso de formalización:

Las propuestas para fomentar la formalidad se sustentan, principalmente, sobre la perspectiva de que las empresas informales, luego de su evaluación costo-beneficio, deciden voluntariamente evadir impuestos, regulaciones y controles gubernamentales; esto, sumado a la incapacidad de las instituciones gubernamentales, por ejemplo, en otorgar derechos de propiedad, evitan el desarrollo empresarial. Desde esta perspectiva, las propuestas para fomentar la formalidad pasan por reformar los marcos regulatorios, mejorar la calidad de atención de los funcionarios encargados de hacer cumplir dichos marcos regulatorios, implementar regulaciones específicas para los diferentes sectores de la economía y los diferentes tipos de empresas informales, mejorar el acceso del sector informal a los servicios financieros y proveer eficientemente los títulos de propiedad para que sean usados legalmente en las transacciones de mercado. Kappel e Ishengoma (2009) asocia estas propuestas, con la perspectiva de que la formalización, tiene que ver con la posibilidad de acceder a los recursos productivos (factores de producción) y con la plena utilización de los servicios públicos e infraestructura económica disponible.

Levenson y Maloney (1998), relacionan la formalidad con la participación de las empresas en las instituciones sociales, considera que el grado de formalidad varía según el sector económico, el tipo y el tamaño de empresa y que desde una perspectiva más general y continua es necesario considerar la relación entre empresa y sociedad.

Sobre el proceso de formalización y la relación entre empresa y sociedad, Levenson y Maloney (1998) precisan que las empresas del sector informal, en su evaluación de costos y beneficios, de incorporarse al sector formal, eligen a aquellas instituciones sociales (sistemas legales, laborales y de financiamiento, reconocidos) que les proporcionan algún tipo de beneficio directo o indirecto y definen su nivel de relación con estas instituciones; es decir, conciben la informalidad como una decisión voluntaria, de las empresas, de participar en alguna de las instituciones sociales, y no solamente como un estado, según la visión tradicional, determinado por la decisión de las empresas de evadir tediosas regulaciones, onerosos tributos y cualquier otro tipo control gubernamental.

Este punto de vista permite ver el proceso de formalización como un proceso dinámico y evolutivo que implica transiciones de equilibrio entre la formalidad y la informalidad.

Reestructuramos la cuestión de la formalidad como la decisión de la empresa de cuánto participar en las numerosas instituciones de la sociedad civil: tesorerías federales y locales, programas gubernamentales como la seguridad social (incluidas las pensiones y la atención médica), el sistema legal, el sistema bancario, inspección sanitaria, censos firmes, organizaciones comerciales, organizaciones cívicas, etc. El grado mínimo de participación en algunas instituciones es un insumo necesario para el crecimiento de muchas empresas, y esa participación aumenta con el éxito del negocio (Levenson y Maloney, 1998, p. 15).

Ejemplificando el grado de participación de las empresas informales, con las diferentes instituciones sociales, Levenson y Maloney (1998), precisan que, mientras para una empresa relativamente pequeña, acceder a las instituciones sociales informales (mercado informal de capital, relaciones de contratación implícita, relaciones con pequeños grupos sociales para conseguir mano de obra ocasional) puede ser suficiente. A medida que la empresa crece dentro del mercado, las relaciones con las instituciones sociales informales no serán suficientes y necesitarán, por ejemplo, un sistema legalmente reconocido para resguardar sus nuevos contratos, un sistema laboral igualmente reconocido para atraer y conservar a los mejores trabajadores, fuentes de financiamiento formales, representados principalmente por las instituciones bancarias, acceso a nueva tecnología, a programas de capacitación especializado, etc. Por lo que, el proceso de formalización se irá desarrollando en la medida en que la empresa decida crecer y porque, principalmente, los beneficios de las nuevas relaciones con las instituciones sociales superen a los costos.

Levenson y Maloney (1998), además, consideran que existe una relación positiva entre el tiempo de permanencia de una empresa en el mercado (la edad y la experiencia de la empresa) y la participación, de estas empresas, en las instituciones sociales.

Empresas más antiguas tienen una mayor vida útil esperada porque la estimación cada vez más precisa de sus costos la hace cada vez es menos probable que falle a medida que pasa el tiempo. En consecuencia, las empresas más antiguas también son más grandes en promedio. Sin embargo, la relación positiva entre edad y participación no es un artefacto

de tamaño más grande solamente. Dependiendo del tamaño, las empresas más antiguas tienen una vida útil esperada más larga y, por lo tanto, mayor potencial para realizar los beneficios de la participación. Así que tanto el tamaño de la empresa como la edad son positivamente correlacionado con la participación: entre las empresas más jóvenes, solo las más grandes eligen convertirse formales; con el tiempo se les unen empresas más pequeñas (Levenston y Maloney, 1998, p. 11).

Sin embargo, no siempre es factible forzar a todas las empresas del sector informal hacia un proceso de formalización; es posible que muchas empresas informales, a pesar de permanecer un tiempo considerable en el mercado, no lleguen a crecer lo necesario para participar, en mayor grado, de las instituciones sociales, debido a que operan en mercados muy específicos y restringidos; al respecto Perry et al. (2007), precisa:

Vale la pena anotar, sin embargo, que “empujar” todas las empresas al sector formal no necesariamente es factible o constituye una buena política, social y económica. De hecho, si, como argumentan Levensonn y Maloney (1998), la formalidad opera como un insumo normal en la función de producción de las empresas, es posible que la estructura intrínseca de costo de muchas microempresas informales no llegue nunca, de hecho, a que éstas crezcan lo suficiente para necesitar la mayor parte de las instituciones formales de la sociedad civil. Así, por ejemplo, dados sus mercados muy restringidos, muchas de estas microempresas pueden encontrar más eficiente utilizar mecanismos informales para hacer cumplir los contratos y operar sobre la base de fuentes internas de financiación. Como resultado, forzarlas a formalizar o tratar de traerlas hacia los mercados formales de crédito o de capital podría equivaler a “empujarlas hacia la cuerda floja”, y llevaría a un gran número de trabajadores autoempleados hacia el desempleo abierto, en tanto que se llevan los salarios del sector formal hacia abajo (Perry, Maloney, Arias, Fajnzylber y Saavedra-Chanduvi, 2007, p.160).

Finalmente, en todo proceso de formalización, es necesario considerar el impacto social que puede representar una disminución significativa del sector informal. En países en vías de desarrollo, el sector informal es el responsable de aportar un gran porcentaje de empleo para los hogares más pobres; por lo que las políticas públicas destinadas a reducir la informalidad, probablemente deban incluir programas de protección social, dirigidos a la masa laboral que se verá desplazada por un proceso de formalización.

2.2.3 El consumidor, comportamiento, decisiones de compra y valoración del servicio

El consumidor, es un agente económico (individual o colectivo) que tiene la capacidad de actuar y tomar decisiones en un mercado, donde buscan, compran, evalúan y descartan bienes y servicios, utilizando sus recursos (tiempo, dinero y esfuerzo) procurando optimizar su bienestar; afectando el funcionamiento de la economía en su conjunto. El comportamiento del consumidor considera la manera en que los hogares y los individuos, toman sus decisiones al emplear sus recursos disponibles en adquirir bienes y servicios que ofrecen los mercados; esto incluye, qué, porqué, cuando y cuanto lo compran.

Si bien todos los consumidores son únicos, una de las constantes más importantes entre todos nosotros, a pesar de nuestras diferencias, es que todos somos consumidores. Por lo regular usamos o consumimos alimentos, ropa, albergue, transporte, educación, equipo, vacaciones, necesidades, lujos, servicios e incluso ideas. Como consumidores, desempeñamos un rol vital en la salud de las economías local, nacional e internacional. Las decisiones de compra que tomamos afectan la demanda de materias primas básicas para la transportación, la producción, la banca; influyen en el empleo de los trabajadores y el despliegue de recursos, el éxito de algunas industrias y el fracaso de otras (Schiffman y Lazar Kanuk, 2010, p.5).

Como Schiffman y Lazar Kanuk (2010) lo mencionan, todos somos consumidores; sin embargo, no solo existe el consumidor individual quien compra un bien o servicio para uso final (personal, para el hogar o para un tercero), sino también existe el consumidor organizacional, categoría donde se encuentran las empresas, las dependencias del estado y las instituciones (colegios, hospitales, universidades, etc.). A diferencia del consumidor individual, que puede adquirir un bien o servicio por impulso, las decisiones de compra de los consumidores organizaciones, pasan por numerosas personas y requieren de mayor información.

Según Dutra (2017), la teoría clásica del consumidor establece que, el objetivo de todo consumidor es maximizar su satisfacción, pero este objetivo está sujeto a una restricción establecida por recursos que son limitados (nivel de ingreso), es decir, el consumidor se enfrenta a una restricción presupuestaria. La decisión del consumidor es entonces un problema económico; se trata de un problema de asignación de recursos escasos, ante opciones múltiples de una variedad de bienes y servicios que compiten entre sí. Esta decisión implica un costo de oportunidad para

el consumidor, porque al comprar una determinada canasta de bienes, deja de comprar otras posibles opciones. El comportamiento del consumidor concluye con un proceso racional, cuyo objetivo es elegir la mejor de todas las canastas: la elección óptima del consumidor. Y, para determinar cuál es la mejor de todas las canastas, el consumidor hace uso de sus gustos y preferencias, es decir, elige la canasta que le da una mayor satisfacción o utilidad.

Aunque no siempre la conducta del consumidor es totalmente racional, porque muchas veces las restricciones presupuestarias no evitan una compra por impulso y se genera el endeudamiento; o existe determinada influencia de agentes externos en las decisiones de compra. La teoría clásica del comportamiento del consumidor plantea 3 puntos básicos a considerar; las preferencias de los consumidores, la restricción presupuestaria y la elección óptima del consumidor.

a.- Las preferencias:

Respecto de las preferencias del consumidor Pindyck y Rubinfeld (2009), esbozan algunos supuestos, utilizando el ejemplo de una cesta de mercado. Y aunque éstos supuestos no explican las preferencias de los consumidores, ayudan a entender racionalmente el problema de la elección del consumidor.

Compleitud: se supone que las preferencias son completas. En otras palabras, los consumidores pueden comparar y ordenar todas las cestas posibles. Así, por ejemplo, dadas dos cestas de mercado A y B, un consumidor preferirá la A a la B, la B a la A o se mostrará indiferente entre las dos. Por indiferente queremos decir que le satisfará por igual cualquiera de las dos. Obsérvese que estas preferencias no tienen en cuenta los costes. Un consumidor puede preferir un filete a una hamburguesa, pero comprar una hamburguesa porque es más barata.

Transitividad: Las preferencias son transitivas. La transitividad significa que, si un consumidor prefiere la cesta A a la B y la B a la C, también prefiere la A a la C. Por ejemplo, si prefiere un Porsche a un Cadillac y un Cadillac un Chevrolet, también prefiere un Porsche a un Chevrolet. La transitividad normalmente se considera necesaria para la coherencia del consumidor.

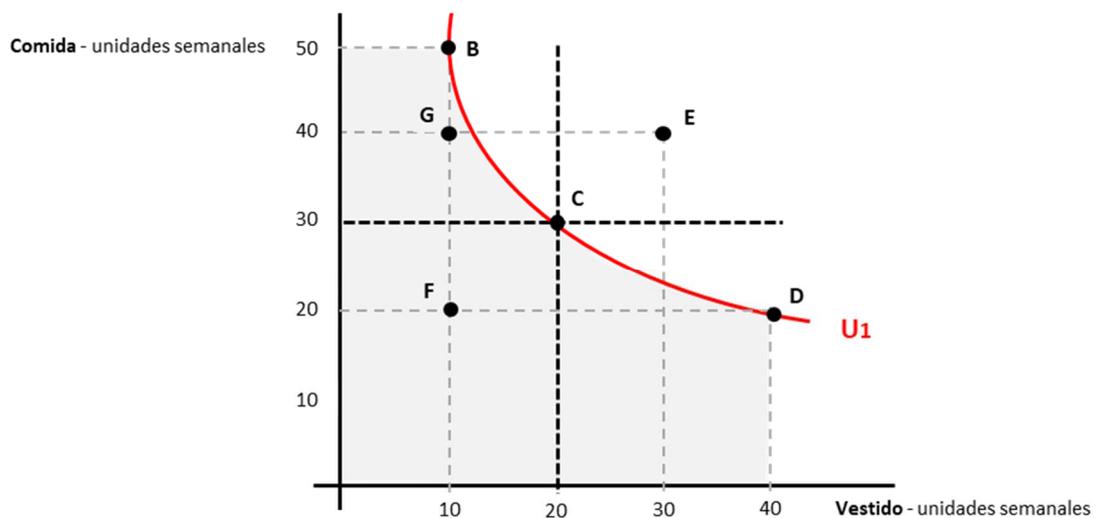
Cuanto más, mejor: Se supone que los bienes son deseables, es decir, son buenos. Por consiguiente, los consumidores siempre prefieren una cantidad mayor de cualquier bien a una menor. Además, nunca están satisfechos o saciados; cuanto más mejor, aunque solo sea algo mejor (Pindyck y Rubinfeld, 2009, p.78,79).

Considerando estos supuestos sobre las preferencias, se puede inferir que el consumidor puede escoger un conjunto de bienes y servicios sobre otro conjunto (siempre y cuando ambos conjuntos reporten el mismo nivel de satisfacción para él) o mantenerse indiferente ante ambos. Gráficamente las preferencias se pueden expresar mediante las curvas de indiferencia, que expresan todas las combinaciones entre conjuntos de bienes y servicios que reportan el mismo nivel de satisfacción.

FIGURA N°7

Las curvas de indiferencia:

La curva de indiferencia **U1** que pasa por el conjunto de bienes **C** muestra todos los conjuntos que reportan el mismo nivel de satisfacción, al consumidor que el conjunto **C**; es decir, los conjuntos de bienes **B** y **D**. Es evidente que un consumidor preferiría cualquier conjunto que se encuentre por sobre la curva de indiferencia **U1**, en este caso el conjunto **E**. Pero preferirá cualquier conjunto que se encuentre sobre la curva, B, C o D a los conjuntos que se encuentren por debajo de la curva de indiferencia **U1**.



Fuente: Dutra 2017, p. 48 / Elaboración propia.

b.- La restricción presupuestaria:

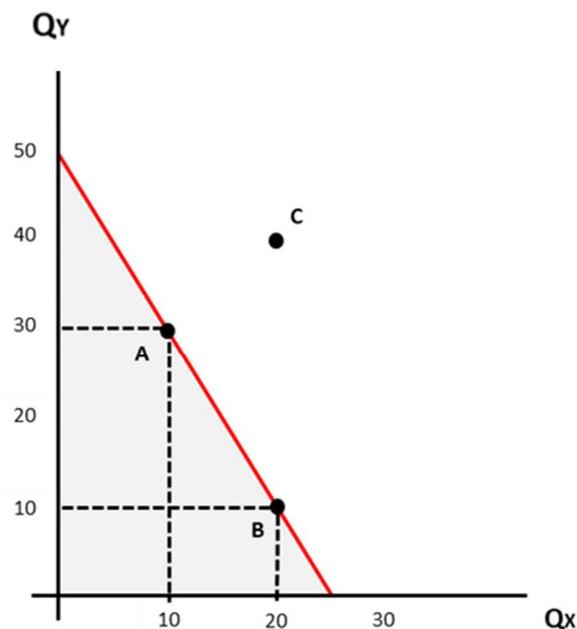
Por lo general, los consumidores desearían obtener una mayor cantidad del bien o servicio que suelen consumir; sin embargo, la cantidad de los bienes y servicios que adquieren, está condicionada por el precio que deben pagar por cada uno de ellos y por su renta o salario.

La restricción presupuestaria limita la capacidad de consumo de los consumidores y determina el conjunto, accesible a él, de canastas (combinación de bienes y servicios que lo satisfacen); asumiendo que el consumidor gasta todos sus ingresos en estas canastas, sin ahorrar ni endeudarse.

FIGURA N°8**La recta de la restricción presupuestaria:**

Considerando dos bienes, la recta presupuestaria indica todas las combinaciones que el consumidor puede adquirir de esos dos bienes gastando todo su ingreso.

Un consumidor dado sus ingresos, puede destinar un presupuesto para el consumo de los bienes X y Y, en las cantidades de Q_x y Q_y , que es la restricción presupuestaria y se representa por la recta presupuestaria (línea roja), de tal manera que puede consumir 10 bienes de X y 30 bienes de Y, punto A, como también 20 bienes de X y 10 bien de Y, punto B. Por encima de la restricción presupuestaria, el consumidor no podrá alcanzar ninguna combinación de bienes X y Y, por ejemplo, el punto C



Fuente: Dutra 2017, p. 48 / Elaboración propia.

c.- La elección óptima del consumidor:

Considerando las preferencias y las restricciones presupuestarias de los consumidores, es posible establecer la cantidad de cada bien que podrá adquirir. Asumiendo la racionalidad del consumidor, quien buscará maximizar su satisfacción al elegir los bienes y servicios de acuerdo a la renta que dispone.

Según Pindyck y Rubinfeld (2009), la cesta de mercado maximizadora (de la satisfacción del consumidor) debe satisfacer dos condiciones:

1.- Debe encontrarse sobre la recta de restricción presupuestaria:

Considerando, por simplicidad, que la elección del consumidor se da solamente entre dos bienes y que el consumidor no ahorra y se gasta toda su renta; éste no podrá elegir ninguna cesta que se encuentre por debajo de la recta de restricción presupuestaria, porque dejaría sin asignar una parte de sus recursos. Tampoco podrá elegir ninguna cesta que se encuentre por encima de la recta presupuestaria

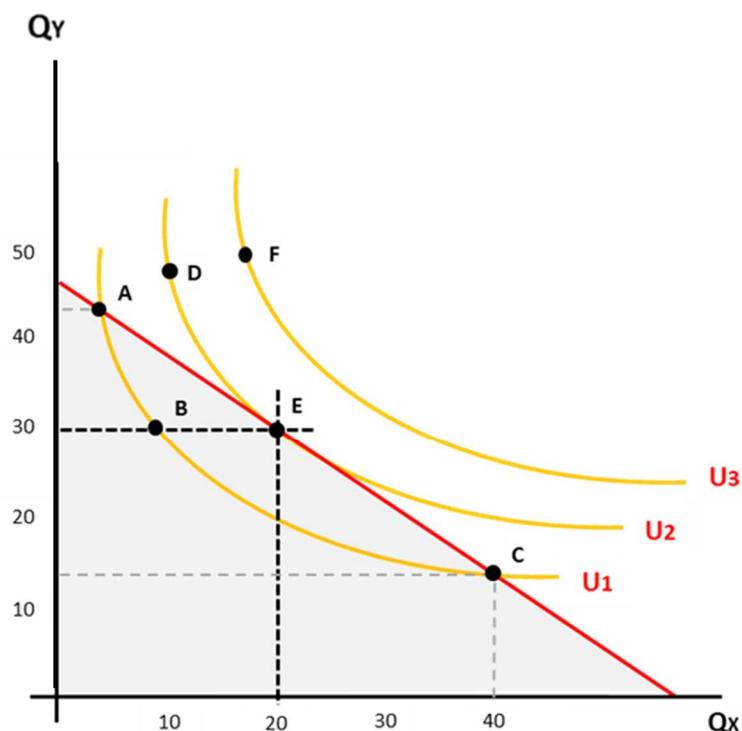
porque justamente está restringido por ésta; por lo que su elección óptima debe encontrarse sobre la recta de restricción presupuestaria.

2.- Debe suministrar al consumidor la combinación de bienes y servicios por la que muestra una preferencia mayor: Si consideramos las curvas de indiferencia, que muestran todos los conjuntos que reportan el mismo nivel de satisfacción al consumidor y la recta de la restricción presupuestaria, que limita el consumo del consumidor. La cesta óptima del consumidor se encontraría en el punto de tangencia entre curva de indiferencia y la recta de restricción presupuestaria.

FIGURA N°9

Las curvas de indiferencia y la elección óptima del consumidor:

En la gráfica se representa el mapa de las curvas de indiferencia U_1 , U_2 y U_3 , de un consumidor de los bienes X y Y, cuyas cantidades son representadas por las variables Q_x y Q_y . El consumidor de los bienes X y Y obtiene el mismo nivel de satisfacción (Utilidad) a lo largo de la curva de indiferencia U_0 , pero su consumo está limitado por la restricción presupuestaria (línea roja), que intersecta los puntos A y C de la U_1 , el punto B está por debajo de la restricción presupuestaria, por lo que el consumidor obtendrá un mayor nivel de satisfacción por el consumo de los bienes X y Y, con valores de 2 y 3, respectivamente, porque podrá alcanzar la curva de indiferencia U_2 , que le permite alcanzar una mayor utilidad, siendo la elección óptima del consumidor. Si bien las curvas de indiferencia U_2 y U_3 le producen un mayor nivel de satisfacción del consumo de los bienes X y Y, tales como los puntos D y F, respectivamente, no es posible para el consumidor alcanzar tales utilidades, por la restricción presupuestaria.



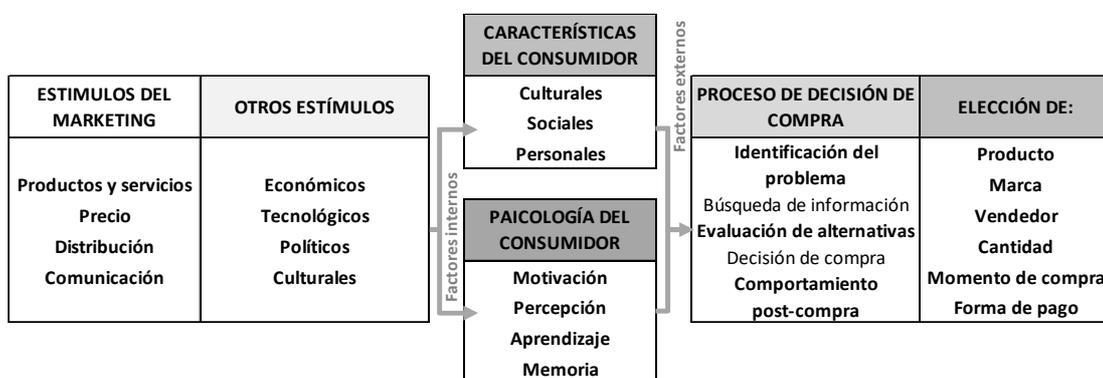
2.2.3.1 Factores que influyen en el comportamiento del consumidor.

La teoría clásica de la conducta del consumidor, sustentada en el supuesto de que todo consumidor actúa racionalmente, resulta demasiado abstracta y no refleja aspectos más realistas como la justicia, el arrepentimiento o la ansiedad.

En el campo de la economía teórica, la cual retrata un mundo de competencia perfecta, a menudo se considera que el consumidor toma decisiones racionales. Este modelo, llamado el punto de vista económico, ha recibido críticas por parte de los investigadores del consumidor por diversas razones. Para comportarse racionalmente en el sentido económico, un consumidor tendría que 1. estar consciente de todas las alternativas de productos disponibles, 2. poder clasificar correctamente cada alternativa en términos de sus beneficios y desventajas, y 3. ser capaz de identificar la mejor alternativa. Sin embargo, en realidad los consumidores rara vez poseen toda la información necesaria o información suficientemente precisa, o un nivel adecuado de involucramiento o motivación, para tomar la decisión “perfecta” (Schiffman y Lazar Kanuk, 2010, p.462).

En una realidad cambiante e imperfecta, el consumidor no se comporta según el modelo económico, sino que a menudo suele ser impredecible e irracional. Según Kotler y Keller (2006), el comportamiento de compra se ve afectado por factores culturales, sociales y personales (factores externos). Mientras que la decisión final de compra depende de cuatro procesos psicológicos principales, la motivación, la percepción, el aprendizaje y la memoria (factores internos).

FIGURA N°10
Modelo del comportamiento del consumidor



Fuente: Kotler y Keller, 2006, p.184 / Elaboración propia.

Factores culturales:

Los factores culturales se manifiestan a través del nivel cultural de los individuos; es decir, a través del conjunto de conocimientos y experiencias, que éstos adquieren a lo largo de su vida en el hogar, el colegio y en otras instituciones sociales.

Kotler y Keller (2006), explica que tanto la cultura, como las subculturas y las clases sociales, son factores importantes e influyentes en el comportamiento del consumidor. De éstos 3 factores, “la cultura es el determinante fundamental de los deseos y del comportamiento de las personas”.

En virtud de la naturaleza amplia y dominante de la cultura, su estudio generalmente requiere de un examen detallado del carácter de la sociedad en su totalidad, incluyendo factores como el idioma, los conocimientos, las leyes, las religiones, las costumbres de alimentación, la música, el arte, la tecnología, los patrones de trabajo, los productos y otros elementos que dan a una sociedad su sabor distintivo. De cierto modo, la cultura es la personalidad de una sociedad. Por esta razón, no es fácil delimitar sus fronteras.

Ya que nuestro objetivo es comprender la influencia de la cultura en el comportamiento del consumidor, definimos cultura como la suma total de creencias, valores y costumbres aprendidos que sirven para dirigir el comportamiento del consumidor de los miembros de una sociedad particular (Schiffman y Lazar Kanuk, 2010, p.348).

Dentro de un mismo ámbito geográfico y una cultura definida, habitan subculturas más pequeñas, compuestas por individuos con factores de identificación y socialización particulares que los identifican. Estos factores pueden ser religiosos, étnicos, de nacionalidad, etc.

Los miembros de una subcultura específica tienen creencias, valores y costumbres que los distinguen de otros miembros de la misma sociedad. Además, se adhieren a la mayoría de las creencias, los valores y los patrones de comportamiento culturales dominantes de la sociedad en su conjunto. Por consiguiente, la subcultura se define como *un grupo cultural distintivo que existe como un segmento identificable de una sociedad más amplia y más compleja* (Schiffman y Lazar Kanuk, 2010, p.374).

Las sociedades, a lo largo de la historia desarrollan una especie de orden jerárquico, formando grupos relativamente homogéneos respecto a su nivel económico, grado de instrucción, tipo de actividad o trabajo, etc. Dentro de cada clase, se desarrolla una forma de consumir similar. Y los que pertenecen a una clase aspiran a mejorar para ser considerados dentro de una clase de mayor nivel.

La clase social se considera un continuum, es decir, una gama de posiciones sociales donde puede ubicarse cada miembro de la sociedad, que está dividido en un pequeño número de clases sociales o estratos específicos. En este contexto, el concepto de clase social se utiliza para asignar a los individuos o a las familias en una categoría de clase social. De acuerdo con esta práctica, la clase social se define como la división de los miembros de una sociedad en una jerarquía de clases con estatus distintivos, de manera que a los miembros de cada clase les corresponda relativamente un mismo estatus y, comparados con éste, los miembros de todas las demás clases posean un estatus ya sea mayor o menor. (Schiffman y Lazar Kanuk, 2010, p.320).

Factores sociales:

El individuo consumidor establece relaciones humanas con otros individuos, a lo largo de su vida, buscando satisfacer sus necesidades de amor, afecto, pertenencia y aceptación (según la jerarquía de necesidades de Maslow). Kotler y Keller (2006), sostiene que los factores sociales, como los grupos de referencia, la familia, los roles y el status social, igualmente, influyen en las decisiones del consumidor.

Grupos de referencia:

Los grupos de referencia de una persona están formados por todos los grupos que tienen una influencia directa (cara a cara) o indirecta sobre sus actitudes o comportamientos. Los grupos con influencia directa se denominan grupos de pertenencia. Algunos de estos grupos son primarios, como la familia, los amigos, los vecinos y los compañeros de trabajo, es decir, todos los individuos con los que la persona interactúa de forma constante e informal. La gente también forma parte de grupos secundarios, como los religiosos, profesionales y sindicales, que son más formales y requieren una menor frecuencia de interacción.

Los grupos de referencia influyen en las personas al menos de tres formas diferentes. En primer lugar, exponen al individuo a nuevos comportamientos y estilos de vida. Asimismo, influyen en sus actitudes y el concepto que tienen de sí mismos. Por último, los grupos de referencia crean presiones que pueden influir sobre la elección de productos y marcas. Las personas también se ven influidas por grupos a los que no pertenecen. Los grupos de aspiración son aquéllos a los que la persona aspira a pertenecer, y los grupos disociativos son aquéllos cuyos valores o comportamientos rechaza la persona (Kotler y Keller, 2006, p.177).

La familia:

La familia es la organización de compra más importante de los mercados de consumo, y sus miembros constituyen el grupo de referencia más influyente. Es posible distinguir dos familias a lo largo de la vida del consumidor. En primer lugar, está la familia de orientación, formada por padres y hermanos. Las personas adquieren de sus padres una orientación religiosa, política y económica, y un sentido de la ambición personal, la autoestima y el amor. Incluso cuando el consumidor ya no interactúa demasiado con sus padres, su influencia resulta significativa. En aquellos países en los que los padres siguen conviviendo con sus hijos cuando éstos ya son adultos, la influencia es aún mayor. La otra fuente de influencia familiar directa proviene de la familia de procreación, formada por el cónyuge y los hijos del consumidor (Kotler y Keller, 2006, p.177).

Roles y status:

A lo largo de toda una vida, las personas participan en muchos grupos: familia, clubes, organizaciones. La posición personal dentro de cada grupo se define en términos de roles y estatus. Un rol es el conjunto de actividades que se esperan de la persona. Cada rol conlleva un estatus. Un vicepresidente tiene más estatus que un gerente de ventas, y este último tiene más estatus que un dependiente. Las personas escogen aquellos productos que mejor reflejan y comunican su rol y su estatus real o deseado en la sociedad. Los presidentes de las empresas conducen vehículos Mercedes, visten trajes caros y beben vinos finos. Las empresas deben ser conscientes del potencial de sus productos y marcas como símbolos de estatus (Kotler y Keller, 2006, p.180).

Factores personales:

La edad, fase del ciclo de vida, ocupación, situación económica, personalidad, estilo de vida y valores, impactan sobre el comportamiento del consumidor.

Edad y fase del ciclo de vida:

Las personas compran diferentes bienes y servicios a lo largo de su vida. Los gustos relacionados con los alimentos, la ropa, el mobiliario y el entretenimiento suelen estar relacionados con la edad. El consumo también está definido por la fase del ciclo de vida familiar, y el número, la edad y el género de los miembros de la familia a lo largo del tiempo (Kotler y Keller, 2006, p.181).

Ocupación y situación económica:

La ocupación de las personas también influye en sus hábitos de consumo. Un trabajador no calificado comprará ropa de trabajo, calzado para trabajar y loncheras (fiambreras). El presidente de una empresa comprará trajes, boletos de avión, y pertenecerá a algún club privado (Kotler y Keller, 2006, p.181).

Personalidad:

Cada individuo tiene una personalidad diferente que afecta su comportamiento de compra. Por personalidad se entiende el conjunto de características psicológicas distintivas que hacen que una persona responda a los estímulos del entorno de forma relativamente constante y duradera. La personalidad se describe en términos de rasgos tales como confianza en uno mismo, dominio, autonomía, deferencia, sociabilidad y adaptabilidad (Kotler y Keller, 2006, p.182).

Estilo de vida y valores:

El estilo de vida de una persona es el patrón de forma de vivir en el mundo como expresión de sus actividades, intereses y opiniones. El estilo de vida refleja a "la totalidad de la persona" interactuando con su entorno (Kotler y Keller, 2006, p.183).

Factores psicológicos:

El comportamiento del consumidor, frente a una decisión de compra, depende de una serie de factores psicológicos que se producen en la conciencia del consumidor desde que recibe el estímulo inicial del marketing (comunicación, precio, productos y servicios, etc.), pasando por otros estímulos como los culturales, políticos, económicos y tecnológicos, hasta que toma la decisión final de la compra. Kotler y Keller (2006), precisan que, dentro del modelo de comportamiento de consumidor, existen 4 procesos psicológicos que influyen en la conducta de los consumidores: la motivación, la percepción, el aprendizaje y la memoria.

La motivación:

La motivación se define como la fuerza impulsora dentro de los individuos que los empuja a la acción. Esta fuerza impulsora se genera por un estado de tensión que existe como resultado de una necesidad insatisfecha. Los individuos se esfuerzan tanto consciente como subconscientemente por reducir dicha tensión eligiendo metas y valiéndose de un comportamiento que, según sus expectativas, satisfará sus necesidades y, de esa manera, aliviará el estrés que padecen. Las

metas específicas que eligen y los cursos de acción que toman para alcanzar sus metas son resultado de las características de su personalidad, de sus percepciones, del aprendizaje y las experiencias previas y de las actitudes (Schiffman y Lazar Kanuk, 2010, p.88).

FIGURA N°11

Teorías sobre la motivación humana

Teoría de la motivación de Freud:

Sigmund Freud sostiene que las fuerzas psicológicas que conforman el comportamiento humano son en gran medida inconscientes, y que la persona no entiende del todo sus propias motivaciones.

Teoría de la motivación de Maslow:

Abraham Maslow intentó buscar una explicación a la pregunta de por qué ciertas necesidades motivan a las personas en determinados momentos. Por qué una persona invierte una considerable cantidad de tiempo y energía en seguridad personal y otra en conseguir el aprecio de los demás. La respuesta de Maslow es que las necesidades humanas están ordenadas jerárquicamente, desde las necesidades más apremiantes a las menos apremiantes. En orden de importancia, existen necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de estima y necesidades de autorrealización.

Teoría de la motivación de Herzberg:

Frederick Herzberg desarrolló la teoría de los dos factores, que distingue entre desmotivadores (factores que provocan insatisfacción) y motivadores (factores que provocan satisfacción).³⁷ La ausencia de factores desmotivadores no es suficiente para que se produzca una compra, sino que es necesario que existan factores motivadores. Por ejemplo, el hecho de que una computadora no tenga garantía será un factor de desmotivación. Sin embargo, el que la computadora venga con garantía no será un factor de motivación ni influirá en la compra, puesto que no es una fuente de satisfacción intrínseca al producto. En cambio, la facilidad de manejo sí podría ser un factor de motivación.

Fuente: Kotler y Keller, 2006, p.184, 185.

La percepción:

La percepción se define como el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo. Se afirma que así es “como vemos el mundo que nos rodea”. Dos individuos podrían estar expuestos a los mismos estímulos y aparentemente en las mismas condiciones; sin embargo, la forma en que cada uno de ellos los reconoce, selecciona, organiza e interpreta es un proceso muy singular, y está basado en las necesidades, valores y expectativas específicos de cada ser humano (Schiffman y Lazar Kanuk, 2010, p.157).

FIGURA N°12**Procesos perceptivos**

Atención selectiva: Se calcula que, en promedio, cada persona está expuesta a más de 1,500 anuncios o comunicaciones de marca al día. Como una persona no puede atender a todos estos anuncios, la mayoría de los estímulos son eliminados mediante un proceso de **atención selectiva**.

Distorsión selectiva: Los estímulos que llegan a los consumidores no siempre se perciben como a los emisores les gustaría. La **distorsión selectiva** es la tendencia de las personas a interpretar la información de tal modo que coincida con sus ideas preconcebidas. Los consumidores suelen distorsionar la información para que sea consistente con sus creencias previas sobre productos.

Retención selectiva: Las personas no son capaces de retener en la memoria toda la información a la que se ven expuestas, pero tienden a retener la información que confirma sus creencias y actitudes. Como consecuencia de la retención selectiva, es probable que un consumidor recuerde las ventajas de un producto que le gusta, y olvide las de los productos de la competencia.

Percepción subliminal: Los mecanismos de percepción selectiva requieren un alto nivel de compromiso y reflexión por parte de los consumidores. Un asunto que ha fascinado a los estudiosos del marketing durante años es la percepción subliminal. Este fenómeno consiste en que los mercadólogos insertan mensajes subliminales encubiertos en anuncios o envases. Los consumidores no reciben el mensaje de forma consciente, pero éste sí afecta su comportamiento de compra. Si bien es claro que muchos efectos sutiles e inconscientes afectan el modo en que los consumidores procesan la información, no hay pruebas que apoyen la teoría de que los mercadólogos sean capaces de controlar a los consumidores a ese nivel.

Fuente: Kotler y Keller, 2006, p.186, 187.

El aprendizaje:

Como no todos los psicólogos están de acuerdo en cuanto a la manera en que se produce el aprendizaje, resulta difícil encontrar una definición del aprendizaje que goce de la aceptación general. No obstante, desde una perspectiva del marketing, el aprendizaje se define como el proceso mediante el cual los individuos adquieren el conocimiento y la experiencia, respecto de compras y consumo, que luego aplican en su comportamiento futuro. Es importante destacar varias cuestiones de esta definición. En primer lugar, el aprendizaje del consumidor es un proceso; esto es, evoluciona y cambia permanentemente como resultado de los conocimientos recién adquiridos (los cuales provienen de lecturas, discusiones, observaciones o reflexiones); o bien, de la experiencia real. Tanto el conocimiento recién adquirido como la experiencia personal sirven como retroalimentación para el individuo y proveen los fundamentos de su comportamiento futuro en situaciones similares (Schiffman y Lazar Kanuk, 2010, p.192).

La Memoria:

Toda la información y las experiencias que encuentran las personas a lo largo de su vida se almacenan en su memoria a largo plazo. Los psicólogos cognitivos establecen una diferencia entre la memoria a corto plazo (almacenamiento temporal de información) y la memoria a largo plazo (almacenamiento más permanente de la información).

Las teorías más extendidas sobre la estructura de la memoria a largo plazo incluyen algún tipo de formulación de modelos asociativos. Por ejemplo, el modelo de memoria de redes asociativas considera que la memoria a largo plazo es un conjunto de nodos y vínculos. Los nodos están formados por información almacenada que se conecta entre sí por medio de vínculos variables en intensidad. Cualquier tipo de información —ya sea verbal, visual, abstracta o contextual—, se puede almacenar en la red de memoria. El proceso de activación que tiene lugar entre nodos determina el alcance de la recuperación de información y el tipo de información que se puede recuperar en una situación determinada. Cuando un nodo se activa como consecuencia de la codificación de información externa (por ejemplo, cuando una persona lee o escucha una frase) o de la recuperación de información interna (por ejemplo, cuando una persona piensa sobre algún concepto), también se activan los demás nodos que están vinculados al primero de forma suficientemente fuerte (Kotler y Keller, 2006, p.187,188).

FIGURA N°13

Procesos de la memoria

La codificación: Se refiere a cómo y dónde se implanta la información en la memoria. La codificación se caracteriza en función del nivel o la cantidad de tratamiento que recibe la información a la hora de ser codificada (cuánto piensa la persona sobre la información) y de la naturaleza o calidad del tratamiento que recibe (la manera en que una persona piensa sobre la información). La cantidad y la calidad del tratamiento de la información serán factores que determinarán la fuerza de una asociación.

La recuperación: La recuperación es el proceso mediante el cual se obtiene la información almacenada en la memoria. Según el modelo de memoria de redes asociativas, la intensidad de la asociación de una marca aumenta tanto la probabilidad de que la información esté disponible como la facilidad para recuperarla mediante la “activación”. La recuperación de información de marca no sólo depende de la intensidad inicial de la información almacenada en la memoria, sino que también de las posibles interferencias que podría ocasionar la información sobre otros productos, el periodo de codificación de la información y las claves de recuperación de la información (asociaciones concretas de una marca).

2.2.3.2 El proceso de decisión de compra del consumidor

Las actividades cotidianas de todo consumidor están siempre acompañadas de distintas decisiones, elecciones entre diferentes alternativas de compra o alternativas comportamientos. Sin importar, si somos totalmente conscientes de lo que implica realmente el tomar una decisión o no, el proceso fundamental en la toma de decisiones es el proceso de integración, mediante el cual se combinan los factores que influyen el comportamiento del consumidor, los factores externos (culturales, sociales y personales) y los factores internos o psicológicos (motivación, percepción, aprendizaje y memoria). Como lo mencionan, J. Paul Peter & Jerry C. Olson. (2006), el resultado de este proceso de integración es finalmente una elección o una decisión, que se manifiesta externamente a manera de una intención de comportamiento; dicha intención es como un plan para emprender un determinado comportamiento a fin de cumplir con un objetivo determinado.

Dependiendo de la importancia del proceso de elección de la compra o del conjunto de comportamientos, existen niveles de toma de decisión. Schiffman y Lazar Kanuk (2010), precisan que estos niveles de toma de decisiones van desde un nivel muy alto hasta un nivel muy bajo; específicamente mencionan que existen 3 niveles de toma de decisiones: la resolución extensiva de problema, la resolución limitada del problema y el comportamiento rutinario de respuesta.

La resolución extensiva del problema:

Este nivel ocurre generalmente, cuando el consumidor se enfrenta a la decisión de adquirir un producto importante, caro o que técnicamente desconoce en su totalidad (como por ejemplo adquirir tecnología de última generación). En este nivel el consumidor necesita mucha información para evaluar y establecer un criterio de elección.

La resolución limitada del problema:

En este nivel, el consumidor busca adquirir una mejor versión de un producto que ya utiliza; su requerimiento de información es una sofisticación para poder elegir entre las alternativas de producto.

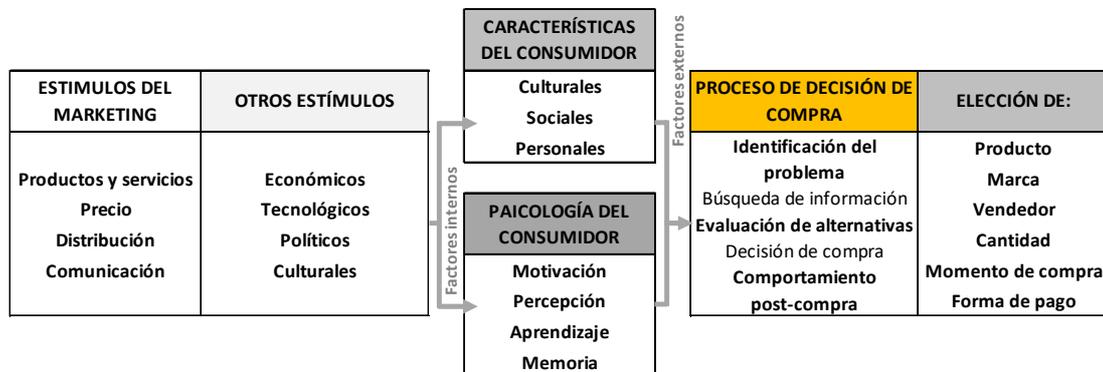
El comportamiento rutinario de respuesta:

En este nivel el consumidor ya conoce el producto y tiene formado un criterio de selección, su necesidad de información adicional es mínima y su comportamiento respecto de la adquisición del producto es rutinario.

Kotler y Keller (2006), menciona un modelo del proceso de decisión de compra, basado en 5 factores: identificación del problema, búsqueda de información, evaluación de alternativas, decisión de compra y comportamiento poscompra.

FIGURA N°14

Modelo del comportamiento del consumidor – Proceso de decisión de compra



Fuente: Kotler y Keller, 2006, p.184 / Elaboración propia.

La identificación del problema:

El proceso de compra comienza cuando el comprador reconoce tener un problema o necesidad. La necesidad puede desencadenarse como consecuencia de estímulos internos o externos. En el caso de que el origen sea un estímulo interno, una de las necesidades naturales de la persona (hambre, sed, sexo) alcanza el límite de intensidad necesario para convertirse en motivo. Las necesidades también pueden surgir a partir de estímulos externos. Así, una persona puede admirar el auto nuevo del vecino o ver en televisión un paquete de vacaciones en Hawai, lo que le desencadena pensamientos sobre la posibilidad de realizar una compra (Kotler y Keller, 2006, p.191).

La búsqueda de información:

El consumidor normalmente busca en su memoria (el campo psicológico descrito en el modelo) antes de buscar fuentes externas de información respecto de una cierta necesidad relacionada con el consumo. La experiencia se considera una fuente de información interna. Cuanto mayor sea la experiencia relevante, menos información externa necesitará el consumidor para llegar a una decisión. Muchas decisiones del consumidor se basan en una combinación de experiencias (fuentes internas) e información de marketing y no comercial (fuentes externas). El grado de riesgo percibido también puede influir en esta etapa del proceso de decisión. En situaciones de alto riesgo, los consumidores tienden a emprender una compleja y extensa búsqueda y evaluación de información; en situaciones de bajo riesgo, tienden a utilizar tácticas muy

simples o limitadas de búsqueda y evaluación (Schiffman y Lazar Kanuk, 2010, p.467).

Evaluación de alternativas:

La valoración de las alternativas se inicia con la determinación de los criterios valorativos, que son las características o atributos utilizados por el consumidor para valorar los productos y marcas. Una vez establecidos los diversos criterios de evaluación, el consumidor los compara con la información obtenida en el proceso de búsqueda. El resultado es la formación de ideas, creencias u opiniones sobre las características que un determinado producto o marca posee. Formadas o cambiadas las ideas sobre una determinada alternativa, el proceso decisorio se decanta en una actitud, suponiendo que el entorno del consumidor no haya sufrido variación. La actitud es pues la valoración positiva o negativa de las consecuencias de comprar y usar una marca o producto concreto. La intención de compra es el último paso del proceso de valoración de las alternativas antes de que el comprador elija. Es la posibilidad objetiva de que un determinado producto o marca sea comprado (Vivar Nebreda, Luis, 1992, p.83).

Una actitud es una evaluación positiva o negativa, el sentimiento emocional o la tendencia a la acción para un determinado producto o idea. Las personas tienen actitudes sobre casi todas las cosas: religión, política, ropa, música, alimentos, entre muchas otras.

Las actitudes sitúan a las personas en un marco mental de gusto o de disgusto, de acercamiento o de rechazo hacia un objeto. Las actitudes nos conducen a comportarnos de forma sistemática ante objetos similares (Kotler y Keller, 2006, p.194).

Hay un acuerdo generalizado respecto de que las actitudes se aprenden. Esto significa que las actitudes pertinentes para el comportamiento de compra se forman como resultado de la experiencia directa del individuo con el producto, la información de comentarios recibidos de otras personas o la exposición a la publicidad en los medios de comunicación masiva, Internet y diversas formas de marketing directo (como el catálogo de un minorista). Es importante recordar que, aunque las actitudes podrían ser resultado del comportamiento, no son un sinónimo de éste. Más bien, reflejan una evaluación favorable o desfavorable en cuanto al objeto de la actitud. Como predisposiciones aprendidas, las actitudes tienen una cualidad motivacional; es decir, son capaces de impulsar a un

consumidor hacia un comportamiento específico, o de hacer que sienta repulsión y descarte un comportamiento determinado (Schiffman y Lazar Kanuk, 2010, p.228,229).

La decisión de compra:

En esta cuarta fase del proceso de decisión del comprador en situación de alta complicación, el comprador debe escoger una de las varias alternativas. Es esta selección la que determina qué producto o servicio va a ser comprado y cuál de los programas de mercado de los vendedores va a tener éxito.

Los procesos de compra no conllevan solamente la decisión de comprar sino actividades asociadas a la misma. La decisión de compra se base en el proceso de evaluación precedente. Alguno de los elementos del proceso de compra puede ser visto como una parte de las actividades de búsqueda y de evaluación (Vivar Nebreda, Luis, 1992, p.85).

En la mayoría de las decisiones, los consumidores tienen almacenadas en la memoria creencias acerca de algunas consecuencias relevantes o al menos ciertas alternativas de elección en sus conjuntos considerados. Si deseara obtener conocimientos adicionales, el consumidor formaría un subobjetivo de obtener información acerca de esas alternativas de elección. El logro de este subobjetivo requeriría comportamientos de búsqueda intencionados, como visitar tiendas, leer publicaciones de información para consumidores o conversar con amigos conocedores. La búsqueda de información estaría motivada por la incertidumbre del consumidor respecto de los criterios o alternativas de elección apropiados (J. Paul Peter & Jerry C. Olson, 2006, p.173).

El comportamiento post compra:

Una vez adquirido el producto, el consumidor puede experimentar disonancias como consecuencia de algunas características inquietantes del producto o de comentarios favorables sobre otras marcas, y estará atento a toda la información que ratifique su decisión (Kotler y Keller, 2006, p.198).

Un componente importante de la evaluación posterior a la compra es la reducción de cualquier incertidumbre o duda que el consumidor pudiera haber tenido acerca de la elección. Como parte de su análisis posterior a la compra, los consumidores tratan de reasegurarse de que su elección fue inteligente; esto es, intentan reducir la disonancia cognitiva posterior a la compra (Schiffman y Lazar Kanuk, 2010, p.480).

De acuerdo con la teoría de la disonancia cognitiva, se genera una incomodidad o disonancia cuando el consumidor tiene pensamientos conflictivos respecto de una creencia o algún objeto de su actitud. Por ejemplo, cuando los consumidores adquieren un compromiso luego de haber realizado el pago inicial o de hacer el pedido de alguna mercancía, sobre todo si ésta es muy costosa, como un automóvil o una computadora personal—, es muy frecuente que empiecen a sentir una disonancia cognitiva cuando piensan en las cualidades positivas y únicas de las marcas que no eligieron (es decir, que “dejaron atrás”). Cuando la disonancia cognitiva sucede después de una compra, recibe el nombre de disonancia posterior a la compra. Puesto que las decisiones de compra suelen requerir cierto grado de compromiso, la disonancia posterior a la compra es bastante normal. Sin embargo, es probable que los consumidores se queden con un sentimiento incómodo acerca de sus creencias o acciones anteriores, un conflicto que intentarían resolver cambiando sus actitudes para hacerlas coincidir con su comportamiento (Schiffman y Lazar Kanuk, 2010, p.253).

En muchas ocasiones los consumidores, luego de atravesar todo el proceso de decisión de compra y evaluar las alternativas, deciden finalmente no comprar nada. Schiffman y Lazar Kanuk (2010), mencionan que el exceso y la falta de claridad en la información, abruman y confunden al consumidor, mostrándole estímulos ambiguos, complejos y muy similares entre sí, llevándolo a desarrollar una interpretación incorrecta de las facetas del bien o servicio; ocasionando que el consumidor abandone la decisión de compra, la postergue o la delegue a alguien más.

La satisfacción del consumidor, se entiende como una sensación de placer o decepción luego de evaluar su compra. Así, si el producto cumple con las expectativas del consumidor, este quedara satisfecho, si el producto no cumple con sus expectativas, el consumidor quedará decepcionado y si supera a sus expectativas, quedara totalmente satisfecho, percibirá su compra como un valor y es probable que recomiende su adquisición a su entorno social. Kotler y Keller (2006), precisan que el nivel de satisfacción que alcanzan los consumidores, luego del proceso de evaluación posterior a la compra, depende de resultado de comparar la experiencia del producto adquirido con las expectativas de beneficios previas a la decisión de compra; los consumidores crean estas expectativas en función a los mensajes que reciben de las diferentes fuentes de información (vendedores, amigos, internet, etc.).

2.2.3.3 Evaluación de la calidad del servicio

Entendemos el concepto de servicio, como el trabajo, actividades, o acciones que se realizan, para y con los clientes o usuarios, en relación a las ventas. En este proceso se produce una relación de satisfacción de expectativas, entre el consumidor y la empresa; las personas que participan, se retroalimentan durante todo el proceso de prestación, procurando mejorar la experiencia del consumidor en relación con los servicios que ofrece la empresa.

Normalmente, los servicios son productos que requieren una gran participación del consumidor en el proceso de consumo. En las interacciones comprador-vendedor, durante las partes simultáneas de producción y consumo, el consumidor generalmente encontrará muchos recursos y actividades para notar y evaluar. Como ejemplo, podríamos pensar en una compañía aérea o un proveedor de servicios de conferencias. Por lo tanto, se puede esperar que la experiencia del consumidor con un servicio, influya en su evaluación posterior al consumo de la calidad del servicio que ha experimentado, es decir, la calidad percibida del servicio (Grönroos, Chistian, 1984, p.37).

A diferencia de los bienes, que pueden ser analizados antes de su adquisición, los servicios no pueden ser evaluados sino hasta después de su experiencia de consumo. Incluso, existen servicios que son difíciles de valorar luego de su consumo; los servicios denominados **altos en características de credibilidad**.

FIGURA N°15
Evaluación para diferentes tipos de productos



Fuente: Zeithaml, Valarie A. (1981). How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services. En Marketing of Services (186 - 190). / Elaboración propia.

Zeithaml (1981), enumera 3 características que distinguen a los servicios de los bienes tangibles: La Intangibilidad, la no estandarización y la inseparabilidad de la producción y el consumo.

La intangibilidad:

Los consumidores no pueden verificar la calidad de los servicios antes de ser consumidos; los servicios no son objetos sino son el resultado de una acción en el proceso asociado a la venta.

La intangibilidad se refiere a la incapacidad de los servicios para ser vistos, sentidos, saboreados o tocados de la misma manera en que se pueden sentir los bienes. Los servicios no pueden mostrarse, demostrarse físicamente o ilustrarse; por tanto, poseen pocas cualidades de búsqueda y muchas cualidades de experiencia (Zeithaml, Valarie, 1981, p.186).

La no estandarización (heterogeneidad):

Es difícil que una empresa asegure un nivel de servicios uniforme durante un periodo de tiempo; por lo general la prestación de un servicio es muy variable ya que depende de quién, cuando y donde se preste el servicio.

La no estandarización implica la incapacidad de un productor para brindar un desempeño y calidad consistentes con un servicio. Dado que el servicio no se puede inventariar (almacenar), el rendimiento depende en cierta medida del nivel de demanda, en períodos de alta demanda, es posible que un proveedor de servicios no dedique tanto tiempo o ejerza tanto esfuerzo como en períodos de baja demanda. La calidad también puede cambiar de un día a otro porque diferentes empleados realizan el servicio, o porque las habilidades y el estado de ánimo de cada empleado varían. La no estandarización da como resultado cualidades de alta experiencia, ya que los consumidores no pueden estar seguros sobre el rendimiento en un día determinado, incluso si utilizan el mismo proveedor de servicios de forma regular (Zeithaml, Valarie, 1981, p.186, 187).

La inseparabilidad de la producción y el consumo:

Tanto la persona que realiza la prestación del servicio como el cliente, participan de la producción del servicio, interactúan durante todo el proceso y su conducta condiciona la calidad de la prestación.

La inseparabilidad de la producción y el consumo constituye la característica final que distingue bienes y servicios. Mientras que los bienes tangibles se producen, venden y consumen, los servicios se venden, luego se producen y se consumen simultáneamente (Regan

1963). Debido a esta inseparabilidad, el comprador suele participar en la producción del servicio, lo que afecta el desempeño y la calidad del servicio. El diagnóstico preciso de un médico, el corte de pelo deseado en un salón, la eliminación eficaz de las manchas de las tintorerías, todo esto depende de la especificación del consumidor, la comunicación y la participación en la producción del servicio. La calidad de la mayoría de los servicios y su capacidad para satisfacer al consumidor dependen no solo del desempeño del proveedor de servicios, sino también del desempeño del consumidor (Zeithaml, Valarie, 1981, p.187).

La evaluación de la calidad de los servicios es mucho más compleja que la evaluación de los bienes tangibles. Mientras que, para juzgar la calidad de un bien, el consumidor utiliza indicadores como la procedencia, duración, el peso, el tamaño, etc. Para evaluar un servicio, al no disponer de indicadores ni señales tangibles, compara, luego que se produce la experiencia de "compra", el servicio percibido con sus expectativas o servicio esperado.

En consecuencia, es razonable afirmar que la calidad percibida de un determinado servicio será el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con el servicio que percibe que ha recibido, contraponiendo el *servicio percibido frente al esperado*. El resultado de este proceso será la calidad percibida del servicio (Grönroos, Christian, 1984, p.37).

Si las expectativas son superiores al servicio percibido, el consumidor quedará decepcionado o insatisfecho. Mientras que si el servicio percibido supera a las expectativas del consumidor, éste alcanzará un grado de satisfacción dependiendo de cuán grande sea la brecha entre el servicio percibido y las expectativas. Entendiendo la satisfacción como una respuesta emocional luego de una experiencia de compra, que en el caso de los servicios se produce durante y después de la prestación del servicio.

Oliver (1981) resume el pensamiento actual sobre la satisfacción en la siguiente definición: "la satisfacción es un estado psicológico que resulta cuando la emoción que rodea las expectativas no confirmadas, va de la mano con los sentimientos previos del consumidor sobre la experiencia de consumo" (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p.16).

Existen varios modelos para evaluar el nivel de calidad del servicio; los más representativos fueron desarrollados durante la década de los ochenta; el *Modelo de la Imagen*, desarrollado por Christian Grönroos y el Modelo de las Diferencias o el Modelo de los Gaps, de Parasuraman, Zeithaml y Berry.

El Modelo de la Imagen – Christian Grönroos

Grönroos (1984), sostiene que la imagen corporativa es el resultado de cómo los consumidores perciben a la empresa, durante el proceso de interacción con los vendedores. Añade que, lo más importante para una empresa es lo que sus clientes ven y perciben, y eso sin duda son sus servicios; por lo tanto, la imagen corporativa es la que afecta la percepción de la calidad de los servicios. Finalmente concluye que, la imagen corporativa se construye a partir de una dimensión técnica, es decir el resultado del proceso de producción (que es lo que recibe el consumidor), y una dimensión funcional, es decir el proceso de realización del servicio (como se ofrece el servicio).

Por lo general, una empresa de servicios no puede esconderse detrás de marcas o distribuidores. En la mayoría de casos los consumidores podrán ver a la empresa y sus recursos durante la interacción comprador-vendedor. Por lo tanto, la imagen corporativa, o en ocasiones la imagen local de una oficina u otra unidad organizativa, es de suma importancia para la mayoría de las empresas de servicios. Las expectativas de los consumidores están influenciadas por su visión de la empresa, es decir, por la imagen. La imagen corporativa es el resultado de cómo los consumidores perciben la empresa (Grönroos, Christian, 1984, p.39).

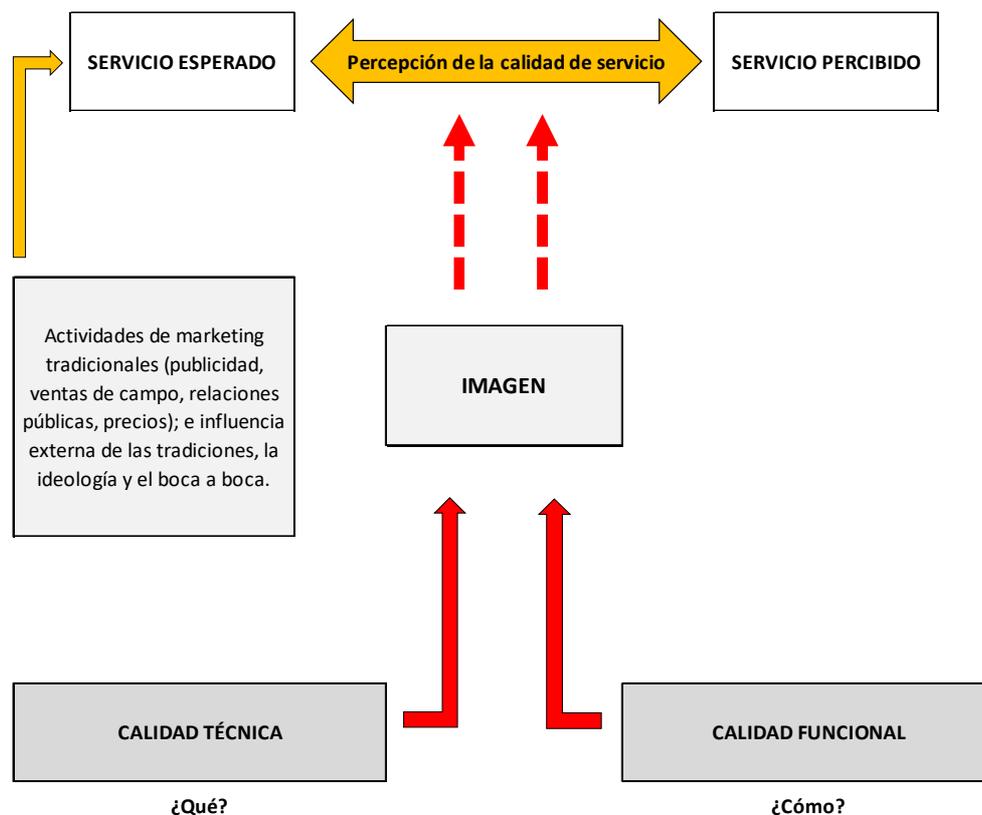
El servicio que percibe el consumidor es, finalmente, es el resultado de un conjunto de dimensiones de servicio, algunas dimensiones de carácter técnico y otras de naturaleza funcional; dimensiones que experimenta el consumidor durante el proceso de prestación de un servicio. Grönroos (1984), concluye que cuando el servicio percibido se compara con el servicio esperado se obtiene una percepción de la calidad del servicio.

En resumen, el consumidor no solo está interesado en lo que recibe como resultado del proceso de producción, sino en el proceso en sí. La forma en que obtiene el resultado técnico, o la calidad técnica, de manera funcional, también es importante para él y para su visión del servicio que resumen, el consumidor no solo está interesado en lo que recibe como resultado del proceso de producción, sino en el proceso en sí. La forma en que obtiene el resultado técnico, o la calidad técnica, de manera funcional, también es importante para él y para su visión del servicio que ha recibido. Esta dimensión de la calidad se puede llamar calidad funcional. La calidad funcional corresponde a la ejecución expresiva de un servicio. Por tanto, tenemos dos dimensiones de calidad, que son de naturaleza bastante diferente: la calidad técnica que responde a la

pregunta de qué obtiene el cliente, y la calidad funcional que, por otro lado, responde a la pregunta de cómo lo obtiene. Evidentemente, la dimensión de la calidad funcional no puede evaluarse tan objetivamente como la dimensión técnica. De hecho, la dimensión funcional se percibe de forma muy subjetiva (Grönroos, Christian, 1984, p.39).

FIGURA N°16

Modelo de calidad de servicio – Modelo de la Imagen



Fuente: Grönroos, 1984, p.40 / Elaboración propia.

Modelo de las Diferencias o el Modelo de los Gaps - Parasuraman, Zeithaml y Berry.

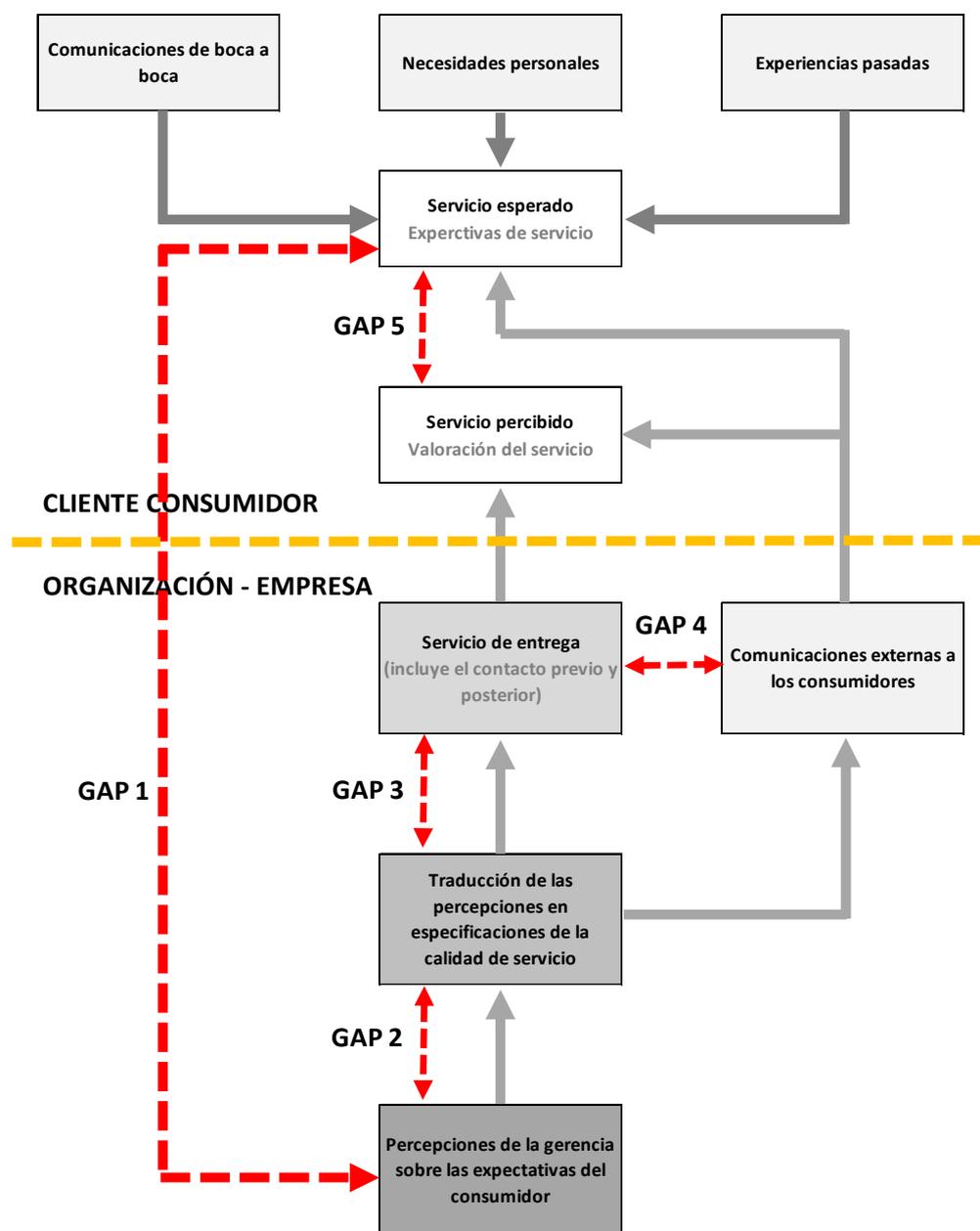
El modelo de las diferencias de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), sostiene que la calidad percibida por el consumidor, es el resultado de evaluar la diferencia o brecha entre el servicio esperado y el servicio percibido. El modelo identifica una serie de brechas, discrepancias o deficiencias, denominadas *gaps*, que tienen lugar tanto al interior de las organizaciones (empresas) que prestan servicios, durante el proceso de prestación de los mismos, como en la opinión del consumidor sobre la calidad del servicio percibido.

La calidad que un consumidor percibe en un servicio es una función de la magnitud y dirección de la brecha (GAP 5) entre servicio esperado y percibido Servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p.46).

En el modelo se definen cinco gaps, uno asociado directamente al consumidor (gap 5), tres asociados a la organización que presta el servicio (gap 2, gap 3 y gap 4) y un gap que vincula las expectativas de los consumidores con las percepciones de los directivos de las empresas.

FIGURA N°17

Modelo de calidad de servicio - Modelo de las Diferencias o el Modelo de los Gaps



Kotler y Keller (2006), explican el significado de cada uno de los brechas, gaps o situaciones, del Modelos de las Diferencias que provocan una prestación del servicio no satisfactoria:

Gap 1.- Diferencia entre las expectativas del consumidor y la percepción de la dirección:

La dirección no siempre percibe correctamente lo que los consumidores desean. Tal vez, los administradores de hospitales piensen que los pacientes quieren comida de mejor calidad, pero quizás éstos se preocupen más por la atención de las enfermeras.

Gap 2.- Diferencia entre la percepción de la dirección y las especificaciones de calidad del servicio:

La dirección podría percibir correctamente los deseos de los consumidores, pero esto no necesariamente redundaría en un nivel de calidad determinado para el servicio. Los administradores de hospitales podrían pedir a las enfermeras que presten un servicio “rápido” sin especificar el tiempo en minutos.

Gap 3.- Diferencia entre las especificaciones de calidad y la prestación del servicio:

El personal podría haber recibido una mala capacitación, no ser capaz de cumplir con el nivel de calidad o simplemente no estar dispuesto a hacerlo; o quizás podrían existir especificaciones contradictorias, por ejemplo, dedicar suficiente tiempo a escuchar a los pacientes y atenderlos rápidamente.

Gap 4.- Diferencia entre la prestación del servicio y las comunicaciones externas:

Las expectativas de los consumidores se ven influidas por las declaraciones de los representantes de la empresa y por la publicidad. Si el folleto de un hospital muestra una habitación agradable, pero cuando llega el paciente resulta que la habitación tiene un aspecto desagradable, las comunicaciones externas habrán distorsionado las expectativas de los consumidores.

Gap 5.- Diferencia entre el servicio percibido y las expectativas:

Esta situación tiene lugar siempre que el consumidor no percibe adecuadamente la calidad en el servicio. El médico podría visitar a un paciente constantemente para demostrarle que se preocupa por él, pero éste podría pensar que su estado es grave (Kotler y Keller, 2006, p.413).

Finalmente, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985,) concluyen que la calidad del servicio percibido, depende del tamaño y la dirección del GAP 5 y que su sensibilidad, a la vez, depende de la naturaleza y las evaluaciones particulares de las otras 4 brechas asociadas al diseño, marketing y la entrega de servicios; es decir:

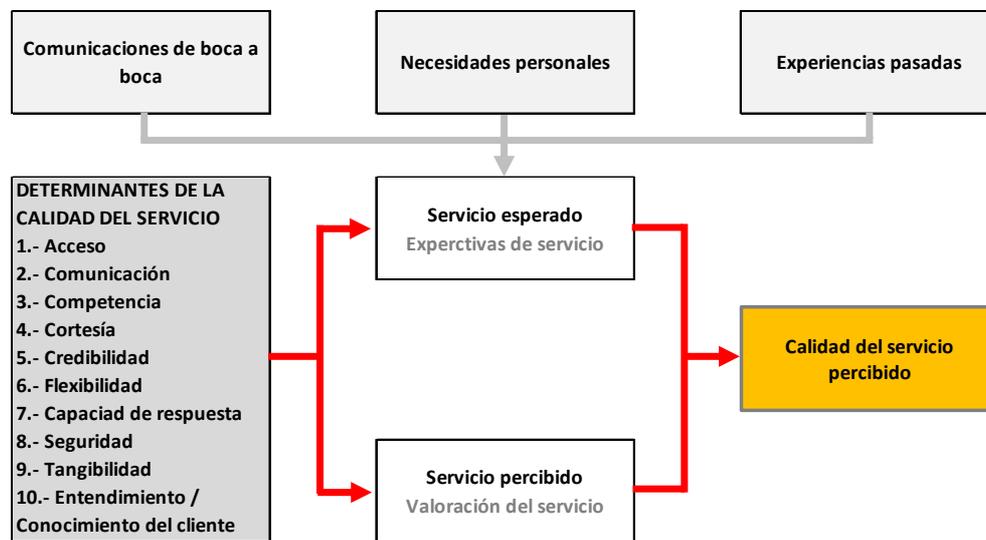
$$\text{GAP 5} = f(\text{GAP 1, GAP 2, GAP 3, GAP 4})$$

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985,) identificaron una lista de los principales componentes, que intervienen en el proceso de evaluación, de la calidad del servicio percibido, estos componentes agrupan criterios específicos y similares que utilizan los consumidores, independientemente del tipo de servicio que evalúen:

- 1.- **Fiabilidad:** Implica consistencia en el desempeño y confiabilidad.
- 2.- **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la voluntad o disposición de los empleados para brindar el servicio. Implica puntualidad en el servicio.
- 3.- **Competencia:** Significa posesión de las habilidades y conocimientos necesarios para realizar el servicio.
- 4.- **Acceso:** Implica accesibilidad y facilidad de contacto.
- 5.- **Cortesía:** Implica cortesía, respeto, consideración y amabilidad del personal de contacto.
- 6.- **Comunicación:** Significa mantener informados a los clientes en un idioma que puedan entender y escucharlos.
- 7.- **Credibilidad:** Implica confiabilidad, credibilidad, honestidad. Implica tener en cuenta los mejores intereses del cliente.
- 8.- **Seguridad:** Es la ausencia de peligro, riesgo o duda.
- 9.- **Comprender / Conocer al cliente:** Implica esforzarse por comprender las necesidades del cliente.
- 10.- **Tangibilidad:** Incluyen la evidencia física del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p.47).

Estos componentes se desarrollan y evalúan antes, durante y después del proceso de compra del servicio. Solo 2 de los componentes, la tangibilidad y la credibilidad, se pueden conocer antes del proceso de compra; la mayor parte de estos determinantes se desarrollan durante la experiencia de compra del servicio; mientras que componentes como la competencia (que se refiere a las aptitudes y conocimientos para prestar el servicio) y la seguridad, resultan difíciles de evaluar incluso después de la compra y el consumo del servicio.

FIGURA N°18
Determinantes de la calidad del servicio percibido



Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p.48 / Elaboración propia.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988,), desarrollaron un instrumento para evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio, entendiendo la calidad del servicio percibido como “*el juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad general de una entidad*”, el denominado Modelo SERVQUAL.

El modelo simplifica a 5 los 10 determinantes de la calidad del servicio definidos en 1985; 3 dimensiones originales y 2 combinadas, éstas 2 últimas (seguridad y empatía) incluyen a 7 de las dimensiones originales (comunicación, credibilidad, seguridad, competencia, cortesía comprensión / conocimiento de los clientes y acceso):

1.- Tangibilidad:

Instalaciones físicas, equipo y apariencia del personal.

2.- Fiabilidad:

Capacidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y precisa.

3.- Capacidad de respuesta:

Disposición para ayudar a los clientes y un brindar un servicio rápido.

4.- Garantía/Seguridad:

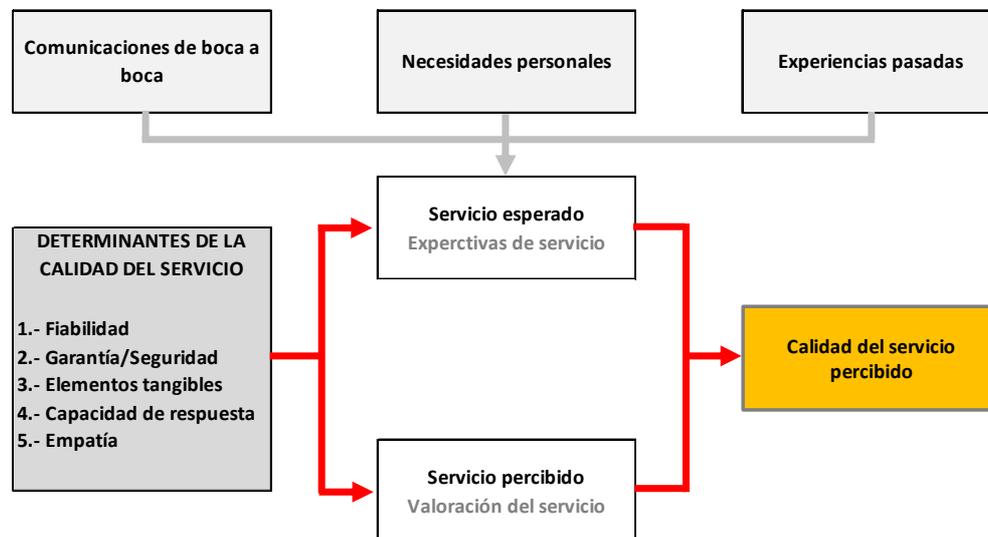
Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.

5.- Empatía:

Atención solidaria e individualizada que la empresa brinda a sus clientes (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p.23).

FIGURA N°19

Determinantes de la calidad del servicio percibido – MODELO SERVQUAL



Fuente: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p.23 / Elaboración propia.

El modelo SERVQUAL, no solo permite comparar el funcionamiento de distintas organizaciones que prestan un mismo servicio, sino también, permite comprender las expectativas los clientes respecto a un determinado servicio; Esto significa que el modelo mide lo que el cliente espera de la organización, en cada una de las 5 dimensiones o determinantes de la calidad de servicio, y las contrastas con lo que percibe en cada una de las mismas dimensiones.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Economía marginal: Quijano (1972), sostiene que la economía global, está compuesta por un sistema hegemónico, dominante, el núcleo central (formal) y uno marginal, poco productivo, el polo marginal informal (economía marginal).

El conjunto de actividades económicas que desempeñan los marginados y las relaciones económicas de que forman parte, pueden ser consideradas como un “polo marginal” de la economía global, en tanto que ellas no hacen parte de los niveles de mayor productividad en los cuales se sustenta la existencia misma del sistema y, en consecuencia, no cumplen una función central dentro de éste.

En tal sentido, el sistema podría ser diferenciado en un “núcleo central o hegemónico” y un “polo marginal”; eso indica que no son dos sistemas independientes, sino interdependientes, y que el sistema en su conjunto no puede ser definido sólo con uno de ellos, sino como relación de dominación entre dos niveles de actividad y relaciones económicas (Quijano, 1972, p.90).

Informalidad: Los teóricos contemporáneos de la mitad del siglo XX han dividido sus tesis sobre la informalidad en dos escuelas de pensamiento, estructuralistas e institucionalistas:

«Para los primeros, los problemas de la sociedad se resuelven cambiando la estructura del sistema, y para los segundos, los problemas se resuelven mejorando las instituciones en busca de la eficiencia» (Contreras, 2010, p. 16).

... Casi por definición, las actividades informales parecen ser actividades ilegales porque... son la consecuencia de evadir o contravenir las regulaciones. Sin embargo, la vinculación entre la informalidad y la ilegalidad es tratada por los diferentes autores como una cuestión de grado (Freije, 2002, p. 14).

... otros autores cuestionan la identidad entre informalidad e ilegalidad, sosteniendo que algunas de estas actividades se superponen, pero otras no (Casanovas, 1992). Este es precisamente el enfoque que sugiere Thomas (1992) para identificar y separar algunas actividades de otras. Recomienda evaluar tres aspectos con el fin de categorizar las actividades informales: en primer lugar, si la actividad lleva a cabo transacciones de mercado o no; en segundo lugar, si el producto es legal o no, y, por último, si la distribución es legal o no. Thomas distingue luego

a las actividades informales de las actividades irregulares y delictivas en que en las primeras se realizan transacciones de mercado con bienes cuya producción y distribución es legal (como el comercio de cigarrillos de contrabando), mientras que las actividades ilegales producen y distribuyen productos ilegales (como el comercio de marihuana) (Freije, 2002, p. 15).

Según De Soto (2009), la informalidad se origina cuando las actividades que realizan las personas y la sociedad, para satisfacer sus necesidades y objetivos esencialmente legales, se desarrollan mejor violando las leyes nominalmente aplicables que si las cumplen.

... En tal sentido, podríamos decir que la informalidad se produce cuando el Derecho impone reglas que exceden el marco normativo socialmente aceptado, no ampara las expectativas, elecciones y preferencias de quien no puede cumplir tales reglas y el Estado no tiene la capacidad coercitiva suficiente (De Soto, 2009, p.42).

... No son informales los individuos, sino sus hechos y actividades. La informalidad no es tampoco un sector preciso ni estático de la sociedad, sino una zona de penumbra que tiene una larga frontera con el mundo legal y donde los individuos se refugian cuando los costos de cumplir las leyes exceden a sus beneficios (De Soto, 2009, p.42).

Según Loayza (2008), la Informalidad, está constituida por un conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica, lo cual les permite mantenerse al margen de cargas tributarias y normas legales, pero también implica no contar con la protección y los servicios que el estado puede ofrecer.

Economía informal: La economía informal es un concepto más amplio que el concepto de sector informal:

... Este nuevo enfoque considera que la decisión de trabajadores y firmas de operar informalmente o parcialmente en la formalidad puede observarse en toda la economía, no sólo en un sector. Entonces, un análisis más completo del empleo informal debería incluir otros sectores, no sólo el informal sino también el formal. En este sentido, "las firmas pueden cumplir con las regulaciones estatales en una dimensión – pagando impuestos- pero no en otras, registrando a sus trabajadores en los sistemas de seguridad social" (Perry et al., 2007, p. 26) (Jiménez, 2013, pp. 3-4).

Sector informal: Kappel e Ishengoma (2006), en su estudio sobre la formalización de empresas (*Economic Growth and Poverty: Does Formalisation of Informal Enterprises Matter?*), explican que el término Sector Informal, alude directamente al grupo de empresas de características similares, respecto a la ubicación, tamaño, cumplimiento de regulaciones gubernamentales, etc.:

El término Sector Informal fue introducido por primera vez por Keith Hart (1973). Desde entonces, la informalidad de las empresas sido descrito en relación con aspectos interrelacionados: cumplimiento de las regulaciones gubernamentales (a saber, registro, pago de impuestos y cumplimiento de las normas laborales); tamaño de la empresa; nivel firme dotación de recursos y tecnología aplicada (intensiva en mano de obra o capital), ubicación, lugar físico de operación y las características de la mano de obra y la propiedad. Tokman (2001) define el Sector Informal como empresas con propiedad limitada (es decir, autónomos) que utilizar a miembros de la familia no remunerados, empleados domésticos, empleados menos educados y tener menos de cinco trabajadores (incluido el propietario). Loayza (1997) concibe al sector como un conjunto de unidades que no cumplen total o parcialmente con las regulaciones gubernamentales.

Las descripciones de las empresas informales según su tamaño no son concordantes. Algunos eruditos (e.g. Arimah, 2001) aplican un punto de corte de diez personas y otros cinco empleados (e.g. Tokman, 1978). Además, algunos académicos relacionan los sectores informales con las micro o pequeñas empresas (MYPE) sin indicar qué tan pequeña debe ser una empresa para que sea categorizada como informal (por ej. Mlinga y Wells, 2002; Anderson, 1998). Sus puntos de vista se basan en la premisa de que la mayoría de las empresas en estas categorías de tamaño no es probable que cumplan con las regulaciones gubernamentales. Sin embargo, hay firmas registradas más pequeñas que tienen ubicaciones permanentes y se adhieren a algunas regulaciones gubernamentales mientras que no todas las grandes empresas cumplen con todas las regulaciones gubernamentales, particularmente las regulaciones laborales (Mlinga y Wells, 2002; Tokman, 2001). Algunas firmas pueden definirse como semi-informales, ya que mantienen parte de su negocio informal (Djankov, 2002) y utilizan mano de obra contractual eventual/no registrada (Kappel e Ishengoma, 2006, p.7).

El empleo informal: Según la OIT, empleo informal está referido al total de empleos que cumplen las siguientes condiciones, según la categoría de ocupación del trabajador:

- i) Los patronos y cuenta propia cuya unidad productiva pertenece al sector informal.
- ii) Los asalariados sin seguridad social financiada por su empleador.
- iii) Los trabajadores familiares no remunerados, independientemente de la naturaleza formal o informal de la unidad productiva donde labora.

Estas definiciones se visualizan con mayor claridad a continuación:

TABLA N°3

Componentes de la PEA Informal – Universo: PEA Ocupada.

	EMPLEO	INFORMAL
Patronos y cuenta propia del sector formal		Patronos y cuenta propia del sector informal
Asalariados del sector formal con empleo formal	Asalariados del sector formal con empleo informal	Asalariados del sector informal con empleo informal
Trabajadores domésticos con beneficios sociales	Trabajadores familiares no remunerados del sector formal	Trabajadores familiares no remunerados del sector informal
	Trabajadores domésticos sin beneficios sociales	
SECTOR FORMAL		SECTOR INFORMAL

Nota: La única categoría que puede tener tres modalidades es la de trabajador asalariado. Este puede desempeñarse en un empleo informal en el sector informal, un empleo informal en el sector “formal”, o un empleo formal en el sector “formal”.

Fuente: OIT, 2012. Adaptada por el INEI / Elaboración propia.

El empleo informal es «... el conjunto de puestos de trabajo informales desarrollados tanto en empresas formales como informales...» (Jiménez, 2012, p 4).

Un concepto más amplio del empleo informal es el siguiente:

El empleo informal hace referencia a aquellos puestos de trabajos o actividades que se desempeñan en el ámbito de la producción o la comercialización de bienes y servicios legales sin estar registrados o protegidos por el Estado. Los trabajadores informales no gozan de

prestaciones de seguridad social ni del amparo que brindan los contratos laborales formales. Aunque la mayoría de este tipo de trabajadores no puede optar por los escasos puestos de trabajos de mejor calidad que ofrece el sector formal, otros se excluyen voluntariamente del sistema formal; para estos últimos, el ahorro que supone el ser total o parcialmente informalmente –ausencia de pago de cotizaciones sociales e impuestos, falta de sujeción a regulaciones laborales vinculantes- y la mayor libertad que ello implica para el desarrollo de actividades empresariales compensan los beneficios que se derivan del hecho de darse de alta y de someterse a la normativa vigente (OCDE, 2009, p. 1).

Conceptos asociados a la informalidad: Carlos Salcedo, Fabio Moscoso y María Salazar (2020) señalan que la OIT hace una diferenciación de los conceptos asociados a la informalidad, que se presentan en la tabla adjunta. Estos conceptos dan una idea de la complejidad de su medición en la economía.

TABLA N°4

Conceptos asociados a la informalidad.

	Economía informal	Todas las actividades económicas de trabajadores o unidades económicas que, en la legislación o en la práctica, no recaen en el ámbito de mecanismos formales o estos son insuficientes (basado en la Conferencia Internacional de Trabajo 2002)
	Sector informal	Grupo de unidades de producción (empresas no constituidas de propiedad de jefes de hogares), incluidas las “empresas informales por cuenta propia” y las “empresas de trabajadores informales” (basado en la Decimoquinta CIET)
	Empresas del sector informal	Empresas no registradas o empresas privadas pequeñas no constituidas que realizan actividades no agrícolas y cuya producción de bienes o servicios es para la venta o el trueque, al menos en parte (basado en la Decimoquinta CIET)
	Empleo en el sector informal	Todos los trabajos en empresas del sector informal o todas las personas que estuvieron empleadas en por lo menos una empresa del sector informal, independientemente de su situación laboral y de si se trató de su trabajo principal o de un trabajo secundario (basado en la Decimoquinta CIET)
	Empleo asalariado informal	Todos los empleos asalariados caracterizados por una relación de trabajo que no está sujeta a la legislación laboral nacional, al impuesto sobre la renta, a la protección social o a determinadas prestaciones relacionadas con el empleo (basado en la Decimoséptima CIET)
	Empleo informal	El número de trabajos informales, tanto en empresas del sector formal, empresas del sector informal u hogares, incluidos los empleados que tienen empleos informales; los empleadores y trabajadores por cuenta propia que trabajan en sus propias empresas del sector informal; los miembros de cooperativas de productores informales; los trabajadores familiares auxiliares en empresas del sector formal o informal; y los trabajadores por cuenta propia que producen bienes para el consumo final por su hogar (basado en la Decimoséptima CIET)
	Empleo en la economía informal	La suma del empleo en el sector informal y el empleo informal fuera del sector informal; este término no fue respaldado por la Decimoséptima CIET

Fuente: OIT (s.f.), citado por Salcedo, Moscoso y Salazar (2020)

Informalidad en el Perú: Loayza (2008) en su estudio Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú, concluyó:

Ampliamente generalizada en el país, la informalidad en el Perú muestra niveles alarmantes en todos los sectores productivos. En efecto, las mediciones disponibles la ubican como una de las más altas del mundo. Esto es motivo de preocupación porque refleja una ineficiente asignación de recursos (sobre todo de mano de obra) y una ineficiente utilización de los servicios del estado, lo cual podría poner en riesgo las perspectivas de crecimiento y de competitividad del país. La evidencia comparativa sugiere que la informalidad en el Perú es producto de la combinación de malos servicios públicos, falta de fiscalización, un marco normativo que agobia a las empresas formales y una proliferación de políticas de promoción de la pequeña y micro empresa (Loayza, 2008, p. 60).

Lima Norte: Según Arellano (2008), debido a la importancia de la “Lima Conurbana dentro de la Lima Metropolitana actual, la denominación de -Conosqueda insuficiente”, por lo que considera una división de Lima Metropolitana en 5 zonas geográficas: 1) Lima Central; 2) Lima Norte; 3) Lima Este; 4) Lima Sur, y 5) Callao. Lima Norte está conformada por ocho distritos: 1) Ancón; 2) Carabayllo; 3) Comas; 4) Independencia; 5) Los Olivos; 6) Puente Piedra; 7) San Martín Porres, y 8) Santa Rosa (Arellano, 2008, p.112).

Transporte:

Salvo en los viajes de ocio o placer, los individuos viajan con objeto de realizar una actividad determinada localizada en el espacio y en el tiempo. Es decir, el transporte entra como un insumo o un bien intermedio para otras actividades económicas o sociales, o ambas... (Mendieta y Perdomo, 2008, p. 6).

El transporte, entendido como un bien económico, se diferencia de los otros bienes de la economía en que es un bien no almacenable, se encuentra sujeto a una distribución espacial, es un bien intermedio y la proyección de su demanda resulta difícil de estimar a causa de las indivisibilidades y los saltos de capacidad (Mendieta y Perdomo, 2008, p. 7).

«... La regulación económica establece las condiciones en las que pueden prestarse legalmente los servicios de transporte o explotarse las infraestructuras, condicionando tanto las decisiones individuales de los usuarios como la oferta de los transportistas...» (Mendieta y Perdomo, 2008, p. 6).

Oferta de transporte: La producción de transporte adopta la forma de provisión de infraestructura y oferta de servicios de transporte (Mendieta y Perdomo, 2008).

Demanda de transporte: Por definición, la demanda muestra una representación de las preferencias de un individuo por el consumo de un bien. En transporte, la demanda puede definirse como la disposición a pagar (DAP) que tienen los consumidores por hacer uso de una determinada infraestructura o servicio de transporte.

... En el caso del transporte público, la demanda de transporte muestra el número de pasajeros que desean utilizar el servicio a diferentes precios o tarifas entre un sitio de origen y uno de destino (Mendieta y Perdomo, 2008, p. 7).

Servicio: Según Zeithaml y Bitner (2002), el concepto de servicio se relaciona con todos los hechos, acciones y procesos intangibles, que se realizan entre las organizaciones y sus usuarios o clientes.

Un servicio se define como el conjunto de prestaciones anexas que acompañan a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En términos generales, los servicios son acciones, procesos y ejecuciones, por lo tanto, las empresas y organizaciones deben prestar atención a los servicios que están entregando, pues en ellos radica la diferenciación que marcará la Satisfacción Usuaría, sobre la base de cuatro características consideradas básicas (Stanton, 1966) ... (Bustamante, Tello y Obando, 2020, p. 3).

Calidad:

... La calidad puede abordarse específicamente desde la perspectiva de la conformidad de las especificaciones, la satisfacción de las expectativas del cliente, la excelencia de un producto o servicio o, como es actualmente manejado, un concepto global e integrador que involucra a toda la organización (Camisón, Cruz, & González, 2006). Sin embargo es la calidad desde el punto de vista del consumidor la que compete a este estudio, fue definida por Parasuraman, Zeithaml, y Berry en 1988 como “un juicio global, o actitud relacionada con la superioridad del servicio”, tomando en consideración esto, algunos autores identificaron lo que se conoce como el paradigma de la disconfirmación, que en palabras simples es la discrepancia entre expectativas y percepciones de la calidad del servicio (Oliver, 1977; Grönroos, 1984; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) (Núñez, LI & Mancilla, J, 2018, p.51).

Satisfacción: Según Bustamante, Tello y Obando (2020), la satisfacción puede entenderse como un juicio positivo sobre un producto o servicio.

El concepto de satisfacción reporta a la percepción íntima que experimenta el cliente o usuario y a la evaluación que éste realiza del respecto del servicio al cual se enfrenta, sea en términos de si éste respondió a sus necesidades o bien si la entrega le permite alcanzar y superar sus propias expectativas (Zeithaml y Bitner, 2002) ... (Bustamante, Tello y Obando, 2020, p. 3).

.... Como la satisfacción es medida mediante el cumplimiento de las expectativas, es necesario definir tal concepto en términos del servicio esperado por el consumidor (Oliva, 2004). Al respecto, según Zeithalm y Bitner (2001), las expectativas tienen dos componentes fundamentales. El primero se denomina "Servicio deseado", mismo que se define como el nivel de servicio que el cliente espera recibir. El segundo se denomina "Servicio adecuado" el cual se corresponde con el servicio mínimo tolerable que el consumidor está dispuesto a aceptar (Bustamante, Tello y Obando, 2020, p. 3).

Percepción: Bustamante, Tello y Obando (2020), explica el concepto de percepción como una interpretación individual de la información que se recibe en relación con las expectativas que uno trae consigo.

... En principio se trata de un proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo (Berelson y Steiner, 1964) y, en segundo lugar, se trata que las percepciones siempre se han de considerar en relación con las expectativas, además identificar y determinar cómo los clientes perciben los servicios en términos de su calidad y el grado de satisfacción que experimentan en el proceso (Zeithaml y Bitner, 2001) (Bustamante, Tello y Obando, 2020, p. 3-4).

Expectativas: Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), distingue la definición del término "expectativas", cuando se utiliza para analizar la satisfacción del consumidor, de cuando se utiliza para analizar la calidad del servicio:

El término "expectativas", tal como se utiliza en la literatura sobre calidad del servicio, difiere de la forma en que se utiliza en la literatura sobre satisfacción del consumidor. Específicamente, en la literatura sobre satisfacción del consumidor, las expectativas se consideran predicciones hechas por los consumidores sobre lo que es probable que suceda durante una transacción o intercambio inminente. Por ejemplo, según

Oliver (1981), "En general, se acepta que las expectativas son probabilidades definidas por el consumidor de la ocurrencia de eventos positivos y negativos si el consumidor se involucra en algún comportamiento" (p.33). En contraste en la literatura sobre la calidad del servicio, las expectativas se consideran deseos o necesidades de los consumidores, es decir, lo que creen que un proveedor de servicios debería ofrecer en lugar de lo que ofrecería (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, p.17).

Modelo Servqual:

Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 desarrollaron el modelo de calidad en el servicio denominado SERVQUAL. Identificaron 10 criterios de evaluación que llamaron determinantes de la calidad del servicio, siendo a raíz de las críticas y la verificación empírica que el modelo fue actualizado por los autores quedando simplificado a una evaluación de 5 dimensiones: empatía, se refiere a la ofrecida por la empresa a sus clientes; fiabilidad: la habilidad de ejecutar el servicio prometido; seguridad, definida como la confianza y credibilidad que inspiran los empleados según sus conocimientos y atenciones a los clientes; capacidad de respuesta: rápida disposición para ayudar y prestar el servicio; por último, los elementos tangibles que es la apariencia física de las instalaciones, personal y materiales (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). El modelo está fundamentado en la teoría de la disconfirmación, de manera que cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario se define el servicio como satisfactorio (Núñez, LI & Mancilla, J, 2018, p.53).

2.4 ENFOQUE TEÓRICO CONCEPTUAL

El fenómeno de la informalidad es una característica propia del subdesarrollo y de las economías en crecimiento que se presenta, por lo general, en casi todos los sectores productivos de un país. El sector informal es un sector dinámico, cambiante y heterogéneo que comparte territorio y frontera con el sector formal y sirve de refugio para las empresas que, luego de un proceso de evaluación, determinan que los costos de permanecer en la legalidad superan a los beneficios.

Existen muchas causas a las que se le atribuye el origen de la informalidad, una legislación opresiva, un alto costo de las obligaciones tributarias, una débil capacidad de fiscalización por parte de las instituciones del estado, deficientes servicios públicos, etc. todas estas causas contribuyen al desarrollo de este fenómeno. Igualmente, una estructura económica y productiva formal reducida, que exige mano de obra apta y calificada, segmenta el mercado laboral y promoviendo ocupaciones informales de subsistencia.

En el Perú, de acuerdo con la Asociación de Propietarios de Ómnibus Interprovinciales del Perú (APOIP), alrededor del 89% de las empresas habilitadas para brindar el servicio tendrían un comportamiento informal en su operación. Esto implica que la informalidad está muy presente en cada uno de los agentes económicos que participan de la prestación del servicio de transporte interprovincial de pasajeros (las empresas operadoras de terminales terrestres, las empresas operadoras de flota y el público consumidor).

Las empresas que operan los terminales terrestres, que pueden ser catalogadas como pertenecientes al sector informal, son empresas que, si bien, desarrollan actividades legales, porque ofrecen un servicio que significa un beneficio al consumidor, evaden e incumplen reglamentos comerciales, laborales y otros. Como sostiene Jiménez, 2012, desde una perspectiva institucionalista, las empresas que están en el sector informal lo hacen por decisión y no porque les toca hacerlo; adoptan esta posición luego de evaluar las decisiones tomadas por las instituciones del Estado y realizando un análisis costo-beneficio de pertenecer al sector formal o no.

En el mismo enfoque institucionalista, Hernando de Soto, sostiene que las empresas pertenecientes al sector informal, son potencialmente productivas, y es el estado, a través de las regulaciones e impuestos, sin reconocer los derechos de propiedad y sin promover el acceso al sistema financiero, el que frenan su potencial productivo. Si las regulaciones del estado se flexibilizaran, estas empresas tomarían créditos, aprovecharían los beneficios del sistema, recibirían un incentivo positivo

para formalizarse. Sin embargo, como lo sostiene La Porta y Shleifer, 2008, esta perspectiva asume tanto que las empresas informales como las formales, son esencialmente iguales en sus aspectos no regulados por el estado, como, por ejemplo, en sus ejecutivos y sus trabajadores; asume que tienen la misma educación, formación y capacidad. Este supuesto, no necesariamente se cumple, porque las empresas formales están dirigidas por ejecutivos y empresarios capacitados que utilizan la tecnología disponible para incrementar su productividad, mientras que las empresas informales son improductivas no solo por las barreras que le impone el estado sino porque están bajo la dirección de empresarios y ejecutivos no capacitados.

La alta proporción de pequeños terminales terrestres, dirigidos por empresarios con menor capital humano, requieren de un tratamiento particular por parte del estado, más aún por tratarse de un servicio público, el transporte. Como lo sostiene Freige, 1990, ante la existencia de una variedad de sectores informales con distintas características, cada comportamiento económico debe responder a un conjunto particular de reglas ya que enfrentan a diferentes costos de transacción y transformación.

Las empresas operadoras de flota, asociadas con una operación informal, son por lo general pequeñas o micro empresas, cuya existencia se debe a una estrategia del estado, utilizada por sucesivos gobiernos para disminuir los índices de pobreza, para compensar la falta de empleo remunerado y para cubrir las necesidades básicas de la población. Estas empresas, debido a su tamaño, pueden permanecer relativamente invisibles a la débil y deficiente fiscalización estatal; por su escala son ineficientes y tienen una baja productividad, que compensan reduciendo sus costos de operación evadiendo impuestos, requisitos fiscales, beneficios laborales y otras regulaciones.

Una estrategia, que utilizan las pequeñas empresas de transporte (con una flota menor a 6 buses), es la estrategia de precio bajo, negociado individualmente con cada pasajero en la venta de boletos; este sistema que promueve la baja del precio del boleto, representa un aparente beneficio para el pasajero, pero podría perjudicar el crecimiento de las empresas formales. Este punto de vista no es compartido por autores como La Porta y Shleifer, 2008, que sostienen que en realidad las empresas del sector informal no son necesariamente una amenaza ni perjudican al sector formal, porque es poco probable que por un precio más bajo se obtenga un mismo producto, y que, en realidad, las empresas del sector formal y el informal operan en mercados diferentes. Esta perspectiva es aplicable igualmente al mercado

de servicios, donde por un precio más bajo repercute directamente en la calidad en la prestación del servicio que recibe el consumidor.

Respecto del pasajero consumidor, como agente económico que toma decisiones en un mercado, su comportamiento y decisiones de compra afectan a la economía en su conjunto, en este caso tanto a las empresas operadoras de flota como a las empresas que operan terminales terrestres. El objetivo del pasajero, al contratar el servicio, es maximizar su satisfacción, realizando una óptima elección ante una variedad de opciones de servicio, haciendo uso de sus preferencias a pesar de la restricción presupuestaria.

Dentro de la teoría económica clásica, que describe un mercado de competencia perfecta, la toma de decisiones del consumidor se asume como un proceso racional cuando contrata un bien o servicio. Sin embargo, en una realidad cambiante e imperfecta, el consumidor no se comporta necesariamente según el modelo económico, sino que a menudo sus decisiones pueden ser impredecibles e irracionales.

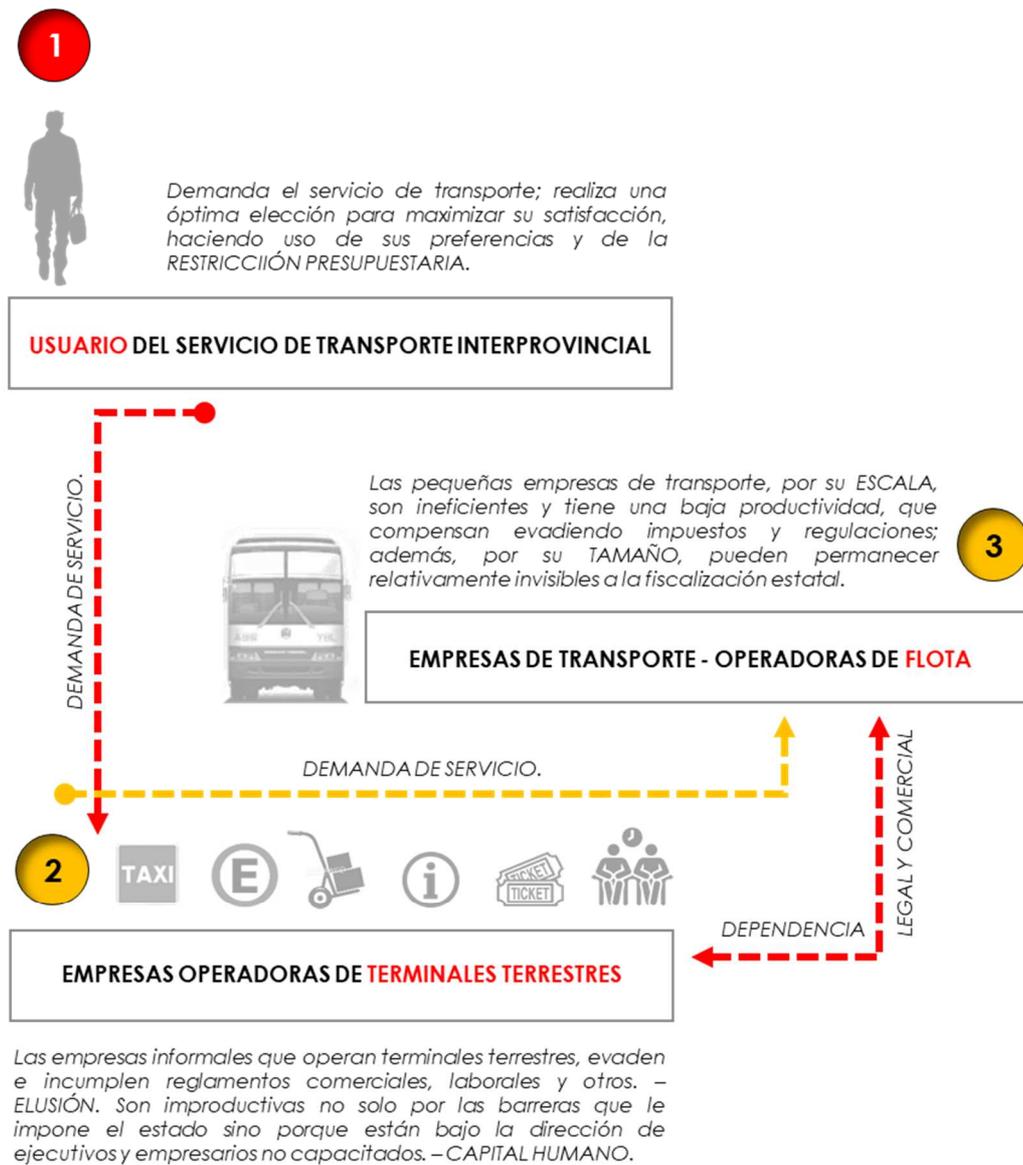
Las actividades del pasajero, en el mercado del servicio de transporte terrestre, están acompañadas de diferentes decisiones y aunque no sean totalmente consciente de lo que esto implica, el proceso de toma de decisiones es un proceso de integración que, como lo sostiene J. Paul Peter & Jerry C. Olson, 2006, combina factores externos (culturales, sociales y personales) y factores internos (motivación, percepción, aprendizaje y memoria) que se manifiestan externamente a manera de una intención de comportamiento.

Finalmente, tanto el consumidor (demanda) como las empresas operadoras de flota y las operadoras de terminales terrestres (oferta), se vinculan a través de la prestación del servicio en el mercado del transporte interprovincial de pasajeros. Entendiendo el concepto de servicio, como el conjunto de actividades o acciones que se realizan con y para los clientes, usuarios o consumidores, en relación a las ventas. Este proceso, de prestación de servicio, produce una relación de expectativas y satisfacción entre el consumidor y la empresa.

Como los servicios no pueden ser analizados antes de su adquisición, como ocurre con los bienes tangibles, es la experiencia del consumo la que nos permite comparar el funcionamiento de las empresas y comprender las expectativas de los usuarios respecto del servicio. El modelo que Parasuraman, Zeithaml y Berry, desarrollaron, el Modelo SERVQUAL, evalúa las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio; compara lo que el cliente espera de la empresa (servicio esperado) y lo contrasta con lo que percibe luego de tener la experiencia del servicio (servicio percibido).

FIGURA N°20

Diagrama de relaciones entre los agentes económicos que participan en la prestación del servicio de transporte interprovincial de pasajeros.



Fuente: Elaboración propia.

2.5 MARCO REGLAMENTARIO - NORMATIVO

2.5.1. El Transporte terrestre

El CEPLAN (2016) en su estudio Economía Informal en el Perú: Situación Actual y Perspectivas, comenta que:

... Las actividades económicas informales pueden proporcionar ingresos básicos para aquellas personas que no pueden encontrar un empleo en la economía formal. Los componentes del sector informal son dinámicos, facilitando el movimiento hacia nuevos escenarios económicos para las empresas e incluso para la sociedad en general. Sin embargo, la vida en la economía informal o en la economía sumergida posee grandes costos para los individuos, las empresas y la sociedad en su conjunto. Para el individuo, estos costos incluyen los bajos salarios y la falta de protección social en salud, seguridad laboral y pensiones. Para las empresas, que en la economía informal suelen ser microempresas o negocios de trabajadores independientes, el principal reflejo de la informalidad es la baja productividad. (CEPLAN,2016, p. 5).

El fenómeno de la informalidad no solo se encuentra en el sector informal sino también el sector formal y en el sector de los hogares. El Perú junto a Paraguay son los dos países con mayor índice de informalidad laboral en América Latina y el Caribe. Aparentemente los agentes económicos (empresas, trabajadores y familias) optan por la informalidad debido a la insatisfacción por el desempeño del Estado y/o porque que no perciben un real beneficio en su relación con él.

FIGURA N°21

Actividades económicas y categorías informales en el Perú 2014 (tasas de empleo informal)

M A Y O R I N F O R M A L I D A D			
Agricultura	Transportes, Almacenamiento y Comunicaciones	Construcción	Comercio
97,2% 	80,5% 	75,7% 	74,3% 
M E N O R I N F O R M A L I D A D			
Industria	Servicios	Minería	Finanzas
64,0% 	57,5% 	42,5% 	38,3% 

Fuente: CEPLAN 2016 / ENAHO 2014 - Elaboración Propia.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2019a) en su Plan Estratégico Sectorial Multianual Sector Transportes y Comunicaciones 2018-2022, presenta un resumen del Documento Prospectivo del Sector Transportes y Comunicaciones, que incluye la imagen actual de este sector, principalmente:

- Respecto a la formalidad de los servicios de transportes, según SUTRAN, los niveles de cumplimiento de la normativa en el transporte de personas y en el de mercancías fue 67.74% en el año 2016, esta tasa indica el grado de adecuación de las empresas de transporte terrestre de carga y pasajeros a las exigencias de la normativa nacional.
- De manera general, la debilidad de la fiscalización es un condicionante de la formalidad en todos los modos de transporte y en el sector de las comunicaciones.

2.5.2. La infraestructura complementaria – Los terminales terrestres

El Reglamento Nacional de Edificaciones, mediante la Norma A.110 Transportes y Comunicaciones establece en su Artículo 2, que el Terminal Terrestre es la:

La infraestructura complementaria del servicio de transporte terrestre de pasajeros, se refiere a las edificaciones que cuentan con instalaciones y equipamiento para el embarque y desembarque de pasajeros y/o carga, de acuerdo a sus funciones. Pueden o no contar con servicio de mantenimiento, abastecimiento de combustible ni depósitos para vehículos. Los terminales terrestres deben contar con un Certificado de Habilitación Técnica de Terminales Terrestres, emitido por el MTC y que acredita que el terminal terrestre cumple con los requisitos y condiciones técnicas establecidas en el reglamento aprobado por D.S. N° 009-204-MTC del 03/03/04 (Reglamento Nacional de Edificaciones, 2006).

Existe la propuesta para que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por su competencia en la materia, a través de una reglamentación o normativa defina claramente los modelos de gestión, implantación, homologación, habilitación y operación de terminales terrestres:

El objetivo de dicha reglamentación será la transformación de un sistema de terminales atomizados, con coberturas parciales de la demanda y bajos niveles de calidad y de servicio, a un sistema organizado, equilibrado y con estándares de infraestructura y funcionamiento que

faciliten la movilidad de los usuarios, brindando un transporte eficiente, seguro, de calidad y en armonía con el medio urbano donde se implante (Mincetur, 2009, p. 106).

También se ha propuesto el proyecto de sistema de terminales terrestres en la periferia de Lima, con la finalidad de ordenar el transporte interprovincial de pasajeros en la ciudad. De esta manera, se contribuiría al orden en el transporte, evitando que los buses interprovinciales generen congestión y deterioro de la red vial, debido a que realizan aproximadamente 43 millones de viajes anuales. Así como la integración de los sistemas de transportes existentes con el fin de facilitar el traslado de los pasajeros a los terminales (Municipalidad Metropolitana de Lima, 2012).

En el año 2019, el MTC había propuesto trasladar los terminales a las afueras de las ciudades y, también anunció que se estaba preparando un marco normativo, para generar los incentivos necesarios para que los terminales terrestres se ubiquen a las afueras de las ciudades, mediante una coordinación con los gobiernos locales. (Gestión, 2019).

Sin embargo, José Navarrete, dirigente del Gremio Asociación de Propietarios de Ómnibus Interprovinciales (APOIP), comentó sobre esta iniciativa del MTC, lo siguiente:

... aplicar esta medida en Lima Metropolitana ocasionaría mayores gastos a los usuarios, que tendrían que pagar costos viajes en taxi, desde sus viviendas hasta los terminales terrestres, que se ubicarían en zonas alejadas del centro de la ciudad.

“En Lima no se tiene suficiente movilidad para las personas. En otras ciudades del mundo hay metros que llegan a los terminales terrestres o aeropuertos. Aquí no tenemos nada de eso, consecuentemente, mientras no se resuelva ese problema de la movilidad de las personas, los terminales tienen que permanecer donde están porque así son más accesibles” (Gestión, 2019).

El dirigente Navarrete precisó que, en los casos de las ciudades de Madrid o Nueva York, los terminales terrestres no se ubican en el exterior:

“Independientemente de donde se ubiquen, el asunto es que tiene que haber movilidad para las personas. Mientras no se terminen las cinco líneas del Metro de Lima al menos, esta propuesta no va a ser viable. Cuando estas estén construidas, creo que podríamos ubicar los terminales en los lugares por donde pasen las líneas del Metro, como sucede en otras partes del Mundo” (Gestión, 2019).

De acuerdo a un análisis del marco legal en el Perú, se recomienda la participación del Estado y de la inversión privada en terminales terrestres:

... la recomendación se centra en la participación del Estado como promotor de una política en materia de terminales terrestres, lo cual permitirá, definir y establecer claramente cuál es el número de terminales terrestres que se requiere en cada una de las ciudades, cuál es la ubicación adecuada para cada uno de estos terminales y una vez definida esta necesidad, utilizar los mecanismos legales establecidos para sanear el terreno donde deberá ubicarse cada proyecto para finalmente promover en base a la normatividad vigente, la participación del Sector Privado.

El Terminal Terrestre debe ser un mecanismo de desarrollo económico y social, como lo son los parques industriales, los mercados mayoristas, las zonas francas, los aeropuertos. Además de tener el objetivo de ordenar el transporte de pasajeros, posibilita la racionalización del tránsito y sobre todo el desarrollo urbano. Es necesario que intervenga el Estado en aplicación de su rol promotor y dentro del Marco legal que faculta su participación, estableciendo la forma, características y ubicación más adecuada de la infraestructura de Terminales Terrestres, de tal forma que pueda cumplir con una adecuada fiscalización y alcanzar los objetivos establecidos en la Ley 27181 (Mincetur, 2009, p. 75-76).

Dentro de las formas de participación del Estado como promotor de la inversión privada en materia de terminales terrestres, de acuerdo al marco legal se recomienda la promoción de la inversión descentralizada, la asociación pública privada y la concesión (Mincetur, 2009).

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) (2009), en su estudio para establecer los requisitos técnicos mínimos para terminales terrestres del servicio de transporte interprovincial regular de pasajeros, considera que una organización, sea una sociedad, empresa o persona natural, para operar un terminal terrestre, deberá obtener un Certificado de Habilitación Técnica, se trate de una primera vez o por renovación, mediante el cumplimiento de requisitos técnicos y administrativos conforme a ley, la propuesta considera aspectos generales, antes del desarrollo de los requisitos técnicos mínimos:

a. Aspectos generales

a.1. Cumplimiento Obligatorio de las Normas Técnicas Generales: La proyección, construcción y operación de un terminal terrestre debe realizarse según los estándares establecidos en las normas técnicas peruanas, que se encuentren

vigentes al momento en que se realice el trámite para obtener el Certificado de Habilitación Técnica, entre ellas: Reglamento Nacional de Edificaciones, Norma de Diseño Sismo Resistente, Normas Técnicas de Ensayo de Materiales de Construcción, Normas Técnicas de Protección Contra Incendios, etc.

a.2. Estudios necesarios para la creación, homologación, habilitación y operación de un terminal:

Se consideran necesarios el Estudio de Impacto Ambiental, Estudio de Impacto Vial, Estudio Básico (Estudio técnico y económico del proyecto) y Manual Operativo para los actores de un terminal (operador, empresas de transporte y pasajeros).

a.3. Conformidad con normas urbanas:

La localización de un terminal terrestre debe ser el objeto de un estudio detallado y debe responder a la estrategia de desarrollo urbano de los gobiernos locales, según la Ley Orgánica de Municipalidades. En este sentido, la localización de esta infraestructura debe estar acorde con los planes urbanos de la Municipalidad o Región Metropolitana, definidos en zonas estratégicas para su ubicación de tal manera que se logre un ordenamiento del territorio urbano.

Si no existiera el plan estratégico de localización de terminales terrestres, entonces será una prioridad para las Municipalidades o Regiones Metropolitanas la elaboración del estudio técnico de localización de terminales, donde se definan las zonas generales más adecuadas para la ubicación de terminales. Esta estrategia debe considerar entre otros los siguientes puntos: uso de suelo, reservas territoriales de expansión, facilidades para la adquisición de terrenos, distancia a orígenes/destinos en el caso urbano, necesidades de transporte nacional, interprovincial y suburbano, vialidad, dinámica urbana (estrategias y perspectivas de crecimiento urbano) y estrategias de movilidad.

b. Requisitos técnicos mínimos

b.1. Parámetros básicos de diseño: Estos parámetros son básicos para el diseño de un terminal nuevo o de uno en operación que requiera de verificación y validación. En base a estos parámetros y otros más concretos, dependiendo del caso, se podrán dimensionar las diferentes áreas de un terminal.

Los parámetros principales son: Volumen de pasajeros hora punta, número de salidas y llegadas máximo en hora punta y número de empresas que operarán en el terminal.

b.2. Áreas operacionales mínimas: Las áreas operativas de un terminal, son aquellas donde el operador del terminal, empresas de transporte y pasajeros interactúan y conforman el pilar fundamental de la operación. En este sentido, las

áreas operativas mínimas son: Patio de maniobras y operaciones, plataformas de ascenso, plataforma de descenso, área de reserva operacional y/o estacionamiento de autobuses, zonas de apoyo a vehículos de transporte, garita de control de entrada al patio de maniobras y al área operacional, salas de espera, punto de venta de boletos, punto de información al usuario, centro de atención al usuario, locales comerciales, zonas de comidas, oficinas de administración del terminal terrestre, oficinas de administración de empresas transportadoras, oficinas Policía Nacional del Perú y para la SUTRAN, servicios higiénicos para el público, servicios higiénicos para personal que labora en el terminal, servicios higiénicos para empleados de empresas transportistas, área de entrega/envío de encomiendas, área de atención médica (primeros auxilios) y servicios preventivos, zonas de intercambio modal con taxis urbanos, zonas de intercambio modal con autobuses urbanos, zona de parqueo de taxis urbanos, área para recibo y entrega de equipaje, área de estacionamiento público para clientes y empleados, y sistemas de información.

b.3. Otros requisitos: Entre éstos figuran la ubicación, que recomienda que el terminal se encuentre sobre una avenida de sección vial apropiada para la maniobra del bus. La accesibilidad para los usuarios, tanto los que llegan al terminal en taxis, movilidad propia o utilizando el servicio público. Y finalmente la exposición que tiene que ver con el frente del lote donde se localiza el terminal.

2.5.3. La calidad del servicio de Transporte terrestre

La calidad de servicio ha sido definida en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte (RNAT) en su Artículo 3:

Conjunto de características y cualidades mínimas en la prestación del servicio de transporte terrestre consistente en la existencia de condiciones de puntualidad, salubridad, higiene, comodidad y otras que procuren la satisfacción de las exigencias del usuario.

La entidad encargada de la fiscalización de la calidad del servicio, es el, INDECOPI, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (RNAT, 2009).

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2019a) en su *Plan Estratégico Sectorial Multianual Sector Transportes y Comunicaciones 2018-2022*, también incluye la imagen futura del sector, principalmente:

- Respecto a la calidad de los servicios de transportes y comunicaciones: ... las condiciones de seguridad y confiabilidad de los servicios de transporte interprovincial de carga y pasajeros han

mejorado de forma sustantiva y el cumplimiento normativo de los agentes prestadores equivale al 90%. SUTRAN tiene una cobertura de fiscalización moderna y amplia que ha inducido a todos sus administrados a adecuarse a las exigencias de la normatividad. A su vez, se ha logrado reducir significativamente los servicios colectivos interprovinciales y a los servicios ilegales o informales...

2.5.4.1 Modelo de calidad en el servicio de transporte público de pasajeros - Modelo UNE-EN 13816

El modelo español UNE-EN 13816 establece el marco teórico común para definir y establecer ciertos estándares de calidad en servicio de transporte público de pasajeros. Esta norma incorpora los puntos de vista de los usuarios (actuales y potenciales) quienes esperan recibir un servicio de calidad; el punto de vista de la Administración (titular del servicio), quienes tienen un estándar objetivo de prestación del servicio y el punto de vista de los operadores (prestadores del servicio), quienes efectivamente “entregan el servicio” (Fundación CETMO, 2006). Este modelo establece cuatro visiones de la calidad:

- a. **Calidad esperada:** Es el nivel de calidad anticipado por el cliente y puede ser definido en términos de previsiones explícitas e implícitas...
- b. **Calidad objetivo:** Es el nivel de calidad que el titular y el operador del servicio tienen por objeto proporcionar a los clientes...
- c. **Calidad producida/entregada:** Es el nivel de calidad alcanzado (conseguido) en las operaciones diarias en condiciones operacionales normales, definido por su impacto en los clientes (indicadores en % de pasajeros afectados). Las interrupciones del servicio, aunque no sean imputables al operador, también son tomadas en consideración...
- d. **Calidad percibida:** Es el nivel de calidad percibido por los pasajeros durante el trayecto. La manera con la que los pasajeros perciben el servicio depende de sus experiencias previas con el servicio o con otros servicios, de la información que reciben del servicio (tanto la que le proporciona el operador del servicio, como información procedente de otras fuentes) de su entorno personal, etc. En consecuencia, la calidad percibida es bastante subjetiva (es la imagen mental que el pasajero se forma del servicio en base a las sensaciones, las necesidades, las motivaciones y la experiencia previa) ... (Fundación CETMO, 2006, Capítulo 1, p. 5-6).

La calidad esperada se mide por los métodos de la preferencia revelada:

«son métodos basados en las actuaciones reales del pasajero»
(Fundación CETMO, 2006, Capítulo 5, p. 7).

y por la preferencia declarada:

«son métodos que dependen de las respuestas de los pasajeros ante situaciones hipotéticas» (Fundación CETMO, 2006, Capítulo 5, p. 7).

La calidad objetivo se mide a través de las Cartas de Servicios:

«En ellas se establece la forma de operar de la compañía, cómo trata a los clientes, la compensación por un servicio deficiente, la forma de contactar con la compañía, etc.» (Fundación CETMO, 2006, Capítulo 5, p. 14).

Las cartas de servicios se pueden clasificar en cuatro categorías:

- a. Carta de intenciones, en la que se establecen los principios de actuación de la organización.
- b. Carta de compromisos, en la que se especifica el nivel de servicio que el cliente puede esperar en virtud de la Carta.
- c. Carta de acciones, donde se definen los métodos previstos por el operador para alcanzar unos objetivos de servicio.
- d. Garantías de calidad, donde se establecen los derechos y obligaciones de las partes involucradas en el servicio. La garantía ofrecida por un operador debería ser:
 - Incondicional.
 - Fácil de entender.
 - Significativa.
 - Fácil de cumplir (Fundación CETMO, 2006, Capítulo 5, p. 14).

La calidad producida/entregada se mide con el del Índice de Calidad Interna:

«Estos sistemas intentan resumir en un único valor la calidad producida por un operador durante cierto período de tiempo» (Fundación CETMO, 2006, Capítulo 5, p. 18).

Este Índice de Calidad Interna debe poseer las siguientes características:

- a. Estar basado en los deseos de los clientes y no en especificaciones internas.
- b. Ser sencillo y fácil de entender.
- c. Ser cuantitativo.
- d. Ser flexible.
- e. Permitir un estricto control de los errores hallados en la evaluación (Fundación CETMO, 2006, Capítulo 5, p. 18).

La calidad percibida se mide mediante Encuestas y su resultado final es el Índice de Satisfacción del Cliente (Fundación CETMO, 2006, p. 14).

El objetivo de estos índices es medir la satisfacción de los clientes, pero la metodología utilizada y los aspectos medidos varían entre las empresas. Estas diferencias se pueden clasificar en los siguientes grupos:

- Procedimiento: desde entrevistas personales en la estación, pasando por entrevistas telefónicas o por correo.
- Frecuencia: habitualmente una vez al año. En algunos casos mensualmente o trimestralmente.
- Escala: desde escalas tipo 0-1 (Satisfecho/No Satisfecho), hasta escalas del 0 al 10.
- Aspectos medidos: generalmente entre 11 y 20.

Siempre incluyen: seguridad, limpieza, tiempo de espera/frecuencia, información, sistema de venta de billetes y capacidad del conductor.

Se incluyen algunas veces: Puntualidad, velocidad y contestación a las reclamaciones (Fundación CETMO, 2006, Capítulo 5, p. 20).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Nivel y tipo de la investigación

De acuerdo al enfoque de estudio, la investigación será **cuantitativa y cualitativa**. Cuantitativa, porque se dispone de datos de las poblaciones a estudiar, de las cuales se toman muestras que se trabajan estadísticamente. Además, se realizará un estudio cualitativo de las principales características de la informalidad, que se evidencia en los modos de operación, tanto de las empresas que operan terminales terrestres como de las empresas de transporte, operadoras de flota.

El nivel de alcance de la investigación será **básica y descriptiva**, porque el objetivo es obtener información sobre el fenómeno de la informalidad, para poder describirán las características principales de cada uno de los actores que intervienen en la prestación del servicio de transporte interprovincial, es decir, las empresas operadoras de terminales terrestres, las empresas de transportes operadoras de flota y el público usuario del servicio.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación será **No Experimental**, porque no existirá manipulación activa de alguna variable para la demostración de alguna hipótesis. Cada una de las variables de estudio será tomada tal como se presenta en la zona geográfica de Lima Norte.

El tipo de diseño de investigación será longitudinal, porque se estudiará la relación de las variables en un momento determinado en el tiempo, que corresponderá a los datos estadísticos de los años 2010 al 2018 y al trabajo de campo que se realizó durante el año 2019.

3.3 Población y muestra

Las poblaciones de estudio están referidas a cada uno actores y/o componentes que forman parte de los objetivos específicos:

1. Los terminales terrestres autorizados en Lima Norte.
2. Las empresas de transporte interprovincial de pasajeros, operadoras de flota, que operan en Lima Norte.
3. Los pasajeros embarcados y desembarcados, es decir, los usuarios del servicio de transporte interprovincial en Lima Norte.

3.3.1 Población y muestra - Objetivo específico 1:

El objetivo específico 1, tiene como unidad de análisis a los **Terminales Terrestres Autorizados en Lima Norte**; En el 2019 existían 14 terminales terrestres autorizados, 5 en San Martín de Porres, 1 en Puente Piedra, 5 en Los Olivos, 2 en Comas y 1 en Independencia. De los 14 terminales, 3 no presentan operación y los 11 restantes operan en condiciones diferentes de infraestructura y oferta de servicios.

Respecto a la muestra, como se trata de pocos terminales terrestres y es posible acceder a éstos sin restricciones, entonces se trabajará con toda la población, a saber, los 11 terminales terrestres autorizados que operan en Lima Norte.

TABLA N°05

Terminales terrestres autorizados por la DGTT - MTC / LIMA NORTE - 2019

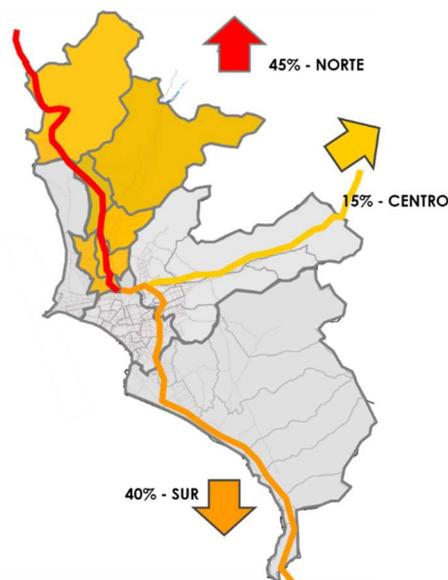
	RAZON SOCIAL	DIRECCION	DISTRITO
1	TERMINALES Y SERVICIOS S.A.	Av. Alfredo Mendiola N° 1501, Urbanización Fiori, Km. 13.5, Panamericana Norte	SAN MARTIN DE PORRES
2	INVERSIONES SAJY S.R.L.	Mz. D, Lotes 11 al 15 - Urbanización California	SAN MARTIN DE PORRES
3	EMPRESA DE TRANSPORTES ANDIA S.A.C.	Av. Miguel Ángel N° 503, Urbanización Fiori	SAN MARTIN DE PARRES
4	MOVIL TOURS S.A.	Sub Lote G-3A, G3-B y G3-C, de la sección G, del Fundo Chavarría Del Valle De Boca Negra	SAN MARTIN DE PARRES
5	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.LTDA.	Av. Marco Polo N° 1651, 1655, 1657, 1661, 1665 y 1669 Calle Fonia N° 1648, 1660, 1690 y Av. Fiori N° 202 - 204	SAN MARTIN DE PORRES
6	JAKSETIC MEZA CHRISTIAM ESTOIAN	Av. Leoncio Prado Mz. N, Lote 185, Asociación de Propietarios Lotización Semi Rustica Leoncio Prado.	PUENTE PIEDRA
7	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C.	Av. Próceres de Huandoy Mz. S, Lote 28, 29, 30 - Urbanización Santa Ana	LOS OLIVOS
8	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C.	Mz. A, Lote10 de la Asociación de Vivienda San Juan de Dios	LOS OLIVOS
9	TERMINAL TERRESTRE DELTA S.A.	Av. Alfredo Mendiola N° 5100, Ubanización Industrial Infantas	LOS OLIVOS
10	INVERSIONES BRALK E.I.R.L.	Calle San Jose Mz 2-A Lotes 09 y 10, Urb. Parcelacion Residencial Santa Luisa, 2da Etapa	LOS OLIVOS
11	TERMINAL TERRESTRE LIMA NORTE - LOS OLIVOS S.A.C.	Av. Alfredo Mendiola N° 5360 - Urbanización Industrial Infantas.	LOS OLIVOS
12	EMPRESA DE TRANSPORTES APOCALIPSIS S.A.	Av. Tupac Amaru N° 7612 - 7620 - 7626	COMAS
13	INVERSIONES LOS TRIPOCHOS E.I.R.L.	Av. 25 de Enero Sub Lote 5, Sub-Lote 5D. APV-Infantas	COMAS
14	PLAZA LIMA NORTE S.A.C.	Av. Gerardo Únger N° 6911, 6917, 6933	INDEPENDENCIA

Fuente: MTC 2019 / Elaboración Propia.

3.3.2 Población y muestra - Objetivo específico 2:

La unidad de análisis relacionada el objetivo específico 2, es la **Empresa de Transporte de Pasajeros Operadora de Flota**, que se caracteriza por su operación informal. Según el INEI en su estudio sobre la Evolución de los Indicadores de Empleo e Ingreso por Departamento 2007 – 2018, respecto a la relación entre la informalidad y el tamaño de empresa; precisa que el empleo informal se concentra mayoritariamente en la micro y pequeña empresa, alcanzando en el 2018 un 85.3% en empresas de menos de 10 trabajadores. En el caso de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros, una pequeña empresa es aquella que opera con una con una flota menor a 5 buses.

FIGURA N°22
Distribución de viajes en Lima



Fuente: Lima IPSOS APOYO – 2007:
Censo y entrevistas en garitas

Por Lima Norte pasa el 45% de total de pasajeros que salen de Lima. Según el MTC en el 2018 operaban 275 empresas en Lima Metropolitana, y, si consideramos que proporción se podría aplicar al conjunto de las empresas que operan en este ámbito geográfico, en Lima Norte operarían alrededor de 124 empresas de transporte interprovincial. De éstas, el 70.5% tiene una flota menor a 5 buses, es decir, 87 empresas de Lima Norte, son micro y pequeñas empresas que mayoritariamente presentarán una operación informal.

TABLA N°6

Empresas autorizadas del transporte de pasajeros regular nacional, Lima 2010-2018

AÑO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
EMPRESAS: Inter Departamental	344	341	337	356	381	425	434	485	538	570
EMPRESAS: Intra Departamental	18	17	17	14	15	13	12	4	3	2
TOTAL EMPRESAS A NIVEL NACIONAL	362	358	354	370	396	438	446	489	541	572
LIMA - NORTE 45%		87	83	83	99	108	105	116	125	124
LIMA - SUR 40%		77	74	74	88	96	94	103	111	110
LIMA - ESTE 15%		29	28	28	33	36	35	39	42	41
EMPRESAS CON MENOS DE 5 BUSI 70.5%		61	58	58	69	76	74	82	88	87

Fuente: MTC Anuario estadístico 2019 – Censo y entrevistas en garitas de Lima, IPSOS APOYO – 2007 / Elaboración Propia.

3.3.3 Población y muestra - Objetivo específico 3:

El objetivo específico 3, tiene como unidad de análisis al usuario que hace uso del servicio de transporte interprovincial en Lima Norte, es decir al pasajero. Para estimar la población de estudio y tomar una muestra representativa, se utilizó como dato principal el tráfico de pasajeros de transporte interprovincial de Lima en el año 2018, que según el MTC fue de 31'115,100. Para la distribución de viajes desde y hacia Lima (Norte, Sur y Este) se tomaron los datos del Censo y Entrevistas en Garitas de IPSOS APOYO para la Corporación Wong (2007); cuyos resultados arrojan la siguiente distribución de viajes en Lima:

- 1.- 45% para el Norte.
- 2.- 40% para el Sur.
- 3.- 15% para el Centro.

Por lo tanto, el movimiento de pasajeros en Lima Norte es de 14'001,777.5 (45% x 31'115,100).

TABLA N°7

Distribución del tráfico de pasajeros en el transporte interprovincial en Lima: 2010-2018

AÑO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
TRAFICO DE PASAJEROS - LIMA: 2007-2018	27,572.9	27,775.1	28,107.7	28,678.8	29,695.9	30,787.6	30,529.7	31,808.6	31,115.1
LIMA - NORTE 45%	12,407.8	12,498.8	12,648.5	12,905.5	13,363.2	13,854.4	13,738.4	14,313.9	14,001.8
LIMA - SUR 40%	11,029.1	11,110.1	11,243.1	11,471.5	11,878.4	12,315.0	12,211.9	12,723.5	12,446.0
LIMA - ESTE 15%	4,135.9	4,166.3	4,216.2	4,301.8	4,454.4	4,618.1	4,579.5	4,771.3	4,667.3

En miles

Fuente: MTC Anuario estadístico 2019 – Censo y entrevistas en garitas de Lima, IPSOS APOYO – 2007 / Elaboración Propia.

Para determinar el tamaño de la muestra cuando se tiene como dato el tamaño de la población, que en este caso está conformada por la cantidad de pasajeros que se mueven en Lima Norte (14,001,777.5), que incluye las salidas hacia el norte como las llegadas desde el norte (embarque y desembarque), se utiliza la siguiente fórmula:

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

Donde:

- n** = Tamaño de la muestra.
Z = Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza escogido.
P = Proporción de la población que tiene la característica de interés que interesa medir.
Q = $1 - P$ = Proporción de la población que no tiene la característica de interés.
N = Tamaño de la población.
E = Máximo de error permisible.

$$\frac{3.84 \times 0.55 \times 0.45 \times 14,001,777.5}{35,004.44 + 0.95} = \frac{13,312,834.0}{35,005.39} = 380.31$$

Para un nivel de confianza **Z** de 95%, cuyo valor en la tabla de distribución es 1.96. El nivel de máximo error permisible es 5%, donde $E = 100\% - Z = 100\% - 95\% = 5\%$. El valor de la proporción de la población que tiene la característica de interés que interesa medir, cuando se desconoce se asume el valor de $P = 50\% + E = 50\% + 5\% = 55\%$. El valor de la proporción de la población que no tiene la característica de interés resultó $Q = 1 - P = 1 - 55\% = 45\%$. Se reemplazan estos valores en la fórmula anterior y el tamaño de muestra resultó $n = 380.31$ pasajeros, que se consideró para su estudio en el año 2018.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos - objetivo específico 1:

Describir las características de la informalidad en la operación de los terminales terrestres del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte.

Para describir las características de la operación de los terminales terrestres, en Lima Norte, se utilizó la técnica de la observación y fichaje, con su instrumento la ficha de registro de observación, para reunir información sobre la localización, tipo de lote, tamaño del terreno y servicios para los pasajeros, de cada uno de los terminales terrestres autorizados (Ver Anexo 7).

Sobre los diferentes tipos de servicios, que ofrecen los terminales a los pasajeros, desde la llegada al terminal, la estadía de espera y los servicios vinculados directamente al embarque y desembarque, se elaboró una lista de 50 atributos de servicio, los mismos que fueron presentados en una encuesta en orden aleatorio, para identificar a los 20 atributos mejor valorados (Ver Anexo 8).

3.4.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos - objetivo específico 2:

Describir las características de la informalidad en la operación de las empresas de transporte interprovincial, operadoras de flota, en Lima Norte.

Por ser un tema poco investigado y por la falta de información disponible, se utilizó la técnica la visita de campo, con su instrumento la ficha de registro y la técnica de la entrevista a los informantes clave, con su instrumento la guía de entrevista, (Ver Anexo 9, Anexo 10 y Anexo 11). Estas técnicas nos sirvieron para reunir información sobre la operación (abastecimiento de combustible, renovación de flota, etc.) de las pequeñas y micro empresas operadoras de flota; sobre todo la entrevista al gerente de operaciones del terminal operado por la empresa Centro Comercial Plaza Norte S.A.C.

3.4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos - objetivo específico 3:

Describir las características generales del usuario del servicio informal de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte.

La técnica utilizada, para describir las características generales del usuario, fue la de la encuesta, con su instrumento el cuestionario de encuesta. La primera parte del cuestionario de encuesta de 15 preguntas (Ver Anexo 12) explora los aspectos generales y aspectos demográficos (preguntas filtro); la segunda parte del cuestionario, sigue el modelo SERVQUAL, con 22 preguntas, para el servicio **esperado** (expectativas – Ver Anexo 13) y 22 preguntas para el servicio percibido (Ver Anexo 14), agrupadas en cada una de las 5 dimensiones del modelo: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

3.5 Técnicas de análisis e interpretación de datos

Se utilizarán las técnicas de la estadística descriptiva, es decir, tablas, gráficos, medidas de tendencia central, medidas de dispersión y distribuciones de frecuencia. Estos datos, propios de la investigación, se presentarán gráficamente para su análisis e interpretación, que contribuirán a la descripción de cada uno de los objetivos específicos del estudio.

TABLA N°8

Tabla de operacionalización de variables

Investigación: “La Informalidad en el desarrollo del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte 2010 – 2018”

PROBLEMA GENERAL:		¿De qué modos actúa la informalidad en el desarrollo del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte (2010-2018)?			
VARIABLE DE INTERÉS	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS DE ANÁLISIS	INSTRUMENTOS/ANÁLISIS	FUENTE
LA INFORMALIDAD EN EL SERVICIO DEL TRANSPORTE INTERPROVINCIAL	A.- COMPONENTE INFRAESTRUCTURA Infraestructura de terminales terrestres	Características del TERRENO (tamaño, accesibilidad, zonificación)	Trabajo de campo / Documental	Planos - cuadro de áreas	Elaboración propia - MML / IMP
		Características de la EDIFICACIÓN (tamaño, estado, número de pisos)	Trabajo de campo	Fotografías - Esquemas de distribución	Elaboración propia
		Evaluación de los SERVICIOS OFRECIDOS	Trabajo de campo	Cuadros - tablas	Elaboración propia
	B.- COMPONENTE - EMPRESARIAL: Empresas operadoras de flota.	TIPO DE EMPLEO Empleo formal e informal	Documental	Anuarios Estadístico / Ficha de investigación	Elaboración propia - MTC / INEI
		TAMAÑO DE EMPRESA (número trabajadores/flota de buses)	Documental	Anuarios Estadístico / Ficha de investigación	MTC / INEI - Elaboración propia
		EVASIÓN TRIBUTARIA Incidencia de evasión en impuestos	Documental	Anuarios Estadístico / Ficha de investigación	Elaboración propia - MTC / INEI
	C.- COMPONENTE - USUARIO: Evaluación de la calidad del servicio	CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS (motivo, frecuencia, origen - destino)	Trabajo de campo - Encuesta	Cuestionario	Elaboración propia
		SERVICIO ESPERADO POR EL USUARIO dimensiones del modelos SEVQUAL			
SERVICIO PERCIBIDO POR EL USUARIO dimensiones del modelos SEVQUAL					

TABLA N°9

Matriz de consistencia

Investigación: “La Informalidad en el desarrollo del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte 2010 – 2018”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Variables	<p>A.- PROPÓSITO Investigación BÁSICA</p> <p>B.- NIVEL Investigación DESCRIPTIVA</p> <p>C.- ENFOQUE Investigación CUANTITATIVA</p> <p>D.- DISEÑO Investigación NO EXPERIMENTAL</p>
¿Cuáles son las características fundamentales de la informalidad en el desarrollo del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte (2010-2018)?	Describir las características fundamentales de la informalidad en el desarrollo del servicio transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte (2010-2018)	<p>1.- La Informalidad.</p> <p>2.- Desarrollo del servicio de transporte interprovincial.</p>	
Problema específico - 1	Objetivo específico - 1	Variables	
¿Cuáles son las características de la informalidad en la operación de los terminales terrestres del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte?.	Describir las características de la informalidad en la operación de los terminales terrestres del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte.	<p>1.- La Informalidad.</p> <p>2.- Operación de terminales terrestres de transporte interprovincial.</p>	
Problema específico - 2	Objetivo específico - 2	Variables	
¿Cuáles son las características de la informalidad en la operación de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros, operadoras de flota, en Lima Norte?	Describir las características de la informalidad en la operación de las empresas de transporte interprovincial, operadoras de flota, en Lima Norte.	<p>1.- La Informalidad.</p> <p>2.- Operación de empresas de transporte interprovincial operadoras de flota.</p>	
Problema específico - 3	Objetivo específico - 3	Variables	
¿Cuáles son las características generales del usuario del servicio informal de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte?	Describir las características generales del usuario del servicio informal de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte.	<p>1.- Servicio informal.</p> <p>2.- Usuario</p>	

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS

4.1 Análisis de datos y resultados - Objetivo específico 1:

Describir las características de la informalidad en la operación de los terminales terrestres del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte.

Los terminales terrestres son considerados como infraestructura complementaria del transporte terrestre que, según el Reglamento Nacional de Administración de Transporte (DS-017-MTC-2009), pueden ser de propiedad pública o privada y prestar servicio al transporte de pasajeros dentro del ámbito nacional, regional y provincial. Deben cumplir con las disposiciones del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE) y tener las características necesarias para la correcta atención de los usuarios y las empresas de transporte, en el interior, y no generar impactos negativos en el tránsito de personas y vehículos, en el exterior. Acreditar la titularidad o el uso de algún terminal terrestre, mediante un contrato de uso y usufructo, constituye un requisito fundamental para que las empresas de transporte obtengan la autorización para operar su flota.

El Reglamento Nacional de Edificaciones, igualmente, describe a los terminales terrestres como una “*edificación complementaria del servicio de transporte terrestre, que cuenta con instalaciones y equipamiento para el embarque y desembarque de pasajeros y/o carga, de acuerdo a sus funciones. Pueden o no contar con terminales de vehículos*” (A.110 – RNE – 2014). Y, en cuanto a los requisitos que deben cumplir estas infraestructuras, el RNE, menciona aspectos generales, como la necesidad de que la edificación cuente con un sistema de comunicación visual y sonora, que los conductores tengan visibilidad hacia los accesos y salidas, que cuente con un área de recojo de equipaje y que existan accesos diferenciados para la llegada y salida de los pasajeros, así como servicios higiénicos en una dotación específica.

Este marco regulatorio genérico y poco preciso, junto con la debilidad del estado en materia de fiscalización, han permitido que las empresas de transporte utilicen cualquier tipo de espacios, donde puedan estacionar un bus para realizar el embarque y desembarque de pasajeros, incluso invadiendo las calles y los terrenos sin construir para esta actividad, poniendo en riesgo al usuario del servicio de transporte terrestre interprovincial.

La operación informal de los terminales terrestres, está determinada por el incumplimiento de los requisitos mínimos de operación, de esta infraestructura complementaria. Las características que deben tener los terminales terrestres,

pueden distinguirse analizando los servicios que requieren las empresas de transporte y los usuarios (pasajeros y acompañantes).

4.1.1 Servicios para las empresas de transporte: Son los servicios vinculados al parqueo de buses, para las operaciones de embarque y desembarque, servicio de venta de boletos y servicio de envío y recepción de encomiendas.

4.1.2 Servicios para los pasajeros y acompañantes: Son los servicios que requieren los pasajeros y acompañantes durante su estadía en el terminal terrestre (embarque y desembarque).

4.1.1 Servicios para las empresas de transporte operadoras de flota.

Este servicio está relacionado con las operaciones de embarque y desembarque de pasajeros; actividad que requiere que el terreno, donde se edifique el terminal terrestre, tenga un determinado tamaño y las características necesarias que permitan una maniobra completa de los buses en el interior del terminal, además de, contar un área techada para los servicios al pasajero.

Los criterios para determinar si un terreno es apropiado o no para albergar un terminal terrestre fueron determinados a partir de dos estudios especializados. El primero es el Estudio para establecer los requisitos técnicos mínimos para terminales terrestres del servicio de transporte interprovincial regular de pasajeros, elaborado por el MINCETUR en el 2009 y el segundo, el Estudio de demanda, localización y análisis económico-financiero de terminales interprovinciales de pasajeros para el área de Lima Metropolitana, elaborado por la consultora española TYPESA en el 2004. A partir de ambos estudios y de los criterios utilizados en la evaluación de terrenos para desarrollar centros comerciales, se establecieron 3 criterios:

4.1.1.1 Tamaño del terreno:

Criterio que tiene que ver con el área del terreno, el tamaño de flota que dichas dimensiones permiten operar y su relación con el área techada que alberga a los servicios para el pasajero.

4.1.1.2 Localización y Accesibilidad:

Este criterio de evaluación tiene que ver con la zonificación del terreno, la cercanía hacia la salida al norte de Lima, es decir la Panamericana Norte y la sección de la vía de acceso al terminal.

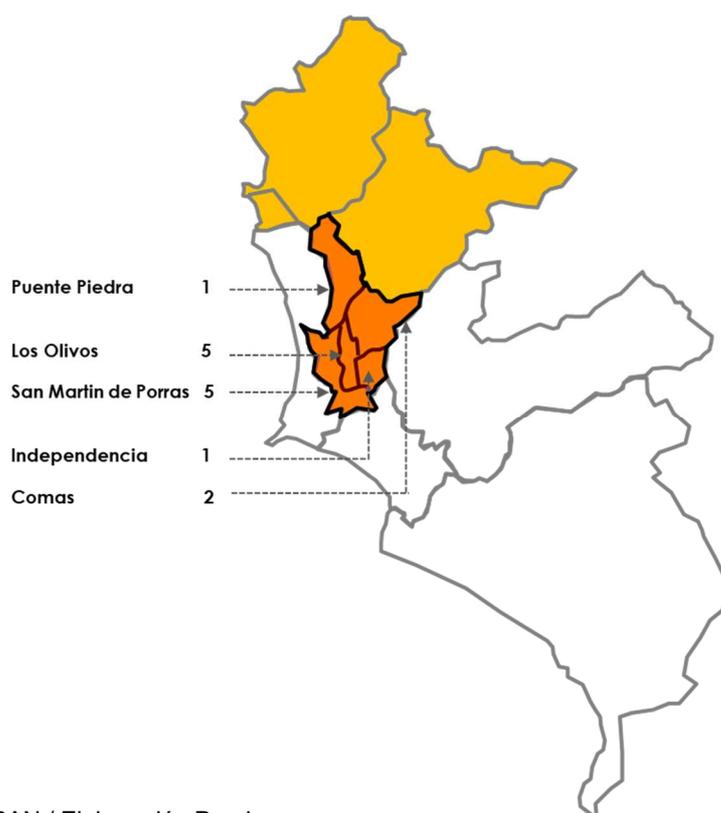
4.1.1.3 Exposición:

Esta variable está relacionada con el tipo de lote (manzanero, cabecero, esquinero, etc.) y con los metros lineales del frente de lote.

En Lima Norte existen 14 terminales terrestres autorizados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones; distribuidos principalmente a lo largo de la Panamericana Norte, la Avenida Túpac Amaru y la Avenida Carlos Izaguirre.

FIGURA N°23

Terminales terrestres autorizados por la DGTT - MTC Lima Norte / 2019



Fuente: SUTRAN / Elaboración Propia.

Estos terminales terrestres se distribuyen en 5 de los 8 distritos que conforman Lima Norte; 5 terminales están ubicados en San Martín de Porres, 5 en los Olivos, 2 en Comas, 1 en Puente Piedra y 1 en Independencia.

TABLA N°10

Terminales terrestres autorizados por la DGTT - MTC / Lima Norte / 2012 – 2015 -2019

LIMA NORTE	San Martín de Porres	Los Olivos	Independencia	Comas	Puente Piedra	TOTAL
2012	2	2	1	1		6
2015	7	3	1	2	1	14
2019	5	5	1	2	1	14

Fuente: SUTRAN / Elaboración Propia.

4.1.1.1 Tamaño del terreno:

Para que un terreno sea considerado como apropiado, debe estar en la capacidad de albergar los servicios mínimos necesarios para un correcto funcionamiento del terminal terrestre. Esto significa que debe tener la capacidad de albergar la infraestructura de servicios al pasajero, estacionamientos para automóviles particulares, estacionamiento para taxis, zona de espera, zona embarque, zona de desembarque, servicio de encomiendas, baños, venta de boletos, zonas comerciales, etc. Y al mismo tiempo debe permitir que las maniobras de embarque y desembarque que realizan los buses, se desarrollen en el interior del terreno sin invadir la vía pública.

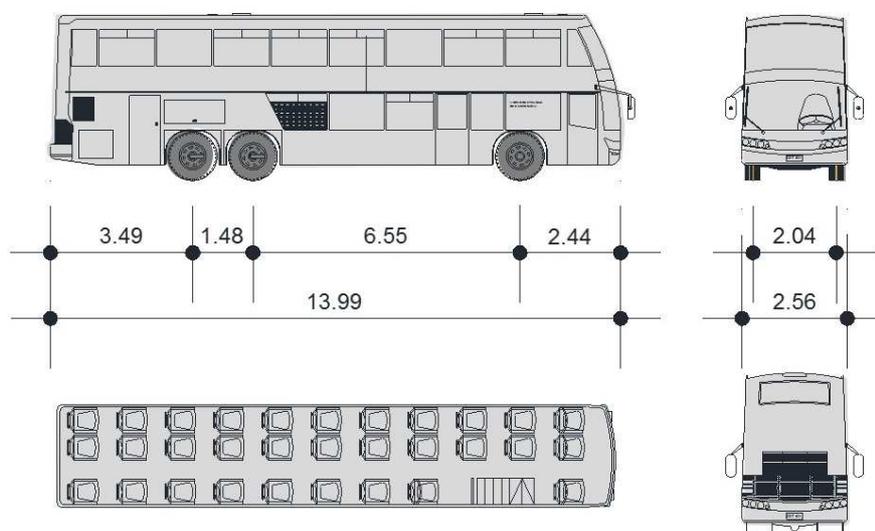
Las dimensiones apropiadas del terreno, donde opera un terminal terrestre, están entonces en función del tamaño de la flota de buses que puede albergar y de la cantidad de pasajeros que las unidades van a transportar y que requieren los servicios bajo un área techada. Es necesario entonces, determinar la proporción de área techada (servicios al pasajero) y del área que ocupa el patio de maniobras que alberga a la flota de buses.

a.- Dimensionamiento - patio de maniobras de buses:

El área el patio de maniobras, está en función directa al tamaño de flota, tamaño del bus y al ángulo de estacionamiento respecto de la vía de circulación interna. En el siguiente gráfico se muestran las opciones de ángulo de estacionamiento:

FIGURA N°24

Dimensiones estándar de buses interprovinciales – Perú.

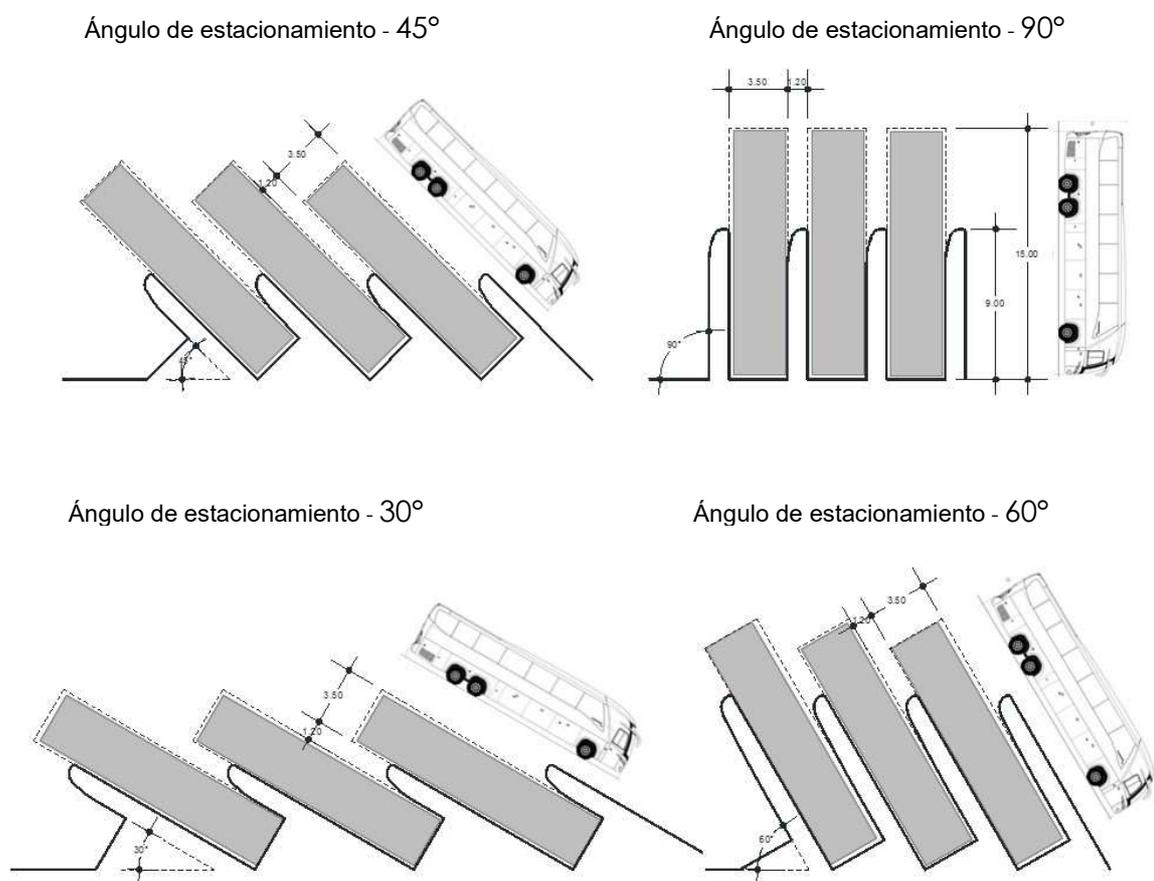


Fuente: MTC / Elaboración Propia.

La norma técnica colombiana NTC 5454, elaborada por el Instituto Colombiano de Normas y Certificación, ICONTEC, establece los requisitos mínimos, en cuanto a la infraestructura física y servicios que deben tener los terminales terrestres; analiza las áreas necesarias, que requieren los diferentes tipos de vehículos, para realizar sus maniobras de estacionamiento. Esta norma considera la profundidad de las plataformas, la profundidad teórica y práctica de la operación, el ancho del carril de salida, la tolerancia para operación, el ancho del separador, etc.

FIGURA N°25

Ángulos de inclinación de las plataformas de estacionamiento de buses



Fuente: NTC – 5454 / Elaboración Propia.

Con estos parámetros, podemos calcular el área mínima necesaria para la operación, considerando los diferentes ángulos de inclinación de las plataformas (30°, 45°, 60° y 90°). Para buses con longitudes mayores a 12.80 metros, que constituyen la mayor parte de la flota del transporte interprovincial en el Perú, la norma concluye que, para realizar las maniobras de embarque y desembarque de pasajeros, las plataformas más eficientes son las que tienen 60° de inclinación, que requieren un área de maniobra de 156.40 m² por bus.

El cálculo del área de maniobra que requieren los buses, se obtiene de multiplicar la distancia entre plataformas (I), por la profundidad total de la operación (D), que es el resultado de la suma de:

B: Profundidad teórica de operación.

G: Margen de tolerancia para la operación.

M: Carril de estacionamiento operacional.

F: Acera.

E: Carril de salida.

$$D = B + G + M + F + E = 34 \text{ m.}$$

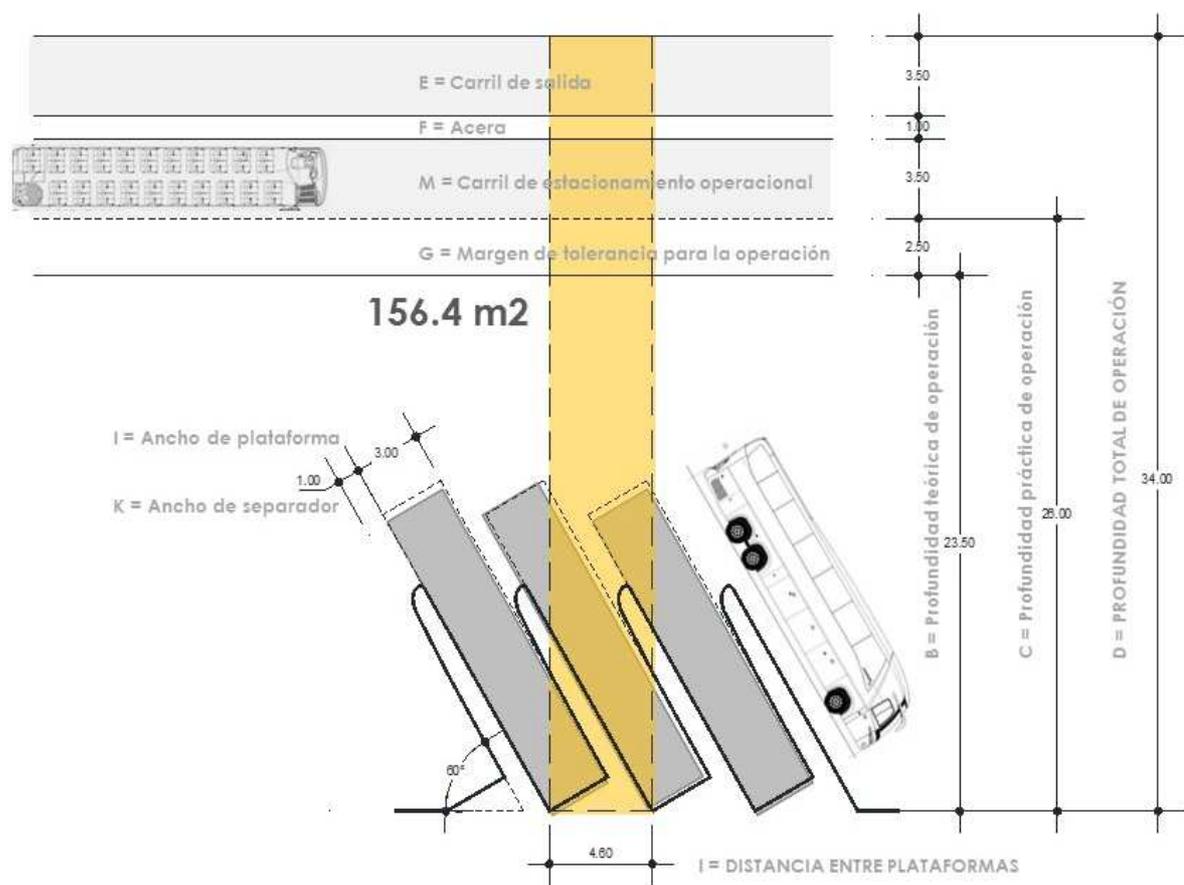
$$I = 4.60 \text{ m.}$$

$$D \times I = 156.40 \text{ m}^2$$

FIGURA N°26

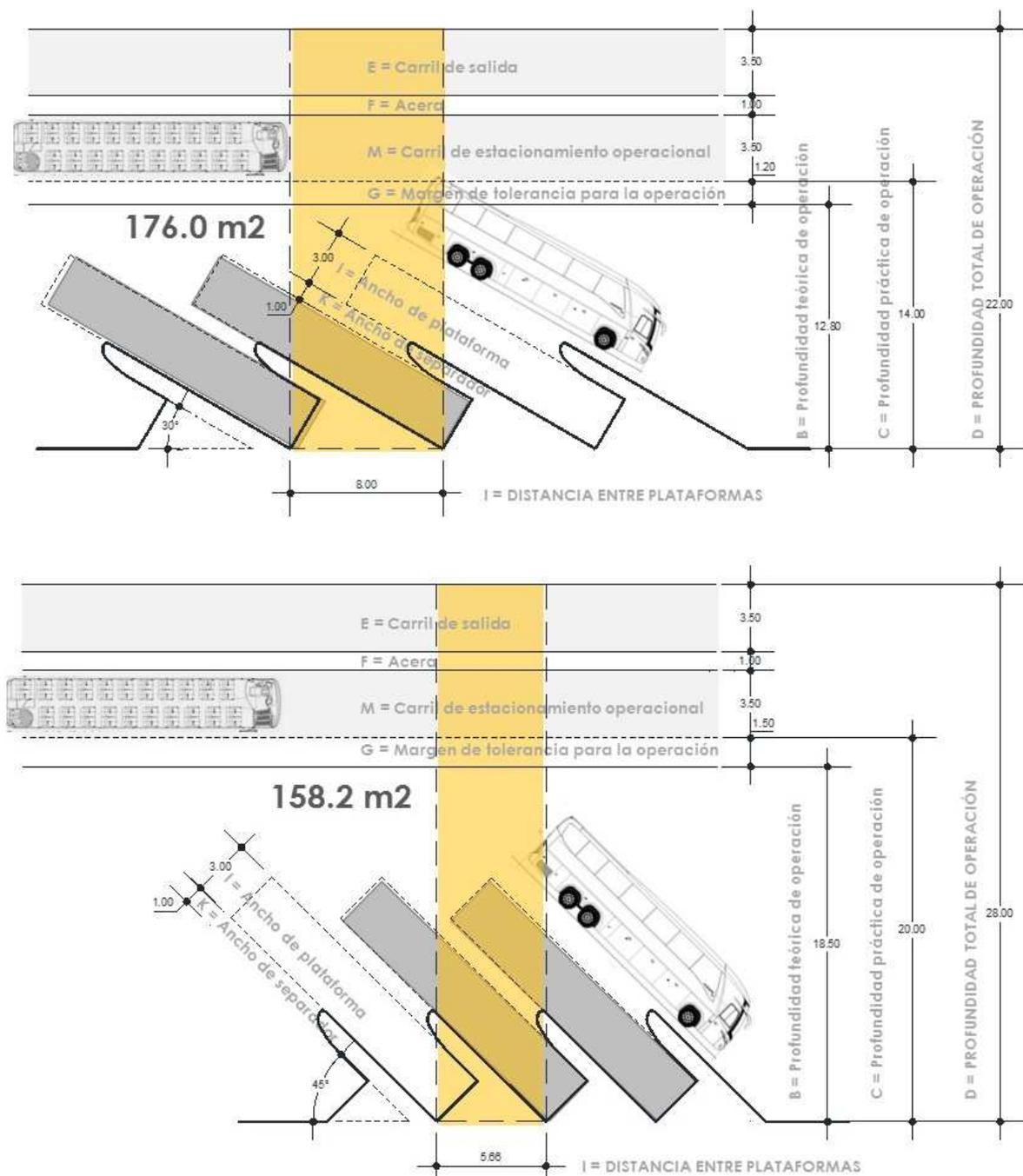
Área de maniobra de plataformas de 60°

La plataforma con inclinación de 60°, tiene una longitud total de operación de 34 metros y una separación entre plataformas de 4.60 metros. Lo que arroja un área de maniobra completa de 156.4m².



La plataforma de 30°, tiene una longitud de operación de 22 metros y una separación entre plataforma de 8.00 metros; lo que arroja un área de maniobra completa de 176.0 m². Mientras que la plataforma de 45° de inclinación tiene una longitud de operación de 28 metros y una separación entre plataformas de 5.66 metros; lo que arroja un área de maniobra de 158.2 m².

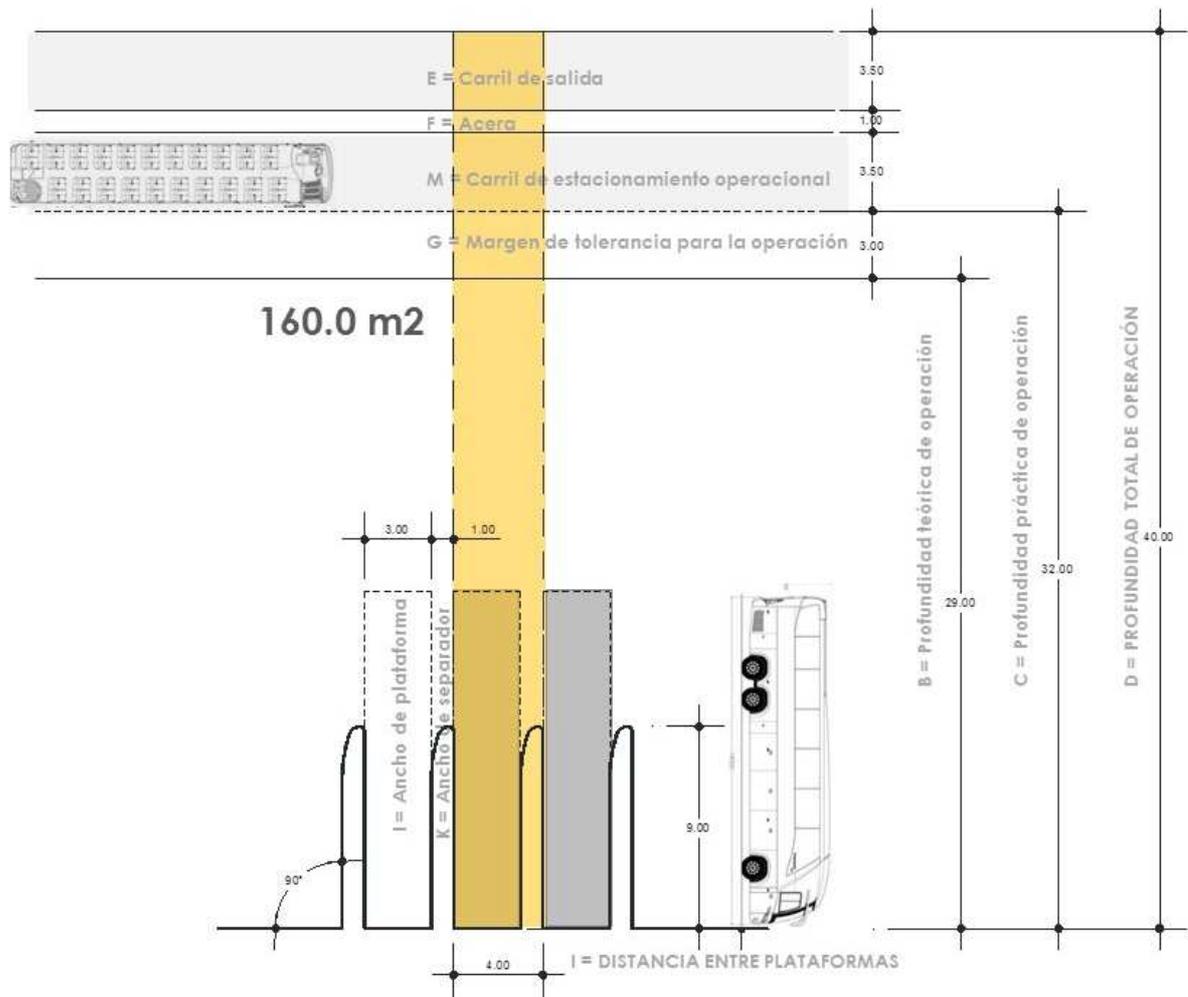
FIGURA N°27
Área de maniobra de plataformas de 30°y 45°



Fuente: Norma Técnica Colombiana – ICONTEC 5454 / Elaboración Propia.

Finalmente, la plataforma de 90°, tiene una longitud de operación de 40 metros y una separación entre plataforma de 4.00 metros; lo que arroja un área de maniobra completa de 160.0 m².

FIGURA N°28
Área de maniobra de plataforma de 90°



Fuente: Norma Técnica Colombiana – ICONTEC 5454 / Elaboración Propia.

A partir del cálculo del área, más eficiente, de maniobra completa de un bus en el interior de un terminal (156.40 m²), es posible determinar la capacidad máxima de cada uno de los patios de maniobras de los terminales terrestres existentes, asumiendo lo siguiente:

1.- Que una operación formal exige, que la maniobra completa se realice en el interior del terminal.

2.- Que el ancho del cajón de estacionamiento sea de 3.00 metros y la separación entre cajones de 1.00 metro, como mínimo.

TABLA N°11

Dimensiones básicas de plataformas dentadas para buses de hasta 15m.

	MEDIDAS BÁSICAS DE PLATAFORMAS	30°	45°	60°	90°
C	Profundidad práctica de operación	14.00	20.00	26.00	32.00
E	Ancho de carril de salida	3.50	3.50	3.50	3.50
F	Ancho de acera	1.00	1.00	1.00	1.00
M	Carril de estacionamiento operacional	3.50	3.50	3.50	3.50
D	Profundidad total	22.00	28.00	34.00	40.00
I	Distancia entre plataformas	8.00	5.65	4.60	4.00
(I x D)	AREA TOTAL OCUPADA M2/BUS	176.00	158.20	156.40	160.00

Fuente: Norma Técnica Colombiana – ICONTEC 5454 / Elaboración Propia.

b.- Dimensionamiento - áreas de servicio al pasajero:

Para calcular el tamaño de terreno apropiado en una operación formal, de un terminal terrestre, es necesario calcular, además del área del patio de maniobras, el área que requieren los servicios para los pasajeros y acompañantes, decir, la zona de espera para embarque y desembarque, la zona de venta de boletos, área de encomiendas, las oficinas administrativas y servicios higiénicos; considerando a estos servicios como los mínimos necesarios para la operación de un terminal terrestre.

Para estimar el área mínima que ocuparían los servicios al pasajero tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones:

1.- Servicios considerados en el nivel del patio de maniobras:

Para optimizar el área de servicios al pasajero, se considera que la sala de espera para embarque y desembarque, los servicios higiénicos, el módulo de informes y el módulo de venta de pasajes, se ubicarán en el primer nivel de la edificación, junto al patio de maniobras. Esta área servirá de referencia para los demás niveles superiores.

2.- Servicios considerados en otros niveles:

Se considera que los servicios como la cafetería, la zona de encomiendas, las oficinas administrativas del terminal, las áreas de depósitos de limpieza y otros, así como boleterías complementarias, se ubicarán en otros niveles, distintos al nivel del patio de maniobras.

3.- Para el cálculo de la dotación de servicios higiénicos:

Se considera lo establecido en el Reglamento Nacional de Edificaciones.

TABLA N°12

Dotación de servicios higiénicos para terminales terrestres, según el RNE.

	Según RNE	De 0 - 100 personas	De 101 - 200 personas	De 201 - 500 personas	Cada 300 personas	20 Buses en el terminal	100 buses en el terminal
						1000 personas	5000 personas
1	Servicios higiénicos Mujeres	1L 1I	2L 2I	3L 3I	1L 1I	1L 1I	3L 3I
2	Servicios higiénicos Hombres	1L 1I 1U	2L 2I 2U	3L 3I 3U	1L 1I 1U	1L 1I 1U	3L 3I 3U
3	Area aprox. M2	10	20	25	7.0	41.0	130

El área que ocupa cada uno de las baterías de servicios higiénicos (que especifica el RNE), fue calculada considerando la exclusiva para evitar el registro. Así, una batería de servicios que serviría hasta 100 personas tiene un área de 10.0m², la que serviría hasta 200 personas 20.0m² y la que atendería hasta 500 personas tiene un área de 25.0m². Además, por cada 300 personas adicionales se requiere de 7.0 m².

Fuente: RNE / Elaboración Propia.

4.- Para dimensionar la sala de espera:

Se consideró que la capacidad integral del bus espera en la sala de embarque, que la capacidad promedio de los buses es de 50 pasajeros y que cada pasajero requiere de 1.20m², según la recomendación del Estudio para Establecer los Requisitos Técnicos Mínimos para Terminales Terrestres del Servicio de Transporte Interprovincial Regular de Pasajeros, del MINCETUR 2009.

TABLA N°13

Dimensionamiento de la sala de espera para una flota de 2, 10 y 100 buses en el terminal.

	Cantidad de buses en patio de maniobras	Tamaño de flota Buses	Buses en el terminal 50%	Pasajeros por bus 50	Pasajeros en sala de espera	M2 por persona en sala de espera	Area - sala de espera - m2
1	2 Buses - patio de maniobras	4	2	50	100	1.2	120.00
2	10 Buses - patio de maniobras	20	10	50	500	1.2	600.0
3	100 Buses - patio de maniobras	200	100	50	5000	1.2	6000.0

El área mínima estimada de la sala de espera, que se requiere por cada bus en operación en el patio de maniobras es de 60 m² como. Para una flota de 2 buses en el terminal se requieren al menos 120 m². Y para una flota de 10 buses, 600 m².

Fuente: MINCETUR-2009 / Elaboración Propia.

5.- Áreas de los módulos de informes y venta de boletos:

Estas fueron consideradas como un solo paquete funcional, con el objetivo de no incrementar el área techada de servicios al pasajero, estas áreas varían entre 5 y 40 metros.

TABLA N°14

Dimensionamiento de los módulos de informes y venta de boletos

	Cantidad de buses en patio de maniobras	Pasajeros en sala de espera	Area mínima módulo venta de boletos	Factor clave terminal Plaza Norte	Área estimada Plaza Norte	Area de módulo de informes y venta de boletos - ajustada
1	2 Buses - patio de maniobras	100	5.0	1.0	5.0	5.00
2	10 Buses - patio de maniobras	500	5.0	3.0	15.0	15.0
3	100 Buses - patio de maniobras	5000	5.0	7.5	37.5	40.0

Según el informante clave del terminal de Plaza Norte, el área mínima de un módulo de información es de 5 m², esta área puede atender a una flota de entre 1 a 5 buses. Actualmente, éste terminal brinda servicio a un promedio de 100 buses, y tiene un módulo de cobro de derecho de embarque (que se asume como transacción similar a la venta de boletos) de 37.5 m².

Fuente: Elaboración Propia.

Finalmente, es posible estimar el área mínima de servicios al pasajero ubicada en un solo nivel, que, para el caso de 2 buses en el patio de maniobras de un terminal, sería de 135 m². Con la estimación del área de servicios al pasajero, en función a la cantidad de buses, podremos evaluar la correcta proporción entre el área del patio de maniobras y el área de servicios al pasajero de los terminales de Lima Norte.

TABLA N°15

Área total de servicios al pasajero – para flotas de 2, 10 y 100 buses

	Cantidad de buses en patio de maniobras	Pasajeros en sala de espera	Area - sala de espera - m ²	Area de servicios higiénicos	módulos de informes venta de boletos	Are total de servicios al pasajero
1	2 Buses - patio de maniobras	100	120.0	10.0	5.00	135.00
2	10 Buses - patio de maniobras	500	600.0	25.0	15.00	640.0
3	100 Buses - patio de maniobras	5000	6000.0	130.0	40.0	6170.0

Se escogieron empresas con tamaño de flota de 0 a 2 buses y de hasta 10 buses, porque según el MTC el 85% de las empresas de transporte tienen un tamaño de flota menor a 10 buses.

Fuente: MINCETUR-2009 / Elaboración Propia.

c.- Proporción patio de maniobras / áreas de servicio al pasajero:

Con los criterios y áreas establecidas para determinar los tamaños del patio de maniobras y el área de servicios al pasajero, analizaremos la proporción que debe tener cada una de estas áreas respecto al tamaño del terreno. Para este análisis se consideraron 3 escenarios respecto de la cantidad de buses en el patio de maniobras de un terminal. En el primer escenario se consideran 2 buses en el terminal, en el segundo 10 y en el tercer escenario se consideran 100 buses.

La elección de estos escenarios está en fusión al tamaño de empresas (micro, pequeña y mediana empresa). Y, guarda relación con las estadísticas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que indican que el 85% de las empresas de transporte autorizadas tiene una flota menor a 10 buses, mientras que el 15% tiene una flota mayor a 10 buses y solo un 2% de tiene una flota mayor a los 50 buses.

Para la determinar la proporción entre el área destinada al patio de maniobras y del área de servicios al pasajero, se tuvieron las siguientes consideraciones:

1.- Para dimensionar el patio de maniobras se escogió el modelo de plataforma de 60° que requiere de un área de 156.4 m² por bus, siendo el tipo de plataforma más eficiente.

2.- Se considera que las circulaciones, los muros y columnas ocupan el 15% del área techada.

3.- Se considera un 5% del área del terreno como el área destinada a los retiros normativos y jardines.

4.- Se considera 50 pasajeros por bus y 1.2m²/persona, en la sala de espera.

TABLA N°16

Proporción: Patio de maniobras / área de servicios al pasajero- Modelo de 2 buses en el terminal

Áreas generales		Patio de maniobras		Área de sala de espera		
1	Área del terreno	490	Tamaño de flota	4	Pasajeros por bus	50.00
2	% de área de retiro	5%	Buses en el terminal 50%	2	Pasajero en sala espera	100.00
3	Área destinada a retiro	25	Área ocupada por bus	156.4	Área ocupada / pasajero	1.20
4	Área útil neta	466	Área patio de maniobras	312.80	Área sala de espera	120.00
					Área de baños + módulos	15.00
					Parcial	135.00
					% de muros - circulaciones	15%
					Área muros y circulaciones	20.25
					Área - servicios al pasajero	155.25

5% Área de retiro normativo.
62.5 % Área de patio de maniobras.
32.5 % Área de servicios al pasajero.

Fuente: Elaboración Propia.

Para el modelo de 2 buses se puede apreciar en la Tabla 18, que el patio de maniobras ocupa el 63.8% del área del terreno, mientras que el área de servicios al pasajero ocupa un 31.2%.

TABLA N°17

Proporción: Patio de maniobras/área de servicios al pasajero- Modelo de 10 buses en el terminal

Areas generales		Patio de maniobras		Area de sala de espera		
1	Area del terreno	2,420	Tamaño de flota	20	Pasajeros por bus	50.00
2	% de area de retiro	5%	Buses en el terminal 50%	10	Pasajero en sala espera	500.00
3	Area destinada a retiro	121	Area ocupada por bus	156.4	Area ocupada / pasajero	1.20
4	Area útil neta	2,299	Area patio de maniobras	1,564.00	Area sala de espera	600.00
					Area de baños + módulos	40.00
					Parcial	640.00
					% de muros - circulaciones	15%
					Area muros y circulaciones	96
					Area - servicios al pasajero	736.00

■ 1 5% Area de retiro normativo.
■ 2 63.3 % Area de patio de maniobras.
■ 3 31.7 % Area de servicios al pasajero.

Fuente: Elaboración Propia.

Para el modelo de 10 buses se puede apreciar en la Tabla 19, que el patio de maniobras ocupa el 64.6% del área del terreno, mientras que el área de servicios al pasajero ocupa un 30.4%.

TABLA N°18

Proporción: Patio de maniobras/área de servicios al pasajero- Modelo de 100 buses en el terminal

Areas generales		Patio de maniobras		Area de sala de espera		
1	Area del terreno	23,930	Tamaño de flota	200	Pasajeros por bus	50.00
2	% de area de retiro	5%	Buses en el terminal 50%	100	Pasajero en sala espera	5,000.00
3	Area destinada a retiro	1,197	Area ocupada por bus	156.4	Area ocupada / pasajero	1.20
4	Area útil neta	22,734	Area patio de maniobras	15,640.00	Area sala de espera	6,000.00
					Area de baños + módulos	170.00
					Parcial	6,170.00
					% de muros - circulaciones	15%
					Area muros y circulaciones	925.5
					Area - servicios al pasajero	7,095.50

■ 1 5% Area de retiro normativo.
■ 2 65.3 % Area de patio de maniobras.
■ 3 29.7 % Area de servicios al pasajero.

Fuente: Elaboración Propia.

Para el modelo de 100 buses se puede apreciar en la Tabla 20, que el patio de maniobras ocupa el 65.3% del área del terreno, mientras que el área de servicios al pasajero ocupa un 29.7%.

Finalmente, el porcentaje promedio para el patio de maniobras (área libre) es de 64.57% y para el área de servicios al pasajero (área techada) es de 30.43%.

TABLA N°19
Promedio de área de retiro, patio de maniobras y áreas de servicio al pasajero

		2 buses	10 buses	100 buses	Promedio
1	Porcentaje de retiro	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%
2	Patio de maniobras	63.80%	64.60%	65.30%	64.57%
3	Servicios al pasajero	31.20%	30.40%	29.70%	30.43%
4	Total - terreno	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

Estos porcentajes promedio de 64.57% para el patio de maniobras y de 30.43% para el área de servicios al pasajero, constituyen una proporción mínima aceptable que permitiría la operación de un terminal terrestre. Sin embargo, es necesario aclarar que los servicios al pasajero incluyen muchas más facilidades como, cajeros automáticos, cafetería, área de custodia de equipaje, áreas de encomiendas, oficinas para la SUTRAN, oficinas de la Policía Nacional y por supuesto el área de boleterías. Todas estas facilidades para el pasajero se asumen que estaría en los niveles superiores del área techada. Igualmente, las áreas para estacionamiento del público y estacionamiento de taxis, no está considerada en el área del patio de maniobras; porque se asume que pueden ser resueltas dentro del 5% del área destinada a los retiros.

FIGURA N°29
Proporción: Patio de maniobras / área de servicios al pasajero / retiro



Fuente: Elaboración Propia.

De los 14 terminales autorizados en Lima Norte, las empresas Terminales y Servicios S.A, el Terminal Terrestre Delta S.A. y el terminal terrestre de la Empresa de Transportes Flores Hermanos S.C.R. Ltda. no operan actualmente. Sin embargo, la evaluación de los terrenos se realizó a los 14 terminales terrestres.

TABLA N°20

Terminales terrestres autorizados en LIMA NORTE-2019 – Proporción de áreas y tamaño de flota

	RAZON SOCIAL	AREA DEL TERRENO	RETIRO	SERVICIOS AL PASAJERO	PATIO DE MANIOBRAS	TAMAÑO DE FLOTA
		m2	5%	30.43%	64.57%	156.4
1	CENTRO COMERCIAL PLAZA LIMA NORTE S.A.C. Independencia	32,500.00	1,625.00	9,889.75	20,985.25	134.18
2	MOVIL TOURS S.A. San Martín de Porres	10,545.00	527.25	3,208.84	6,808.91	43.54
3	TERMINAL TERRESTRE LIMA NORTE - LOS OLIVOS S.A.C. Los Olivos	6,250.00	312.50	1,901.88	4,035.63	25.80
4	EMPRESA DE TRANSPORTES ANDIA S.A.C. San Martín de Porres	350.00	17.50	106.51	226.00	1.44
5	INVERSIONES BRALK E.I.R.L. Los Olivos	1,920.00	96.00	584.26	1,239.74	7.93
6	INVERSIONES SAJY S.R.L. San Martín de Porres	1,200.00	60.00	365.16	774.84	4.95
7	JAKSETIC MEZA CHRISTIAM ESTOIAN Puente Piedra	450.00	22.50	136.94	290.57	1.86
8	EMPRESA DE TRANSPORTES APOCALIPSIS S.A. Comas	600.00	30.00	182.58	387.42	2.48
9	INVERSIONES LOS TRIPOCHOS E.I.R.L. Comas	330.00	16.50	100.42	213.08	1.36
10	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C. Los Olivos	440.00	22.00	133.89	284.11	1.82
11	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C. Los Olivos	400.00	20.00	121.72	258.28	1.65
12	TERMINAL TERRESTRE DELTA S.A. Los Olivos	1,000.00	50.00	304.30	645.70	4.13
13	TERMINALES Y SERVICIOS S.A. San Martín de Porres	2,825.00	141.25	859.65	1,824.10	11.66
14	TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.L. San Martín de Porres	11,775.00	588.75	3,583.13	7,603.12	48.61

Fuente: MINCETUR-2009 / Elaboración Propia.

Las áreas de los 11 terminales terrestres en operación, varían entre los 300.00 m2 hasta los 32,500.00 m2. De acuerdo al análisis realizado, y considerando que cada bus requiere de 156.40 m2 para operar, 7 terminales terrestres pueden albergar entre 1 a 5 buses dentro de sus instalaciones; 1 terminal puede albergar 8 buses y

solo 3 terminales pueden albergar a más de 20 buses en simultaneo. Cabe destacar que solo el Terminal Terrestre Plaza Norte S.A.C. puede albergar a más de 100 buses en su patio de maniobras, esto representa un 60% de la capacidad de operación de todo Lima Norte y el 40% restante se reparte entre los otros 10 terminales terrestres.

TABLA N°21

Distribución porcentual del tamaño de flota por tipo de terminal y rango de áreas

	Tipos de terminales terrestres en Lima Norte	Terminales terrestres	Rango de áreas de los terminales terrestres	Razon social - Terminales terrestres	Tamaño de flota	Porcentaje de flota
A	Terminales - multi empresa	2	área mayor a 20,000 m2	Centro Comercial Plaza Norte SAC.	134	59.03%
			entre 5,000 y 10,000 m2	Lima Norte Los Olivos S.A.C.	26	11.35%
B	Terminales - operadoras de flota	9	entre 10,000 y 15,000m2	Movil Tours S.A.	44	19.16%
			área menor a 2,000 m2	Otros	24	10.56%
	NO presentan operación	3				

Fuente: Elaboración Propia.

4.1.1.2 Localización y accesibilidad:

La localización y la accesibilidad son dos criterios fundamentales para la evaluación de predios y proyectos en general. La localización, principalmente, tiene que ver con la zonificación a la que pertenece el predio, que debe permitir el funcionamiento del proyecto, y con la cercanía o fácil acceso a los servicios o actividades complementarias al giro principal, cuantos más servicios cercanos tenga, se considera que el predio esta mejor ubicado. La accesibilidad tiene que ver con la facilidad para poder llegar al predio; dentro de las cuales se considera las secciones viales, la disponibilidad del transporte público, etc.

La zonificación vigente del predio, que debe permitir el funcionamiento de un terminal terrestre y, respecto de los servicios complementarios (comercio, la salud y la educación), al no requerir de estos, se valora en el predio, su cercanía hacia la principal vía de salida al norte de Lima, la Av. Alfredo Mendiola (Panamericana).

En cuanto a la accesibilidad, se considera que para que un terminal terrestre pueda operar de mejor manera, la accesibilidad de los buses es la que debe de estar plenamente garantizada, por lo que las vías de acceso al terminal, deben tener una sección vial apropiada que permita que un bus circule y realice sus maniobras sin generar congestión vehicular.

a.- Zonificación compatible:

Debe entenderse a la zonificación, como el conjunto de normas que regulan el suelo urbano, considerando el entorno y las actividades económicas y sociales de la población. Un uso compatible con la zonificación, implica el cumplimiento de la norma básica de todo proyecto inmobiliario. La zonificación de los terrenos donde operan los diferentes terminales terrestres de Lima Norte, incluye la zonificación de - Comercio Metropolitano (**CM**), Comercio Vecinal (**CZ**), Comercio Zonal (**CV – NO compatible**), Industria Liviana (**I2**) y Gran Industria (**I3**).

TABLA N°22

Zonificación de los terrenos donde operan los terminales terrestres autorizados de Lima Norte

	RAZON SOCIAL	DIRECCIÓN	ZONIFICACIÓN	
1	CENTRO COMERCIAL PLAZA LIMA NORTE S.A.C. Independencia	Av. Gerardo Únger N° 6911, 6917, 6933	CM	COMERCIO METROPOLITANO
2	MOVIL TOURS S.A. San Martín de Porres	Sub Lote G-3A, G3-B y G3-C, de la sección G, del Fundo Chavarría Del Valle De Boca Negra.	I2	INDUSTRIA LIVIANA - I2
3	TERMINAL TERRESTRE LIMA NORTE - LOS OLIVOS S.A.C. Los Olivos	Av. Alfredo Mendiola N° 5360 - Urbanización Industrial Infantas.	I3	GRAN INDUSTRIA
4	EMPRESA DE TRANSPORTES ANDIA S.A.C. San Martín de Porres	Av. Miguel Ángel N° 503, Urbanización Fiori	CV	COMERCIO VECINAL
5	INVERSIONES BRALK E.I.R.L. Los Olivos	Calle San Jose Mz 2-A Lotes 09 y 10, Urb. Parcelacion Residencial Santa Luisa, 2da Etapa	CZ	COMERCIO ZONAL
6	INVERSIONES SAJY S.R.L. San Martín de Porres	Mz. D, Lotes 11 al 15 - Urbanización California	CZ	COMERCIO ZONAL
7	JAKSETIC MEZA CHRISTIAM ESTOIAN Puente Piedra	Av. Leoncio Prado Mz. N, Lote 185, Asociación de Propietarios Lotización Semi Rustica Leoncio Prado.	CZ	COMERCIO ZONAL
8	EMPRESA DE TRANSPORTES APOCALIPSIS S.A. Comas	Av. Tupac Amaru N° 7612 - 7620 - 7626	CZ	COMERCIO ZONAL
9	INVERSIONES LOS TRIPOCHOS E.I.R.L. Comas	Av. 25 de Enero Sub Lote 5, Sub-Lote 5D. APV-Infantas	CZ	COMERCIO ZONAL
10	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C. Los Olivos	Mz. A, Lote10 de la Asociación de Vivienda San Juan de Dios	CZ	COMERCIO ZONAL
11	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C. Los Olivos	Av. Próceres de Huandoy Mz. S, Lote 28, 29, 30 - Urbanización Santa Ana	CV	COMERCIO VECINAL
12	TERMINAL TERRESTRE DELTA S.A. Los Olivos	Av. Alfredo Mendiola N° 5100, Ubanización Industrial Infantas	I2	INDUSTRIA LIVIANA
13	TERMINALES Y SERVICIOS S.A. San Martín de Porres	Av. Alfredo Mendiola N° 1501, Urbanización Fiori, Km. 13.5, Panamericana Norte	CZ	COMERCIO ZONAL
14	TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.L. San Martín de Porres	Av. Marco Polo N° 1651, 1655, 1657, 1661, 1665 y 1669 Calle Fonia N° 1648, 1660, 1690 y Av. Fiori N° 202 - 204	CM	COMERCIO METROPOLITANO

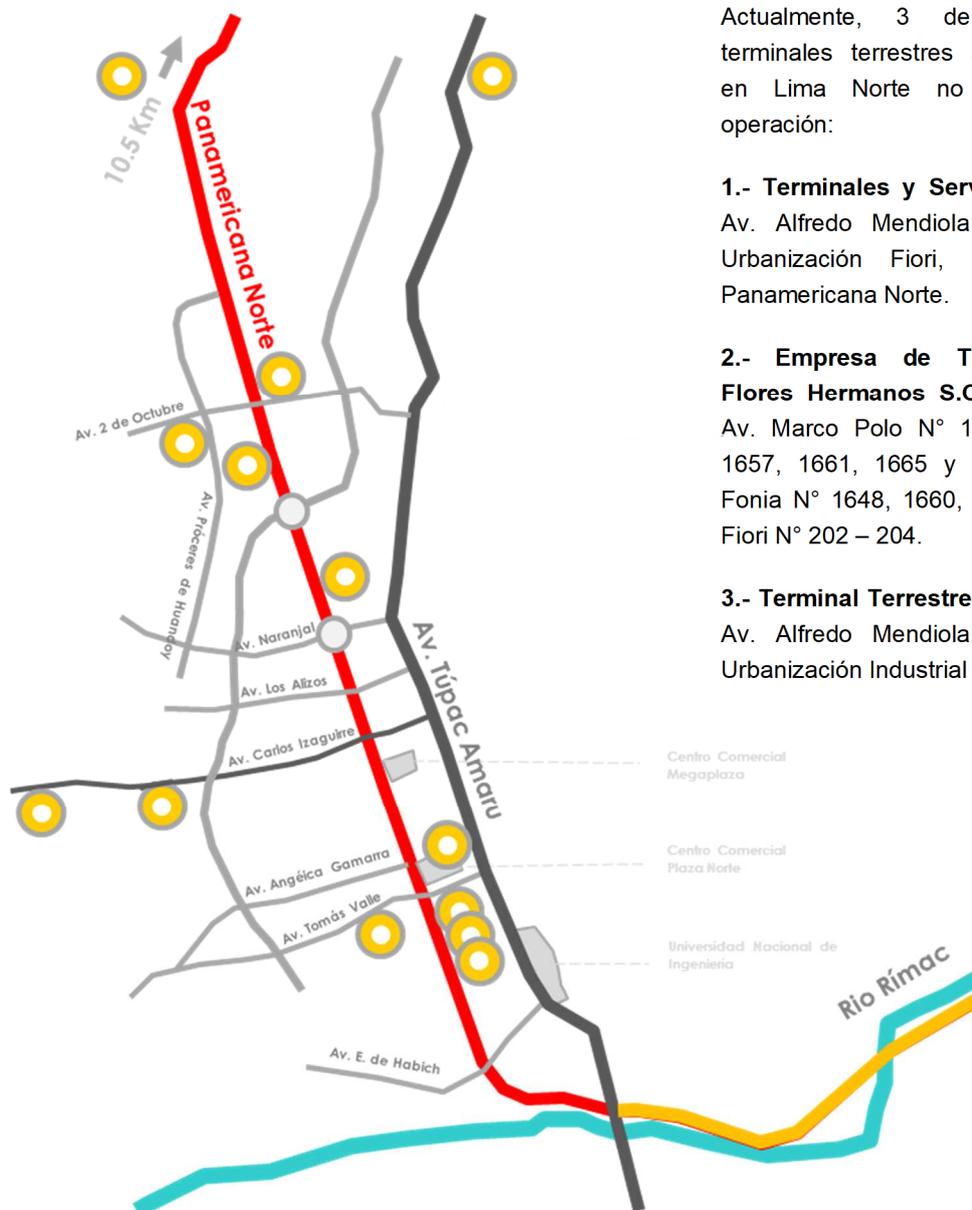
Fuente: Elaboración Propia.

b.- Cercanía a la principal ruta de salida al norte:

La Panamericana Norte es la vía principal de salida hacia el norte del país, su influencia ha fomentado el desarrollo urbano de Lima Norte y también ha incentivado el desarrollo de los terminales terrestres a lo largo del tramo que cruza la ciudad. Cerca de la Panamericana Norte se encuentran 10 de los 14 terminales autorizados y la mayor parte de ellos se ubican en la urbanización Fiori en San Martín de Porras. El resto de los terminales se distribuyen sobre la Av. Tupac Amaru, la Av. Carlos Izaguirre, Av. Próceres de Huandoy, Av. 2 de octubre y la Av. Tomás Valle.

FIGURA N°30

Esquema de localización de los 14 terminales terrestres autorizados en Lima Norte - 2019



Actualmente, 3 de los 14 terminales terrestres autorizados en Lima Norte no presentan operación:

1.- Terminales y Servicios S.A.:
Av. Alfredo Mendiola N° 1501, Urbanización Fiori, Km. 13.5, Panamericana Norte.

2.- Empresa de Transportes Flores Hermanos S.C.R. LTDA:
Av. Marco Polo N° 1651, 1655, 1657, 1661, 1665 y 1669 Calle Fonia N° 1648, 1660, 1690 y Av. Fiori N° 202 – 204.

3.- Terminal Terrestre Delta S.A.:
Av. Alfredo Mendiola N° 5100, Urbanización Industrial Infantas

c.- Tipo de vía de acceso:

Los diferentes tipos de vías, cuya clasificación se encuentra en el Sistema Vial Metropolitano, junto con la sección vial asociada a cada tipo, constituye una variable que determina la accesibilidad hacia los terrenos donde operan los terminales terrestres de Lima Norte; una mayor sección vial garantizará que la maniobra de los buses no ocasione un impacto negativo en el entorno. Los terrenos ubicados frente a una avenida con secciones viales correspondientes a Vías Expresas, Vías Arteriales y Vías Colectoras tendrán garantizada una mejor accesibilidad (para los buses) que terrenos que se encuentren en resto de las secciones viales normativas.

La ordenanza N°341- MML, que aprueba el plano del Sistema Vial Metropolitano; clasifica la red vial en 4 grupos:

I.- Vías Expresas:

a.1 Vía Expresa Nacional – Regional.

“Las Vías Expresas Nacionales son aquellas que forman parte del Sistema Nacional de Carreteras, que cruzan el Área Metropolitana de Lima – Callao y la vinculan con el resto del país. Están destinadas fundamentalmente para el transporte interprovincial y el transporte de carga, pero en el área urbana metropolitana absorben flujos del transporte urbano.”

a.2 Vía Expresa Sub Regional.

“Las Vías Expresas Subregionales son aquellas que integran la Metrópolis con distintas Subregiones del país, no reciben grandes flujos vehiculares y pueden tener una menor longitud que las Vías Regionales.”

a.3 Vía Expresa Metropolitana.

“Las Vías Expresas Metropolitanas son aquellas que sirven directamente al área urbana metropolitana.” (Ordenanza N°341-MML –Anexo1).

II.- Vías Arteriales:

“Son aquellas que también llevan apreciables volúmenes de tránsito entre áreas principales de generación de tránsito y a velocidades medias de circulación. A grandes distancias se requiere de la construcción de pasos a desnivel y/o intercambios que garanticen una mayor velocidad de circulación. El diseño de las intersecciones deberá considerar carriles adicionales para volteos que permitan aumentar la capacidad de la vía.” (Ordenanza N°341-MML –Anexo1).

III.- Vías Colectoras:

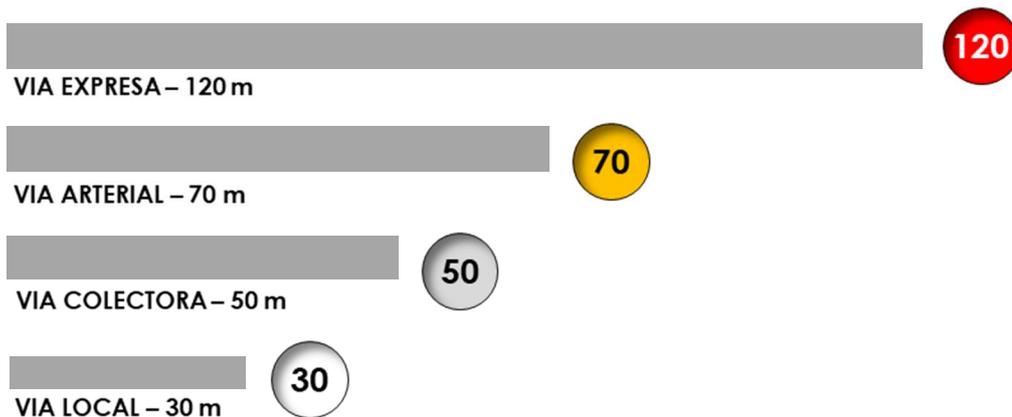
“Son aquellas que tienen por función llevar el tránsito desde un sector urbano hacia las vías Arteriales y/o vías Expresas. Sirven por ello también a una buena proporción de tránsito de paso. Prestan además servicio a las propiedades adyacentes.” (Ordenanza N°341-MML–A nex01).

IV.- Vías Locales:

“Son aquellas cuya función es proveer acceso a los predios o lotes adyacentes. Su definición y aprobación, cuando se trate de habilitaciones urbanas con fines de vivienda, corresponderá de acuerdo a Ley, a las municipalidades distritales, y en los casos de habilitaciones industriales, comerciales y de otros usos, a la Municipalidad Metropolitana de Lima.” (Ordenanza N°341-MML-Anexo 1).

TABLA N°23

Esquema de proporciones de las diferentes secciones viales



Vía que no permite el desarrollo del radio de giro de un bus estándar 13.5m

Fuente: Elaboración Propia.

De los 11 terminales terrestres que operan en Lima Norte, solo 2 se encuentran ubicados sobre una vía expresa de 120ml de sección vial, mientras que 5 se ubican sobre vías arteriales de secciones de entre 50ml a 70ml y 2 terminales se ubican sobre vías colectoras con secciones viales de entre 40ml a 50ml. Todas estas secciones viales permiten la operación fluida de ingreso y salida de buses de un terminal terrestre; sin embargo, existen 2 terminales terrestres ubicados sobre vías locales con secciones viales de 20ml y 30ml; éstas secciones viales no permiten una accesibilidad fluida debido a su estrechez.

TABLA N°24

Sección vial normativa de vía de acceso - Terminales terrestres autorizados de Lima Norte.

	RAZON SOCIAL	DIRECCIÓN	SECCION VIAL (ml) Y TIPO DE VÍA	
1	CENTRO COMERCIAL PLAZA LIMA NORTE S.A.C. Independencia	Av. Gerardo Únger N° 6911, 6917, 6933	63.0	VIA ARTERIAL A - 148
2	MOVIL TOURS S.A. San Martín de Porres	Sub Lote G-3A, G3-B y G3-C, de la sección G, del Fundo Chavarría Del Valle De Boca Negra.	60.0	VIA ARTERIAL A - 163
3	TERMINAL TERRESTRE LIMA NORTE - LOS OLIVOS S.A.C. Los Olivos	Av. Alfredo Mendiola N° 5360 - Urbanización Industrial Infantas.	120.0	VIA EXPRESA E - 10
4	EMPRESA DE TRANSPORTES ANDIA S.A.C. San Martín de Porres	Av. Miguel Ángel N° 503, Urbanización Fiori	20.0	VIA LOCAL
5	INVERSIONES BRALK E.I.R.L. Los Olivos	Calle San Jose Mz 2-A Lotes 09 y 10, Urb. Parcelacion Residencial Santa Luisa, 2da Etapa	20.0	VIA LOCAL
6	INVERSIONES SAJY S.R.L. San Martín de Porres	Mz. D, Lotes 11 al 15 - Urbanización California	50.0	VIA ARTERIAL A - 78
7	JAKSETIC MEZA CHRISTIAM ESTOIAN Puente Piedra	Av. Leoncio Prado Mz. N, Lote 185, Asociación de Propietarios Lotización Semi Rustica Leoncio Prado.	120.0	VIA EXPRESA E - 10
8	EMPRESA DE TRANSPORTES APOCALIPSIS S.A. Comas	Av. Tupac Amaru N° 7612 - 7620 - 7626	50.0	VIA ARTERIAL A - 03
9	INVERSIONES LOS TRIPOCHOS E.I.R.L. Comas	Av. 25 de Enero Sub Lote 5, Sub-Lote 5D. APV-Infantas	50.0	VIA COLECTORA C - 07
10	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C. Los Olivos	Mz. A, Lote10 de la Asociación de Vivienda San Juan de Dios	70.0	VIA ARTERIAL A - 158
11	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C. Los Olivos	Av. Próceres de Huandoy Mz. S, Lote 28, 29, 30 - Urbanización Santa Ana	40.0	VIA COLECTORA C - 152
12	TERMINAL TERRESTRE DELTA S.A. Los Olivos	Av. Alfredo Mendiola N° 5100, Ubanización Industrial Infantas	120.0	VIA EXPRESA E - 10
13	TERMINALES Y SERVICIOS S.A. San Martín de Porres	Av. Alfredo Mendiola N° 1501, Urbanización Fiori, Km. 13.5, Panamericana Norte	120.0	VIA EXPRESA K9:K12 E - 10
14	TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.L. San Martín de Porres	Av. Marco Polo N° 1651, 1655, 1657, 1661, 1665 y 1669 Calle Fonia N° 1648, 1660, 1690 y Av. Fiori N° 202 - 204	30.0	VIA LOCAL

Fuente: Elaboración Propia.

4.1.1.3 Exposición - Tipos de terreno

La variable exposición, está relacionada directamente con el número de frentes del lote y la longitud de dichos frentes. Los diferentes tipos de lotes son:

1.- Lote manzanero: Es aquel que tiene 4 o 3 frentes, dependiendo de la forma de la manzana, y ocupa toda la superficie de la misma.

2.- Lote cabecero: Es aquel lote que se encuentra en la cabecera de las manzanas y en consecuencia tiene 3 frentes.

3.- Lote esquinero: Es el lote que tiene dos frentes y está ubicado en la esquina de la manzana.

4.- Lote medianero: Es aquel que tiene un solo frente y se encuentra dentro de la manzana.

5.- Acceso por servidumbre: Es aquel lote que se encuentra dentro de la manzana, sin frente hacia la calle sino solo hacia un sendero de acceso, cedido por terceros.

FIGURA N°31

Clasificación de tipos de Lote - Terminales terrestres autorizados de Lima Norte.



Fuente: Elaboración Propia.

Como las empresas de transporte autorizadas a prestar un servicio regular, están obligadas a acreditar ser propietarias o tener contratos de uso de terminales terrestres, éstas con el fin de cumplir con la exigencia normativa, compran o alquilan terrenos solo para satisfacer el requisito, sin ningún criterio de tamaño, localización, exposición y accesibilidad.

TABLA N°25**Tipo de lote y longitud de frentes - Terminales terrestres autorizados de Lima Norte**

	RAZON SOCIAL	TIPO DE LOTE	LONGITUD DE FRENTE	NUMERO DE FRENTE
1	PLAZA LIMA NORTE S.A.C. Independencia	CABECERO	490.00	3.00
2	MOVIL TOURS S.A. San Martín de Porres	MEDIANERO	102.00	2.00
3	TERMINAL TERRESTRE LIMA NORTE - LOS OLIVOS S.A.C. Los Olivos	MEDIANERO	125.00	1.00
4	EMPRESA DE TRANSPORTES ANDIA S.A.C. San Martín de Porres	CABECERO	55.00	3.00
5	INVERSIONES BRALK E.I.R.L. Los Olivos	MEDIANERO	42.00	1.00
6	INVERSIONES SAJY S.R.L. San Martín de Porres	ESQUINERO	70.00	2.00
7	JAKSETIC MEZA CHRISTIAM ESTOIAN Puente Piedra	MEDIANERO	20.00	1.00
8	EMPRESA DE TRANSPORTES APOCALIPSIS S.A. Comas	ESQUINERO	50.00	2.00
9	INVERSIONES LOS TRIPOCHOS E.I.R.L. Comas	MEDIANERO	15.00	1.00
10	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C. Los Olivos	ESQUINERO	42.00	2.00
11	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C. Los Olivos	ESQUINERO	40.00	2.00
12	TERMINAL TERRESTRE DELTA S.A. Los Olivos	MEDIANERO	100	1.00
13	TERMINALES Y SERVICIOS S.A. San Martín de Porres	MANZANERO	310.00	4.00
14	TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.L. San Martín de Porres	MEDIANERO	145.00	2.00

Fuente: Elaboración Propia.

Un terreno inapropiado en tamaño, tipo, longitud de frente de lote y vía de acceso, no garantizan una correcta operación de un terminal terrestre. Sin embargo, el factor determinante y excluyente es la zonificación del predio. Esta variable, vinculada directamente con la sección de la vía de acceso; es el factor que define la legalidad o ilegalidad de la operación de un terminal terrestre; una zonificación incompatible implica no contar con ningún tipo de autorización ni para la construcción de la infraestructura, ni autorización del funcionamiento. La zonificación CV, comercio vecinal, no permite como uso compatible el funcionamiento de un terminal terrestre.

TABLA N°26

Resumen de las características de los terrenos donde operan los terminales terrestres de Lima

	RAZON SOCIAL	AREA DEL TERRENO	TAMAÑO DE FLOTA	ZONIFICACIÓN	TIPO DE VIA	SECCIÓN VIAL	TIPO LOTE	LONG. DE FRENTE	ESTADO
		M2	BUSES			ML		ML	
1	PLAZA LIMA NORTE S.A.C. Independencia	32,500.00	134.18	COMERCIO METROPOLITANO	VIA ARTERIAL A - 148	63.0	CABECERO	490.00	OPERANDO
2	MOVIL TOURS S.A. San Martín de Porres	10,545.00	43.54	INDUSTRIA LIVIANA - I2	VIA ARTERIAL A - 163	60.0	MEDIANERO	102.00	OPERANDO
3	TERMINAL TERRESTRE LIMA NORTE - LOS OLIVOS S.A.C. Los Olivos	6,250.00	25.80	GRAN INDUSTRIA	VIA EXPRESA E - 10	120.0	MEDIANERO	125.00	OPERANDO
4	EMPRESA DE TRANSPORTES ANDIA S.A.C. San Martín de Porres	350.00	1.44	COMERCIO VECINAL	VIA LOCAL	20.0	CABECERO	105.00	OPERANDO
5	INVERSIONES BRALK E.I.R.L. Los Olivos	1,920.00	7.93	COMERCIO ZONAL	VIA LOCAL	20.0	MEDIANERO	60.00	OPERANDO
6	INVERSIONES SAJY S.R.L. San Martín de Porres	1,200.00	4.95	COMERCIO ZONAL	VIA ARTERIAL A - 78	50.0	ESQUINERO	60.00	OPERANDO
7	JAKSETIC MEZA CHRISTIAM ESTOIAN Puente Piedra	450.00	1.86	COMERCIO ZONAL	VIA EXPRESA E - 10	120.0	MEDIANERO	60.00	OPERANDO
8	EMPRESA DE TRANSPORTES APOCALIPSIS S.A. Comas	600.00	2.48	COMERCIO ZONAL	VIA ARTERIAL A - 03	50.0	ESQUINERO	50.00	OPERANDO
9	INVERSIONES LOS TRIPOCHOS E.I.R.L. Comas	330.00	1.36	COMERCIO ZONAL	VIA COLECTORA C - 07	50.0	MEDIANERO	15.00	OPERANDO
10	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C. Los Olivos	440.00	1.82	COMERCIO ZONAL	VIA ARTERIAL A - 158	70.0	ESQUINERO	42.00	OPERANDO
11	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C. Los Olivos	400.00	1.65	COMERCIO VECINAL	VIA COLECTORA C - 152	40.0	ESQUINERO	40.00	OPERANDO
12	TERMINAL TERRESTRE DELTA S.A. Los Olivos	1,000.00	0.00	INDUSTRIA LIVIANA	VIA EXPRESA E - 10	120.0	MEDIANERO	100	NO PRESENTA OPERACIÓN
13	TERMINALES Y SERVICIOS S.A. San Martín de Porres	2,825.00	0.00	COMERCIO ZONAL	VIA EXPRESA E - 10	120.0	MANZANERO	310.00	NO PRESENTA OPERACIÓN
14	TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.L. San Martín de Porres	11,775.00	0.00	COMERCIO METROPOLITANO	VIA LOCAL	30.0	MEDIANERO	145.00	NO PRESENTA OPERACIÓN

Fuente: Elaboración Propia.

4.1.2 Servicios para los pasajeros y acompañantes.

Las características de los servicios que deben tener los terminales terrestres no está establecida por el Reglamento Nacional de Administración del Transporte (DS-017-MTC-2009); En el capítulo III, referido a la infraestructura complementaria del transporte (terminales terrestres), menciona que “Las características, instalaciones y equipamiento con que deben contar los terminales terrestres y las estaciones de ruta serán determinados según Decreto Supremo del MTC.”; pero ningún decreto supremo posterior, ni el Reglamento Nacional de Edificaciones, detallan estas características, ni el estándar mínimo de calidad de estos servicios, por lo que el público usuario no puede elegir libremente, a través de los mecanismos de mercado, la opción más conveniente dentro de un servicio estandarizado. Esta operación de los terminales terrestres, sin ningún estándar mínimo de calidad de servicio para el pasajero y el acompañante, contribuye a fomentar la informalidad en la prestación del servicio al usuario, en los terminales terrestres de pasajeros.

Para definir los servicios mínimos que requieren los pasajeros, desde su llegada al terminal, su estadía previa al embarque y los servicios vinculados directamente al proceso de embarque y desembarque, se elaboró una relación de 50 atributos (ver Anexo 8), referidos a la prestación del servicio en los terminales; agrupados en 4 categorías:

a.- Facilidad de acceso al Terminal Terrestre: Se consideraron 9 atributos entre ellos atributos como la seguridad, la señalización, personal de orientación externa, estacionamiento para automóviles, bicicletas, taxis y moto taxis, etc.

b.- Servicios básicos al interior del Terminal: En esta categoría se consideraron 17 atributos como la disponibilidad de coches para equipaje, servicio de carga de equipaje, módulos de orientación, pantallas táctiles de información, servicio de encomiendas, duchas, servicios higiénicos, lactario para madres, etc.

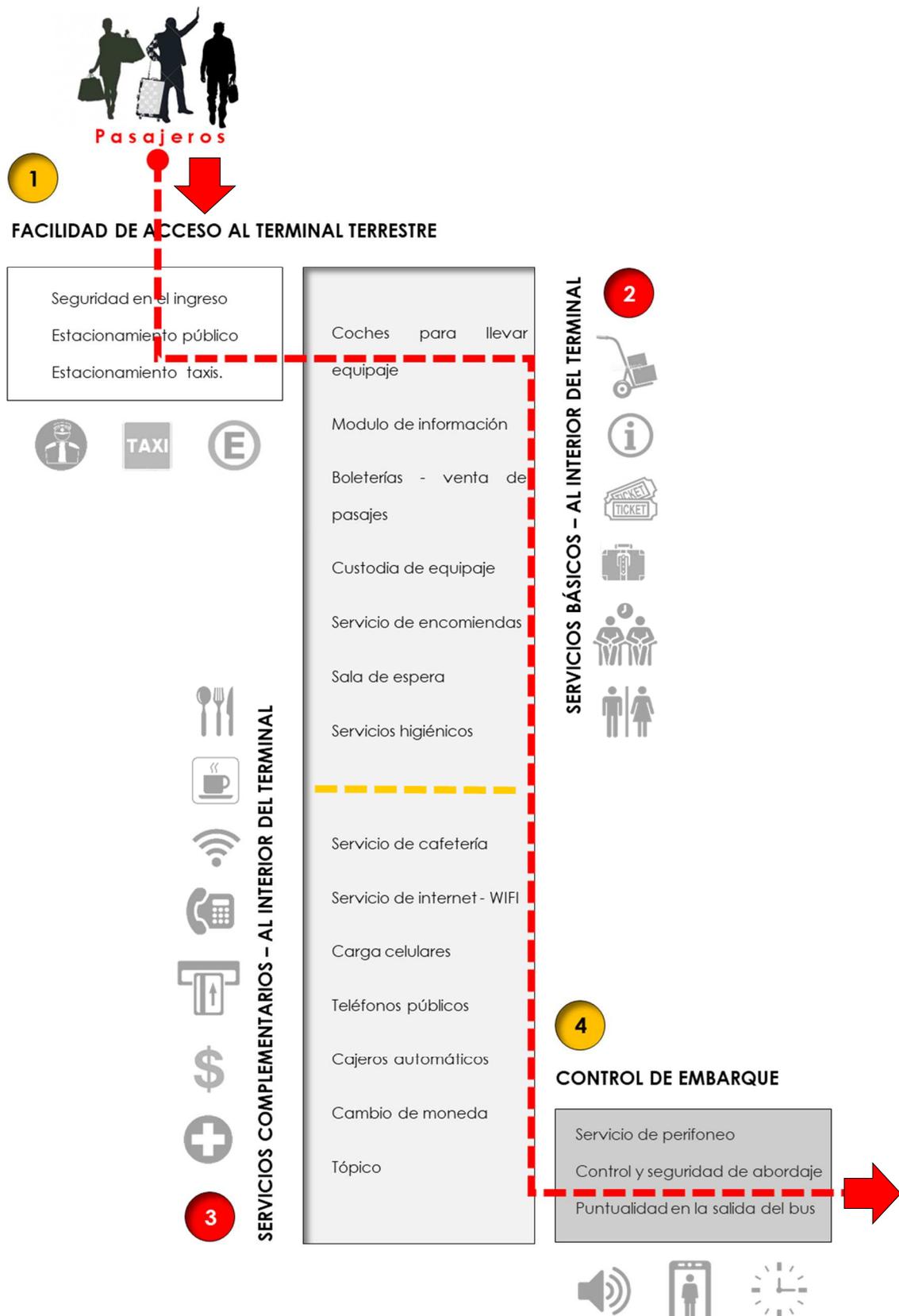
c.- Servicios complementarios al interior del Terminal: Esta categoría considera 15 atributos, como los servicios de venta de comidas, dispensador de café, servicio de internet wifi, cargador de celulares, teléfonos públicos, etc.

d.- Servicios vinculados al embarque y desembarque: En esta categoría se consideraron 9 aspectos como el servicio de perifoneo, servicio de recepción de equipaje en bodega, oficina de la policía nacional, puntualidad en la salida del bus, auxilio mecánico para buses, etc.

Los 50 atributos fueron presentados en una encuesta en orden aleatorio, para que los encuestados valoren cada uno de éstos y se seleccionaron a los 20 atributos mejor valorados.

FIGURA N°32

Diagrama del recorrido de los pasajeros que embarcan en un terminal terrestre – Incluye los 20 atributos de servicio que los usuarios consideran más relevantes.



Fuente: Elaboración Propia.

a.- Facilidad de acceso al Terminal Terrestre: Estos atributos incluyen a los medios de transporte público y privado que utiliza el usuario para llegar al terminal; incluyendo los aspectos como la seguridad y la **señalización exterior**.

TABLA N°27

Facilidad de acceso al terminal terrestre:

9 Aspectos considerados - 3 seleccionados.

  	ORDEN - ASPECTOS	21	Seguridad del terminal	FACILIDAD DE ACCESO AL TERMINAL TERRESTRE
		38	Señalización de ingreso al terminal	
		3	Orientadores de tráfico en el exterior	
		41	Estacionamiento público en el terminal	
		42	Estacionamiento para bicicletas	
		6	Estacionamiento para mototaxis	
		7	Servicio de lavado de automóviles	
		44	Estacionamiento para taxis	
		9	Estacionamiento para vehículos de carga de encomiendas	

Fuente: Elaboración Propia.

b.- Servicios básicos al interior del terminal: Estos atributos están vinculados directamente con la prestación del servicio e incluyen aspectos referidos al equipaje, la espera y la venta de boletos.

TABLA N°28

Servicios básicos al interior del terminal

7 Aspectos considerados - 7 seleccionados.

     	ORDEN - ASPECTOS	24	Coches para llevar equipaje	SERVICIOS BÁSICOS EN EL INTERIOR DEL TERMINAL
		11	Servicio de carga de equipaje	
		17	Modulo de orientación e información	
		39	Pantallas táctiles de información	
		14	Señalética interna de orientación	
		36	Rapidez en la venta de pasajes en el terminal	
		16	Sistema de tickets para el orden de venta de pasajes	
		23	Servicio de custodia de equipaje en el terminal	
		18	Lockers para dejar el equipaje	
		43	Servicio de encomiendas	
		20	Servicio de embalaje de encomiendas	
		10	Servicio de espera en el terminal	
		22	Servicio de espera diferenciado - VIP	
		47	Servicios higienicos confortables	
8	Servicios higiénicos familiares			
34	Duchas para pasajeros			
26	Lactario para madres con infantes			

Fuente: Elaboración Propia.

c.- Servicios complementarios al interior del terminal: En este grupo se consideran los servicios como, la venta de comida, venta de periódicos y revistas, servicio de internet (wifi), teléfonos públicos, cajeros automáticos, cambio de moneda extranjera, servicio médico de emergencia - tópico, etc.

TABLA N°29

Servicios complementarios al interior del terminal 15 Aspectos considerados - 7 seleccionados

     	ORDEN - ASPECTOS	27	Servicio de cafetería	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN EL INTERIOR DEL TERMINAL
		28	Servicio de restaurante	
		29	Servicio de módulos de comida	
		30	Servicio de venta de periodicos y revistas	
		31	Dispensadores de café y golosinas	
		50	Servicio de internet - WIFI	
		33	Servicio de internet - computadoras libres	
		45	Tomacorrientes para cargar celulares y/o equipos electrónicos	
		25	Teléfonos públicos	
		32	Sillas para discapacitados	
		37	Coches para bebés	
		35	Cajeros automáticos	
		2	Servicio de cambio de moneda extranjera	
		13	Servicio médico de emergencia - Tópico	
		15	Servicio de farmacia	

Fuente: Elaboración Propia.

d.- Servicios vinculados al embarque y desembarque del bus: Estos servicios incluyen a todos aquellos que se relacionan directamente con el proceso de embarque y desembarque de los buses, como el servicio de perifoneo, el control de seguridad antes de embarcar y a la puntualidad en la salida del bus.

TABLA N°30

Servicios vinculados al embarque y desembarque: Aspectos considerados - 3 seleccionados.

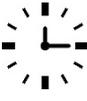
  	ORDEN - ASPECTOS	19	Servicio de perifoneo para embarque y desembarque	SERVICIOS VINCULADOS AL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS
		40	Orientadores de público	
		4	Servicio de recepción y entrega de equipaje de transito en bodega	
		5	Control de seguridad antes de subir al bus	
		46	Oficina de la Policia Nacional	
		48	Oficina de SUTRAN - verificación técnica del Bus	
		12	Puntualidad del bus en la salida del turno en el terminal	
		49	Señalización adecuada en - en patio de maniobras	
		1	Auxilio mecánico para buses	

Fuente: Elaboración Propia.

De los 20 atributos de servicios que los usuarios consideran más relevantes, existen 5 atributos indispensables para la operación aceptable de todo terminal terrestre. Estos están relacionados con, la seguridad en el terminal, el servicio de envío y recojo de encomiendas, la zona de espera previa al embarque, los servicios higiénicos confortables y la puntualidad en la salida del turno del bus.

TABLA N°31

Cuadro resumen de los 20 atributos más valorados - valor total – clasificados en las 4 categorías. Destacando los 5 atributos indispensables, seleccionados.

	Orden Aspectos	21	Orden Aspectos	21	Seguridad del terminal	Facilidad de acceso al terminal
		41		41	Estacionamiento público en el terminal	
		44		44	Estacionamiento para taxis	
	Orden Aspectos	24	Orden Aspectos	24	Coches para llevar equipaje	Servicios básicos en el interior del terminal
		17		17	Modulo de orientación e información	
		36		36	Rapidez en la venta de pasajes en el terminal	
		23		23	Servicio de custodia de equipaje en el terminal	
		43		43	Servicio de encomiendas	
		10		10	Servicio de espera en el terminal	
		47		47	Servicios higienicos confortables	
	Orden Aspectos	27	Orden Aspectos	27	Servicio de cafetería	Servicios complementarios en el interior del terminal
		50		50	Servicio de internet - WIFI	
		45		45	Tomacorrientes para cargar celulares y/o equipos electrónicos	
		25		25	Teléfonos públicos	
		35		35	Cajeros automáticos	
		2		2	Servicio de cambio de moneda extranjera	
		13		13	Servicio médico de emergencia - Tópico	
	Orden Aspectos	19	Orden Aspectos	19	Servicio de perifoneo para embarque y desembarque	Servicios embarque desembarque
		5		5	Control de seguridad antes de subir al bus	
		12		12	Puntualidad del bus en la salida del turno en el terminal	

Fuente: Elaboración Propia.

Por lo general, la prestación de un servicio de calidad está directamente relacionada con el precio que se paga por dicho servicio; en la industria del transporte, específicamente en la prestación de los servicios al pasajero en el interior de los terminales terrestres, las empresas buscan reducir sus costos y maximizar sus beneficios desmejorando la cantidad y la calidad de los servicios prestados, desatendiendo los aspectos básicos de seguridad, puntualidad y el confort en la estadía del usuario.

Con la definición de los 20 atributos de servicios, mejor valorados por los usuarios, procederemos a evaluar a los 14 terminales terrestres autorizados en Lima Norte.

La mayoría de los terminales de Lima Norte, solo tienen 5 de los 20 atributos del estándar de calidad óptimo para el pasajero. El módulo de atención, las boleterías, el servicio de encomiendas, la zona de espera y los servicios higiénicos, son los servicios más recurrentes; sin embargo, están ausentes la seguridad en el terminal y la puntualidad de salida del bus, atributos que se encuentran en el grupo de los atributos mínimos de operación.

Solo el terminal de MOVIL TOURS S.A. terminal que pertenece a una empresa operadora de flota, tiene 16 de los 20 atributos, incluyendo los 5 atributos mínimos de operación.

TABLA N°32

Evaluación de los atributos/servicios en los terminales terrestres de Lima Norte – PARTE 1

CATEGORIAS Y POSICIÓN		ATRIBUTOS MAS VALORADOS	CENTRO COMERCIAL PLAZA LIMA NORTE S.A.C.	MOVIL TOURS S.A.	TERMINAL TERRESTRE LIMA NORTE- LOS OLIVOS S.A.C.	EMPRESA DE TRANSPORTES ANDIA S.A.C.	INVERSIONES BRALK E.I.R.L.	INVERSIONES SAJY S.R.L.	JAKSETIC MEZA CHRISTIAM ESTOIAN
 Accesibilidad	1	Seguridad del terminal							
	2	Estacionamiento público en el terminal							
	3	Estacionamiento para taxis							
  Estadia	4	Coches para llevar equipaje							
	5	Modulo de orientación e información							
	6	Rapidez en la venta de pasajes en el terminal							
	7	Servicio de custodia de equipaje en el terminal							
	8	Servicio de encomiendas							
	9	Servicio de espera en el terminal							
	10	Servicios higienicos confortables							
     Estadia 2	11	Servicio de cafetería							
	12	Servicio de internet - WIFI							
	13	Tomacorrientes para cargar celulares y/o equipos electrónicos							
	14	Teléfonos públicos							
	15	Cajeros automáticos							
	16	Servicio de cambio de moneda extranjera							
	17	Servicio médico de emergencia - Tópico							
 Salida	18	Servicio de perifoneo para embarque y desembarque							
	19	Control de seguridad antes de subir al bus							
	20	Puntualidad del bus en la salida del turno en el terminal							

Fuente: Elaboración Propia.

El terminal de PLAZA NORTE S.A.C. operador multi empresa, que alberga a cerca de 70 empresas operadoras de flota, tiene 19 de los 20 atributos referidos a la calidad del servicio. El único atributo pendiente, en este terminal, es el que se refiere a la puntualidad en la salida del turno del bus; precisamente porque el mencionado terminal no tiene control total sobre los horarios de salida de los buses de cada una de las empresas que operan en sus instalaciones. Aunque el modelo original estima un tiempo de embarque de 10 minutos para ruta corta y 20 min para ruta larga, este rango no se aplica porque actualmente el terminal no opera al 100% de su capacidad.

TABLA N°33

Evaluación de los atributos/servicios en los terminales terrestres de Lima Norte – PARTE 2

CATEGORIAS Y POSICIÓN		ATRIBUTOS MAS VALORADOS				EMPRESA DE TRANSPORTES APOCALIPSIS S.A.	INVERSIONES LOS TRIPOCHOS E.I.R.L.	EMPRESA DE TRANSPORTES DE CAVASSA S.A.C.	EMPRESA DE TRANSPORTES CAVASSA S.A.C.	TERMINAL TERRESTRE DELTA S.A.	TERMINALES Y SERVICIOS S.A.	TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.LTDA.
      	Accesibilidad	1	Seguridad del terminal									
		2	Estacionamiento público en el terminal									
		3	Estacionamiento para taxis									
       	Estadía	4	Coches para llevar equipaje									
		5	Modulo de orientación e información									
		6	Rapidez en la venta de pasajes en el terminal									
		7	Servicio de custodia de equipaje en el terminal									
		8	Servicio de encomiendas									
		9	Servicio de espera en el terminal									
		10	Servicios higienicos confortables									
       	Estadía 2	11	Servicio de cafetería									
		12	Servicio de internet - WIFI									
		13	Tomacorrientes para cargar celulares y/o equipos electrónicos									
		14	Teléfonos públicos									
		15	Cajeros automáticos									
		16	Servicio de cambio de moneda extranjera									
		17	Servicio médico de emergencia - Tópico									
  	Salida	18	Servicio de perifoneo para embarque y desembarque									
		19	Control de seguridad antes de subir al bus									
		20	Puntualidad del bus en la salida del turno en el terminal									

Fuente: Elaboración Propia.

Los 3 terminales que tienen la mayor cantidad de atributos del estándar de servicio, son los que operan en terrenos de más de 5,000m². De éstos 3 terminales, podemos asociar con una operación formal a 2 de ellos, al terminal de la empresa Centro Comercial Plaza Norte S.A.C. y al terminal de la empresa Móvil Tours S.A. Y, por las características de la infraestructura, la precariedad del equipamiento y la calidad de los servicios ofrecidos, el terminal de la empresa Terminal Terrestre Lima Norte los Olivos S.A.C. estaría asociada a una operación informal.

TABLA N°34

Distribución porcentual del tamaño de flota por tipo de terminal y rango de áreas

	Tipos de terminales terrestres en Lima Norte	Zonificación compatible	Rango de áreas de los terminales terrestres	Terminales terrestres	Razon social - Terminales terrestres	20 atributos de servicios	5 atributos fundamentales
A	Terminales - multi empresa	2	área mayor a 20,000 m ²	1	Centro Comercial Plaza Norte SAC.	19	4
			entre 5,000 y 10,000 m ²	1	Lima Norte Los Olivos S.A.C.	10	4
B	Terminales - operadoras de flota	7	entre 10,000 y 15,000m ²	1	Movil Tours S.A.	16	5
			área menor a 1,000 m ²	6	Otros	-	-
	NO operan - Zonificación CV	5				-	-

Fuente: Elaboración Propia.

Cada uno de los terminales terrestres de Lima Norte, sea que estén asociados a una operación formal o informal, tienen un grado de participación en el movimiento de pasajeros que viaja hacia el norte del país. Según el gerente de operaciones del Gran Terminal Terrestre Plaza Norte (informante clave), el promedio mensual de pasajeros embarcados, en este terminal, durante el 2018 y 2019 fue de 350,000 pasajeros. Considerando, la capacidad promedio de un bus (40 pasajeros) y la cantidad de andenes de dicho terminal (105 andenes); cada andén tendría un factor de ocupación de 2.78 buses por día.

TABLA N°35

Factor de ocupación de andenes de buses– terminal terrestre Centro Comercial Plaza Norte S.A.C.

	Razón social	Pasajeros MES	Pasajeros DIA	Capacidad BUS	Buses de EMBARQUE	Cantidad de ANDENES	Factor de OCUPACIÓN
1	Centro Comercial Plaza Norte SAC.	350,000	11,667	40	292	105	2.78

Fuente: Elaboración Propia.

El terminal terrestre de la empresa Móvil Tours S.A. opera con 24 andenes. Si consideramos el factor de ocupación de 2.78 buses por andén y, la misma capacidad promedio de 40 pasajeros por bus; entonces el movimiento de pasajeros del terminal Móvil Tours S.A. sería de alrededor de 2,600 pasajeros por día (80,000 pasajeros/mes).

TABLA N°36
Movimiento de pasajeros – terminal terrestre Móvil Tours S.A.

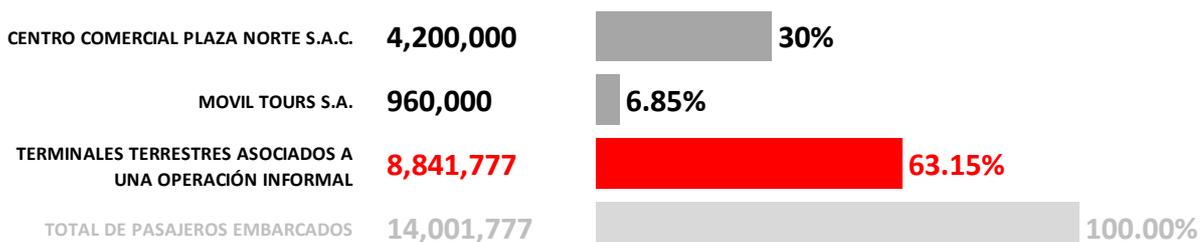
	Rezón social	Factor de OCUPACIÓN	Cantidad de ANDENES	Buses de EMBARQUE	Capacidad BUS	Pasajeros DIA	Pasajeros MES
2	Movil Tours S.A.	2.78	24	67	40	2,667	80,000

Fuente: Elaboración Propia.

Según la distribución de viajes interprovinciales de Lima Metropolitana (Norte 45%, Sur 40% y Este 15%), la cantidad de pasajeros embarcados de Lima Nore, durante el 2018 fue de 14,001,777 (Ver Anexo 15). Considerando el movimiento anual de pasajeros en los terminales asociados a una operación formal, es decir, los terminales las empresas Centro Comercial Plaza Norte S.A.C. y Móvil Tours S.A, el movimiento anual de pasajeros de ambos terminales representa un 37% del total de pasajeros embarcados en Lima Norte.

Esto significa que el resto de los terminales de Lima Norte, asociados con un tipo de operación informal, operados por empresas de subsistencia, que no invierten en una infraestructura de servicios adecuada, que trasladan parte de su operación a la vía pública y que en algunos casos operan fuera de la norma (por encontrarse en un terreno con zonificación incompatible), mueven alrededor del 63% de pasajeros.

FIGURA N°33
Distribución anual del movimiento de pasajeros en los terminales de Lima Norte - 2018



Fuente: MTC / Informante clave / Elaboración Propia.

4.1.3 Conclusiones

1.- Ni el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, ni el Reglamento Nacional de Edificaciones, contempla un área mínima de terreno para la operación de un terminal terrestres.

2.- Actualmente, de los 14 terminales autorizados solamente 11 de ellos operan regularmente. Los terminales de las empresas Terminales y Servicios S.A., Empresa de Transportes Flores Hermanos S.C.R. LTDA y Terminal Terrestre Delta S.A. no presentan operación.

3.- De los 11 terminales que operan regularmente, 2 de ellos operan en terrenos que no tienen la zonificación compatible. La Empresa de Transportes Andía S.A.C. y la Empresa de Transportes de Pasajeros y Carga Cavassa S.A.C. operan en terrenos con zonificación **CV**; Por lo que su operación constituye una actividad ilegal.

4.- Solo 3 de los 9 terminales que operan legalmente en Lima Norte, operan en terrenos mayores a 5,000 m², dos de ellos son terminales multiempresa y uno monoempres (Ver Anexo 16). De los 6 restantes, 3 de ellos operen en terrenos de entre 700 a 1300 m² y los otros 3 lo hacen en terrenos de menos de 700 m²

5.- Los 3 terminales que operan en terrenos mayores a 5,000 m², son los que tienen la mayor cantidad de atributos referidos a la calidad del servicio.

* El terminal operado por la empresa Centro Comercial Plaza Norte S.A.C. tiene 19 de 20 atributos.

* El terminal de la empresa Móvil Tours S.A. tiene 16 de los 20 atributos.

* El terminal de la empresa Terminal Terrestre Lima Norte Los Olivos S.A.C. tiene 10 de los 20 atributos.

6.- El movimiento de pasajeros de los terminales asociados con una operación informal representa aproximadamente al 63%, mientras que los terminales asociados con una operación formal mueven el restante 37%.

4.2 Objetivo específico 2:

Describir las características de la informalidad en la operación de las empresas de transporte interprovincial, operadoras de flota, en Lima Norte.

La actividad empresarial del sector de transporte interprovincial, entre el 2010 y el 2018 se incrementó considerablemente; según el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la cantidad de empresas de transporte interprovincial autorizadas, a nivel nacional, se incrementó en 62% en dicho periodo, pasando de 358 a 572 empresas.

TABLA N°37

Empresas autorizadas del transporte de pasajeros regular nacional, Lima 2010-2018.

Ámbito y modalidad de servicio	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nacional	362	358	354	370	396	438	446	489	541	572
Inter Departamental	344	341	337	356	381	425	434	485	538	570
Intra Departamental	18	17	17	14	15	13	12	4	3	2

Fuente: MTC Anuario estadístico 2019 / Elaboración Propia.

En la distribución del número de empresas de transporte interprovincial, por región, Lima ocupa el primer lugar en el ámbito nacional con 275 empresas autorizadas, seguida de Arequipa con 48 empresas, La Libertad con 44, Junín con 34 y Lambayeque con 31 empresas autorizadas.

TABLA N°38

Empresas autorizadas del transporte de pasajeros regular nacional, según departamento

Departamento	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Lima	185	193	184	184	219	240	234	257	277	275
Arequipa	36	35	37	38	35	35	36	39	44	48
La Libertad	23	20	22	25	24	29	34	31	38	44
Junín	23	21	22	24	22	26	27	28	29	34
Lambayeque	29	26	26	30	28	28	28	29	30	31

Fuente: MTC Anuario estadístico 2019 / Elaboración Propia.

De las 275 empresas de transporte interprovincial autorizadas, en Lima, aproximadamente 124 empresas operan en Lima Norte. El 70.5% de estas 124 empresas, tienen una flota menor a 5 buses, es decir pertenecen al grupo de las micro y pequeñas empresas, que, aunque estén legalmente constituidas y autorizadas, usualmente durante su operación regular, incurren y recurren a mecanismos de operación informal.

Elmer Cuba, en su artículo “Informalidad Peruana”, publicado en el diario El Comercio (setiembre, 2016) menciona que, dependiendo del tipo que transacciones que realizan las empresas, al margen de la normatividad vigente, existen 3 tipos de informalidad: la informalidad laboral, la informalidad empresarial y la informalidad tributaria; Estos 3 tipos de informalidad no necesariamente coexisten en una misma empresa, es decir, existen empresas que operan dentro del marco regulatorio pero que evaden parcialmente sus responsabilidades tributarias, otras empresas contratan a un porcentaje de su personal al margen de las leyes laborales, otras empresa simplemente operan al margen del marco regulatorio, etc.

Las micro y pequeñas empresas de transporte que operan en Lima Norte, generalmente recurren a algunas prácticas, durante su operación, que encajan en alguno de estos tipos de informalidad. Cuando las empresas no cuentan con registros contables y adquieren sus insumos fuera del mercado formal, incurren en la informalidad tributaria. Cuando contratan personal bajo la modalidad de comisiones por viaje, sin reconocer sus beneficios laborales correspondientes, incurren en informalidad laboral; y cuando operan con autorizaciones obtenidas mediante apelaciones y/o amparos judiciales, con buses no registrados en el MTC, con tarifas variables negociadas con el pasajero, completan una evidente operación informal.

Para describir las características generales de la informalidad en la operación de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros, operadoras de flota, utilizaremos estructura de clasificación, sobre los tipos de informalidad, que sugiere Elmer Cuba:

4.2.1 La informalidad laboral:

Que tiene que ver con la relación laboral entre la empresa y sus trabajadores, relación que no está sujeta la legalidad.

4.2.2 La informalidad empresarial:

Que se refiere al grupo de empresas no constituidas en sociedades registradas dentro del sistema tributario.

4.2.3 La informalidad tributaria:

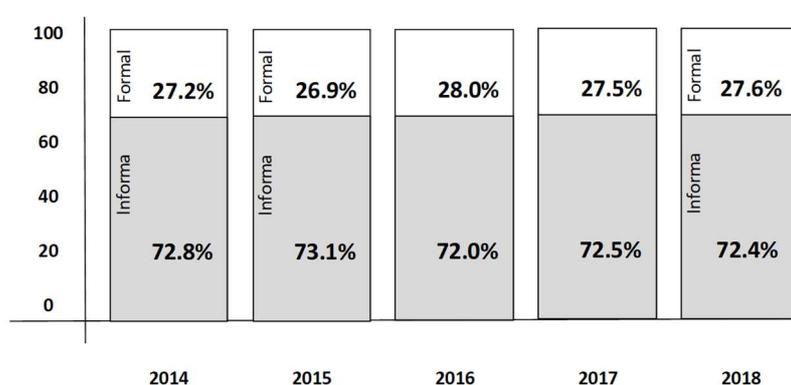
Relacionada directamente con la elusión y evasión tributaria a la que recurren las empresas para minimizar sus costos.

4.2.1 La informalidad laboral:

La informalidad laboral, en general, se expresa en la totalidad de los empleos informales que ofertan las empresas del sector informal, como las empresas del sector formal. Entendiendo que el término empleo informal, se define como una relación laboral (empleado - empleador), que no está sujeta a legislación laboral vigente, es decir, sin beneficios laborales (seguro, pensiones, vacaciones, etc.).

FIGURA N°34

PEA ocupada con empleo formal e informal, 2014 – 2018

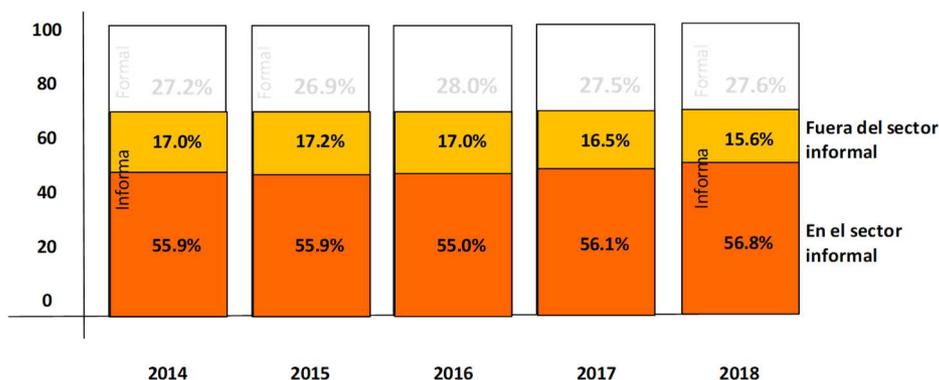


Fuente: MTPE –INFORME ANUAL DEL EMPLEO EN EL PERU 2018. INEI – Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza, 2018. MTPE / Elaboración Propia.

Dentro de la Población Económicamente Activa (PEA), el empleo informal representa un 72.5% como promedio entre el 2014 y el 2018, esto significa que 3 de 4 peruanos tiene un empleo informal. Considerando que el empleo informal se produce dentro sector informal, como fuera de éste, donde un porcentaje de trabajadores tienen una relación laboral fuera de la legislación vigente.

FIGURA N°35

Tasa de empleo informal, dentro y fuera del sector informal, 2014 - 2018

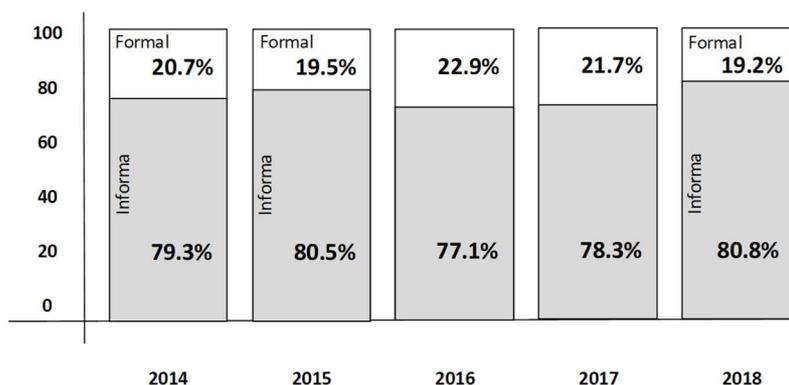


Fuente: MTPE –INFORME ANUAL DEL EMPLEO EN EL PERU 2018. INEI – Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza, 2018. MTPE / Elaboración Propia.

El empleo informal, fuera del sector informal (sector formal) registró un promedio de 16.6% entre el 2014 y el 2018; mientras que dentro del sector informal el promedio fue de 55.9%. Esto significa que uno de cada 5 trabajadores que tiene un empleo informal, trabaja para una empresa formal; pero sin ningún tipo de beneficio laboral que estipula la norma.

FIGURA N°36

PEA ocupada con empleo formal e informal, SECTOR TRANSPORTES y COMUNICACIONES, 2014

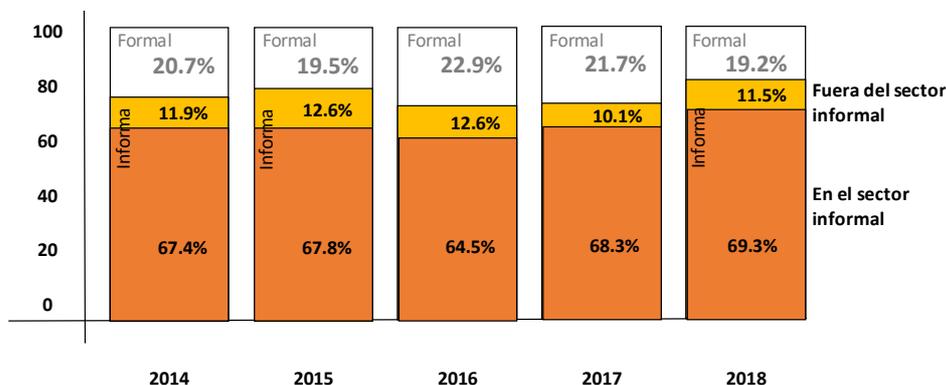


Fuente: INEI: Evolución de los Indicadores de Empleo e Ingreso por Departamento, Perú, 2007-2018 / Elaboración Propia.

En el sector transportes y comunicaciones, el porcentaje del empleo informal es superior al promedio nacional; en el 2014 el promedio nacional era de 72.8%, y el del sector transportes 79.3%. Mientras que el 2018, el promedio nacional era de 72.4% y en sector transportes era de 80.8%. En cuanto al empleo informal, fuera del sector informal, entre el 2014 y el 2018 alcanzó el 11.7%; mientras que el empleo informal, dentro del sector informal fue de 67.5%. Esto significa que uno de cada 8 trabajadores que tiene un **empleo informal**, trabaja para una **empresa formal**.

FIGURA N°37

Sector transportes y comunicaciones, empleo informal, dentro y fuera del sector informal, 2014 - 2018



Fuente: INEI: Evolución de los Indicadores de Empleo e Ingreso por Departamento, Perú, 2007- 018 / Elaboración Propia.

Específicamente, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) en su Informe Anual del Empleo en el Perú del 2018, registró que la tasa de empleo informal, de la PEA ocupada, del grupo ocupacional de los Conductores de Vehículos era del 83%; confirmado que el porcentaje de empleo informal del sector está alrededor del 80%.

TABLA N°39

PEA Ocupada con empleo formal e informal y porcentaje, según grupo ocupacional, 2018

GRUPO OCUPACIONAL	Empleo Informal	Porcentaje	Empleo Formal	Porcentaje	TOTAL
Conductor	967,485.00	83.0%	197,850.00	17.0%	1,165,335.00

Fuente: MTPE - Informe Anual del Empleo en el Perú 2018. / Elaboración Propia.

4.2.1.1 Informalidad laboral y tamaño de empresa:

Respecto a la relación del empleo informal y el tamaño de empresa, el INEI, en el estudio sobre la Evolución de los Indicadores de Empleo e Ingreso por Departamento 2007 – 2018, detalla que el mayor porcentaje del empleo informal concentra en las pequeñas empresas, las que tienen menos de 10 trabajadores; alcanzando en el 2018 el 85.3% de empleo informal.

TABLA N°40

PEA Ocupada en empleo formal e informal según tamaño de empresa, 2008, 2017 y 2018

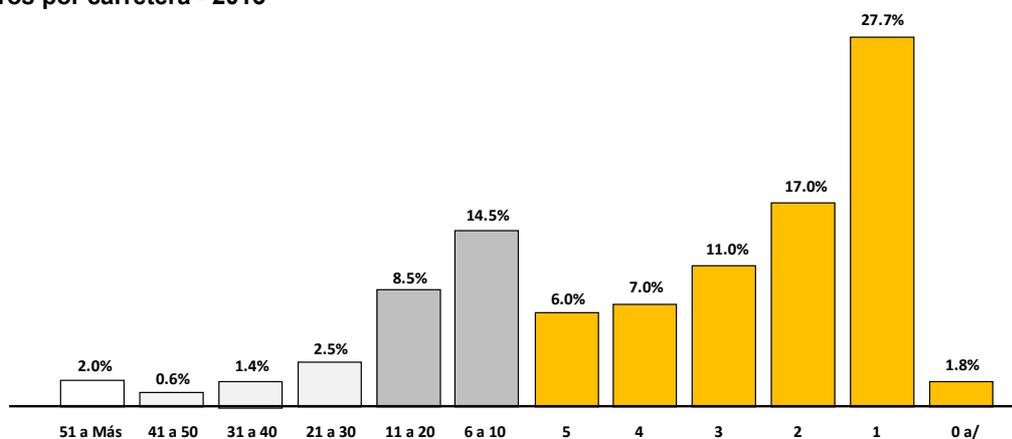
TAMAÑO DE EMPRESA	2008		2017		2018	
	Empleo Informal	Empleo Formal	Empleo Informal	Empleo Formal	Empleo Informal	Empleo Formal
De 1 a 10 trabajadores	92.40%	7.60%	88.20%	11.80%	85.30%	14.70%
De 11 a 50 trabajadores	68.10%	31.90%	56.90%	43.10%	50.50%	49.50%
De 51 a más trabajadores	30.30%	69.70%	22.50%	77.50%	17.60%	82.40%

Fuente: MTPE - Informe Anual del Empleo en el Perú 2018. / Elaboración Propia.

Según el MTC (2013) el 70.5% de todas las empresas de transporte interprovincial de pasajeros tenían menos de 5 buses. Si extendemos esta característica al 2018 y considerando que Lima Norte tiene un 45% de participación del mercado de toda Lima Metropolitana, el número de empresas que tendrían menos de 5 buses en Lima Norte serían 87 de las 124 que estuvieron autorizadas en el 2018.

FIGURA N°38

Distribución proporcional de las empresas por tenencia de vehículos (flota) en el transporte de pasajeros por carretera - 2013



Fuente: MTC Anuario estadístico 2013 a/. Empresas que tienen permiso de operación activa y para cumplir el itinerario alquilan unidades hasta su renovación.

Las pequeñas y micro empresas, del sector transporte de pasajeros, la integran el grupo de todas aquellas empresas que tienen una flota igual o menor a 5 buses y que representa el 70.5% del total de empresas autorizadas que brindan el servicio.

TABLA N°41

Empresas autorizadas del transporte de pasajeros regular nacional, Lima 2010-2018 considerando que Lima Norte tiene el 45% de participación del mercado en Lima Metropolitana.

AÑO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
EMPRESAS A NIVEL NACIONAL	358	354	370	396	438	446	489	541	572
EMPRESAS AUTORIZADAS EN LIMA	193	184	184	219	240	234	257	277	275
LIMA - NORTE 45%	87	83	83	99	108	105	116	125	124
LIMA - SUR 40%	77	74	74	88	96	94	103	111	110
LIMA - ESTE 15%	29	28	28	33	36	35	39	42	41
EMPRESAS CON MENOS DE 5 BUSES 70.5%	61	58	58	69	76	74	82	88	87

Fuente: MTC Anuario estadístico 2019–Censo y entrevistas en garitas de Lima, IPSOS APOYO–2007
Elaboración Propia.

Para clasificar a las empresas por tamaño, en función a la flota que operan, se estimaron sus ventas anuales, considerando una cantidad de asientos por bus, un costo estimado del boleto de viaje, la frecuencia de viajes por semana, mes y año. Las ventas estimadas se compararon con los rangos de ventas anuales en UITs que establece la SUNAT y se determinó el grupo al cual pertenecen.

TABLA N°42

Estimación de las ventas anuales de las empresas de transporte de 1,2 y 5 buses.

UIT	4,300.00	Asientos por bus	Costo promedio de pasaje (S/.)	Viajes por SEMANA	Facturación SEMANA	Facturación MES	Facturación AÑO	UIT / AÑO
Tipo	Buses							
M	1	45	30.00	6	8,100.00	32,400.00	388,800.00	90.42
P	2	45	30.00	12	32,400.00	129,600.00	1,555,200.00	361.67
P	5	45	30.00	20	135,000.00	540,000.00	6,480,000.00	1,506.98

Fuente: SUNAT / Elaboración Propia.

Las empresas que tiene una sola unidad de transporte interprovincial pertenecen al grupo de las micro empresas, cuyas ventas anuales, según la clasificación establecida, no superan las 150 UITs (S/. 645,000.00). Las empresas de entre 2 y 5 buses encajan en la característica de las pequeñas empresas, es decir que tienen ventas anuales entre 150 y 1700 UITs.

TABLA N°43

Características del tamaño de empresa, según facturación anual.

CARACTERÍSTICAS DEL TAMAÑO DE EMPRESA			VENTAS ANUALES (Soles)		VENTAS ANUALES (UIT)	
UIT	Unidad Impositiva Tributaria	4,300.00	Min	Max	Min	Max
1	Micro empres		0.00	645,000.00	0.00	150.00
2	Pequeña empresa		645,000.00	7,310,000.00	150.00	1,700.00
3	Mediana empresa		7,310,000.00	9,890,000.00	1,700.00	2,300.00

Fuente: SUNAT / Elaboración Propia.

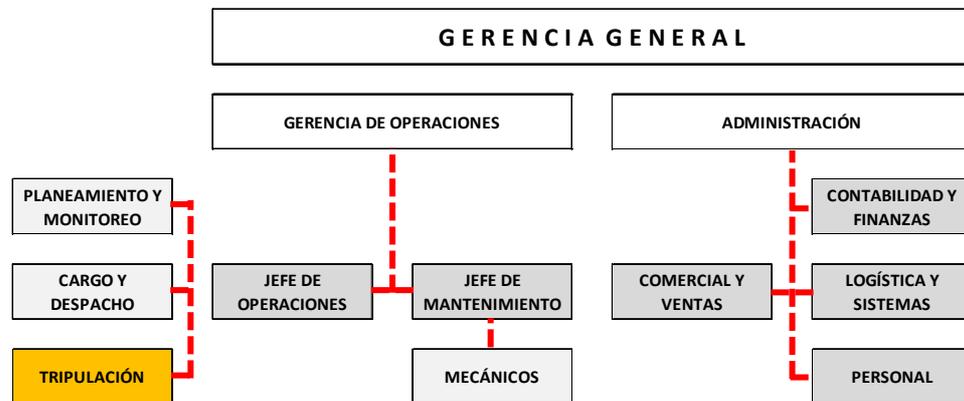
Con independencia del tamaño, la estructura empresarial interna de las micro, pequeña, mediana y gran empresas, es decir, la definición general de los roles, los equipos especializados y los diferentes departamentos operativos, es muy similar. La diferencia radica en la cantidad del personal que utilizan para realiza cada una de ocupaciones específicas durante sus operaciones.

La estructura de las empresas de transporte, al igual que el resto de empresas, tienen la mayor cantidad de trabajadores en las denominadas ocupaciones específicas, que tienen que ver directamente con la actividad económica de la empresa, con las tareas inherentes a la generación del servicio; que en este caso serían los conductores, terramozas, ayudantes, etc. Las ocupaciones transversales, que son tareas complementarias a la actividad principal de la empresa,

entre las que se encuentran las actividades administrativas, seguridad, limpieza, etc. tienen una menor cantidad de trabajadores.

FIGURA N°39

Organigrama básico de una empresa de transporte de pasajeros.



Fuente: Elaboración Propia.

El MTPE determinó, a través de su Encuesta de Remuneraciones por Ocupaciones Específicas (EROE), 24 ocupaciones específicas para el sector transporte de pasajeros, que representan el 88.2% de los empleos en empresas de más de 10 trabajadores; mientras las ocupaciones transversales, alcanzan solamente el 11.8%.

Las ocupaciones específicas más representativas son las que tienen que ver directamente con el manejo de la unidad de transporte; es decir, la tripulación, integradas por el Chofer conductor, que representa en promedio el 43.3% del total de trabajadores, y el de Cobrador de pasajes (ayudante de cabina); que representa al 25.3% del total de trabajadores. Solo estas dos ocupaciones concentran el 68.6% del total de todos los trabajadores de una empresa de transportes de más de 10 trabajadores.

La operación de una empresa mediana al igual que una empresa grande, con un tamaño de flota de entre 100 y 300 buses, que según el MTC en el 2018 solo eran 9 empresas las que estaban en ese rango del tamaño de flota, igualmente tiene la misma distribución de ocupaciones específicas y ocupaciones transversales. Lo que la diferencia de las pequeñas y micro empresas es que; mientras las medianas y grandes empresas tienen roles específicos asignados a cada trabajador y éstos solo realizan la labor asignada, en las pequeñas y micro empresas los trabajadores realizan más de una labor específica. Así, el ayudante cobra los pasajes, ayuda con la carga del equipaje y hasta puede turnarse con el chofer para reemplazarlo en algún momento del trayecto.

TABLA N°4

Distribución de trabajadores por ocupación específica en la actividad – Sector transporte terrestre de pasajeros, en empresas de 10 y más trabajadores.

OCUPACIONES ESPECÍFICAS - TRANSPORTE REGULAR DE PASAJEROS		2007	2009	2010
1	Chofer de ómnibus	43.80%	42.50%	43.70%
2	Cobrador de pasajes	26.70%	24.10%	25.10%
3	Terramoza	2.50%	3.30%	3.10%
4	Inspector de ruta	0.60%		0.80%
5	Despachador de ómnibus	0.80%	1.10%	0.90%
6	Verificador de tiempo	0.60%	1.00%	0.70%
7	Vendedor de pasajes	3.40%	4.10%	3.00%
8	Teleoperadora	0.20%	0.50%	0.50%
9	Administrador de agencia de viaje	0.10%	0.80%	0.60%
10	Auxiliar de encomiendas	1.70%	3.00%	3.40%
11	Repartidor de encomiendas	0.80%		0.20%
12	Cargador	1.40%	1.00%	1.60%
13	Gerenete de operaciones de transporte	0.20%		0.20%
14	Jefe de operaciones de transporte	0.50%	0.30%	0.30%
15	Jefe de mantenimiento de transporte	0.30%	0.40%	0.30%
16	Operario de mantenimiento automotriz	0.90%	1.20%	0.60%
17	Mecánico automotriz	2.40%	1.80%	2.00%
18	Electricista automotriz	0.60%	0.50%	0.40%
19	Lavador de vehículos	0.80%	0.70%	0.80%
20	Grifero	0.30%		0.10%
21	Radioperador			0.20%
22	Enllantador			0.20%
23	Supervisor de encomiendas			0.40%
24	Otros		0.70%	0.10%
I	TOTAL OCUPACIONES ESPECÍFICAS	88.60%	87.00%	89.20%
II	TOTAL OCUPACIONES TRANSVERSALES	11.40%	13.00%	10.80%
III	TOTAL RELATIVO	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: MTPE – Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Encuesta de Remuneraciones por Ocupación Específica – 2007-2009-2010 / Elaboración Propia.

La superposición de actividades se evidencia en la relación que existe, entre el número de trabajadores, con ocupaciones específicas (choferes, cobradores, terramozas, vendedor de pasajes, etc.) y el tamaño de flota de una empresa transporte de pasajeros. A medida el tamaño de flota aumenta, la operación se hace más compleja, por lo que se hace necesario que aumenten los trabajadores para las ocupaciones específicas, que en una operación menor se suplían duplicando

ocupaciones, así se hace necesario tener ocupaciones como el despachador de ómnibus, un administrador de agencia, y demás ocupaciones específicas consideradas en la distribución del MTPE.

En el 2009 la Empresa de Transportes y Turismo Sullana Express S.A.C; luego de una reactivación, inicia operaciones en la ruta Lima – Piura y Lima – Piura – Sullana; con solo 2 buses y 8 trabajadores, de los cuales 6 eran choferes y 2 recepcionistas. La relación entre trabajadores (con ocupaciones específicas) y flota era de 4 trabajadores por cada bus. Para el 2018, la empresa tenía 13 buses y 120 trabajadores, es decir que la relación paso a ser de 9 trabajadores por cada bus.

TABLA N°45

Tamaño de flota - Empres de Transportes Sullana Express S.A.C.

RUC	20427652956	Empresa de Transportes Sullana Express S.A.C.	
HABILITADO	2029	BUSES	CARACTERÍSTICA
Flota	2009	2	Micro empresa
Flota	2018	13	Mediana empresa
Flota	2020	17	Mediana empresa

Fuente: <https://infomercado.pe/sullana-express-queremos-ser-los-numeros-uno-en-la-region-norte>

Elaboración Propia.

La mayoría de las pequeñas y micro empresas contratan a sus empleados de manera informal, por lo que los trabajadores no tienen una jornada legal de trabajo, sus remuneraciones son pactadas por viaje, no se encuentran registrados en las planillas y no cuentan con los beneficios laborales como el pago de las horas extras, gratificaciones, CTS, así como la afiliación al sistema de salud y pensiones, entre otros.

Según el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, los conductores de transporte público solo pueden manejar hasta un máximo de 12 horas en un periodo de veinticuatro horas; no deben manejar más de 4 horas continuas en horario nocturno, y 5 horas en horario diurno, y antes de reiniciar su labor, deben descansar 1 hora como mínimo (Ver Anexo 17).

Igualmente, los trabajadores formales igualmente tienen todos los beneficios laborales que estipula el régimen especial para la micro y pequeña empresa; tanto los beneficios comunes (remuneración, trabajo en sobretiempo, descanso vacaciones, indemnización por despido injustificado, seguridad social en salud y sistema de pensiones), como los beneficios exclusivos (CTS, gratificaciones, SCTR, seguro de vida y utilidades).

TABLA N°6**Beneficios laborales exclusivos de los trabajadores de la pequeña empresa**

1.- Compensación por Tiempo de Servicios (CTS): Los trabajadores de la pequeña empresa tendrán derecho, además, a la compensación por tiempo de servicios, con arreglo a las normas del régimen común, computada a razón de quince (15) remuneraciones diarias por año completo de servicios, hasta alcanzar un máximo de noventa (90) remuneraciones diarias.

2.- Gratificaciones: Los trabajadores de la pequeña empresa tendrán derecho a percibir dos (2) gratificaciones en el año con ocasión de las Fiestas Patrias y la Navidad, siempre que cumplan con lo dispuesto en la normativa correspondiente, en lo que les sea aplicable. El monto de las gratificaciones es equivalente a media remuneración cada una.

3.- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR): Los trabajadores de la Pequeña Empresa tienen derecho a un Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo a cargo de su empleador, cuando corresponda, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, modificatorias y normas reglamentarias; y a un seguro de vida a cargo de su empleador, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 688, Ley de Consolidación de Beneficios Sociales, y modificatorias.

4.- Seguro de Vida: Se ha establecido expresamente que los trabajadores de pequeñas empresas tienen derecho al seguro de vida a cargo de su empleador, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N°688, Ley de Consolidación de Beneficios Sociales. En este caso, los trabajadores y conductores de microempresas no tienen derecho a este.

5.- Utilidades: Los trabajadores pertenecientes a las pequeñas empresas tienen derecho a participar en las utilidades, de acuerdo con el Decreto Legislativo N°892 y su Reglamento.

Fuente: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Articulo_REMYPE_-_Enero_2019.pdf

Elaboración Propia.

El estado a través de estos regímenes especiales busca fomentar la formalización laboral, ya que los costos laborales no salariales (CLNS) para la micro y pequeñas empresas son mucho menores que para el régimen general; sin embargo, este mecanismo aparentemente no está funcionando ya que cuando una pequeña empresa que se formaliza, tiene éxito y supera el monto anual de ventas límite o llega a contratar más personal del permitido en el régimen especial, pasará a estar dentro del régimen general con costos laborales no salariales mucho más altos que el de las pequeñas empresas. Este salto hacia el régimen general no termina siendo un incentivo de crecimiento y productividad, sino por el contrario, al ser un salto demasiado fuerte para la mayoría de las pequeñas empresas que se formalizan, éstas prefieren mantenerse en el régimen especial que les resulta más ventajoso.

TABLA N°47

CONCEPTOS: Costos laborales no salariales (CLNS) – Sobre costos laborales por régimen.

	CONCEPTOS	Regimen General	Pequeña Empresa	Micro Empresa
1	Gratificación	1 sueldo por semestre	1/2 sueldo por semestre	No corresponde
2	CTS	1 sueldo por año	1/2 sueldo por año	No corresponde
3	Vacaciones	30 días por año	15 días por año	15 días por año
4	Essalud / SIS	9% remuneración	9% remuneración	2% remuneración
5	Bonificación Gratificación	9% de la gratificación	9% de la gratificación	

Fuente: MTPE – Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, CPS Martin Cruz / Elaboración Propia.

En el régimen especial, al que pertenecen las pequeñas empresas, los llamados sobre costos laborales representan un 26.85%, porcentaje adicional sobre el salario pactado, que tienen que pagar las empresas a sus trabajadores. Mientras que, en el régimen general, al cual aspira todo trabajador, el sobre costo laboral asciende a un 44.81% (Ver Anexo 18).

TABLA N°48

PORCENTAJES: Costos laborales no salariales (CLNS) – Sobre costos laborales por régimen.

	CONCEPTOS	Regimen General	Pequeña Empresa	Micro Empresa
1	Gratificación	16.67%	8.33%	0.00%
2	CTS	8.56%	4.22%	0.00%
3	Vacaciones	8.33%	4.17%	4.17%
4	Essalud	9.75%	9.38%	2.08%
5	Bonificación Gratificación	1.50%	0.75%	0.00%
TOTAL COSTOS LABORALES (Porcentaje)		44.81%	26.85%	6.25%

Fuente: MTPE – Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, CPS Martin Cruz / Elaboración

Como las pequeñas empresas de operación informal, compiten en el mercado de transporte interprovincial con una estrategia basada únicamente en el precio negociable (y no fijo como en el sector formal); las empresas buscan minimizar sus gastos operativos, como los sueldos y salarios de sus trabajadores. Así un conductor de ómnibus que aspira a un sueldo de S/. 2,000.00 por mes, le costará S/. 2,896.00, a una empresa grande; mientras que a una pequeña (si operara formalmente) le costaría S/. 2,536.99; por lo que la pequeña empresa optará por una modalidad de empleo informal y pagará al conductor los S/. 2,000.00 que aspira y se ahorrará los S/. 536.99. El conductor se verá prácticamente obligado a tomar la decisión de aceptar, trabajar en el sector informal, como última opción, porque la oferta de empleo en el sector formal es escasa.

TABLA N°49

Remuneración mensual: Sobre costos laborales por régimen.

REMUNERACION MENSUAL 2,000.00		44.81%	26.85%	6.25%
	CONCEPTOS	Regimen General	Pequeña Empresa	Micro Empresa
1	Gratificación	333.33	166.67	-
2	CTS - Base sueldo + 1/6 gratificación	171.30	84.49	-
3	Vacaciones	166.67	83.33	83.33
4	Essalud - Base sueldo + vacaciones	195.00	187.50	41.67
5	Bonificación Gratificación	30.00	15.00	-
TOTAL MES / COSTOS LABORALES (Soles)		2,896.30	2,536.99	2,125.00

Fuente: MTPE – Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, CPS Martin Cruz / Elaboración Propia.

En este contexto, es muy frecuente que los choferes y los demás miembros de la tripulación de cabina, cobren sus salarios con recibos por honorarios o bajo la modalidad de comisiones por viaje. Probablemente, esta sea una de las razones por las que el número de conductores registrados en el MTC, con licencias A.III, necesarias estar habilitado a conducir buses y camiones pesados, es menor al número de unidades que componen la flota autorizada (buses, camiones, remolques, etc.).

TABLA N°50

Licencias de conducir emitidas, según categoría y tipo de servicio: 2014-2018

CATEGORIA - LICENCIA DE CONDUCIR	2014	2015	2016	2017	2018
Licencia de conducir categoría: A.III	187,591	156,700	255,356	196,459	143,662
Licencia de conducir categoría: A.IV	0	18,424	21,717	16,495	22,041
TOTAL LICENCIAS DE CONDUCIR	187,591	175,124	277,073	212,954	165,703

Fuente: MTC – Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Boletín Estadístico 2018 – 2do. Semestre Elaboración Propia.

Según el Boletín Estadístico del Segundo Semestre del 2018, del MTC, el número total de conductores con licencia de categoría A.III era de 165,703; mientras que el número de unidades autorizadas que requieren de este tipo de licencia para que un conductor pueda operarlas (bus, camión remolcador, remolque y semirremolque) era de 304,131. Esto significa que solo el 54% del total de la flota autorizada, tiene conductores registrados en el MTC, el resto opera dentro del mercado laboral informal.

TABLA N°51

Parque vehicular autorizado de empresas de transporte de pasajeros y de carga, según ámbito y clase: 2014 - 2018

PARQUE VEHICULAR - PASAJEROS Y CARGA	2014	2015	2016	2017	2018
Buses - Ruta: Nacional e Internacional	5,617	5,854	6,163	6,227	6,118
Camión	139,622	143,198	158,383	163,911	174,209
Remolcador	42,126	44,973	66,145	50,815	53,476
Remolque y semiremolque	49,100	51,473	50,467	66,915	70,328
TOTAL PARQUE VEHICULAR AUTORIZADO	230,848	239,644	274,995	281,641	304,131

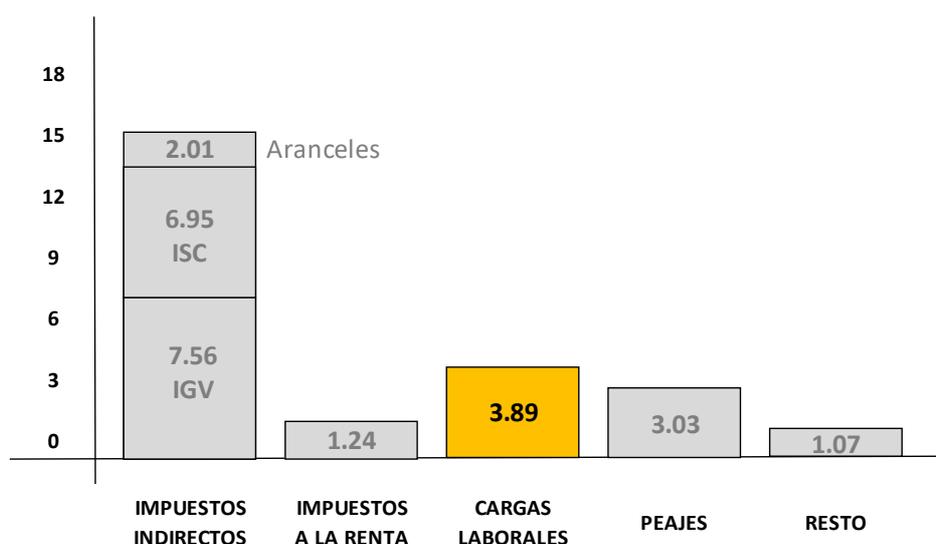
Fuente: MTC – Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Boletín Estadístico 2018 – 2do. Semestre / Elaboración Propia.

Como es evidente, entonces, son las pequeñas empresas de transporte con una flota menor a 5 buses, las que concentran el mayor porcentaje del empleo informal. Aun cuando los sobre costos laborales, a los cuales están sujetas según el régimen de la pequeña empresa, representan aproximadamente el 60% de los sobre costos laborales del régimen general.

Aunque la incidencia neta sobre los ingresos de las empresas, por concepto de sobre costos laborales (CTS, EsSalud, vacaciones, etc.) es de 3.89%; para las pequeñas y micro empresas, cualquier posibilidad de ahorro es siempre considerada aun cuando esto represente estar del lado de la informalidad.

FIGURA N°40

Incidencia tributaria por principales impuestos (% de ingresos) – CARGAS LABORALES



Fuente: EL IMPACTO TRIBUTARIO EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS – Santiago Roca, Luis Shimabukuro, Jaime Dayer ESAN - 2004 / Elaboración Propia.

Esta decisión individual de los empresarios, quienes optan por operar fuera de las normas legales, es el resultado de una evaluación de todos los costos que implica ingresar y permanecer dentro de en la formalidad, versus todos los beneficios que ofrece el hecho de ser formal, en términos de tributación, beneficios salariales, salud y seguridad social, etc.

En el caso de los trabajadores que aceptan un empleo informal, ésta no es una decisión sino por el contrario es casi una opción de último recurso y que resulta ser una mejor alternativa a la de estar desempleado; ya que la oferta de empleo formal, a la cual aspiran, es muy escasa.

4.2.2 La informalidad empresarial:

Si bien es cierto que todas las empresas de transportes de transporte interprovincial que operan actualmente, están legalmente constituidas y todas sus unidades cuentan con el documento que expide la autoridad competente (Ministerio de Transportes y Comunicaciones), y que faculta y acredita la habilitación de sus vehículos para la prestación del servicio de transporte de pasajeros; es en el procedimiento para la obtención de esta autorización, donde estas empresas traspasan el límite de la formalidad hacia el sector que opera informalmente, cumpliendo con los requisitos de manera parcial o simplemente de manera fraudulenta.

Para obtener la Tarjeta Única de Circulación – TUC, que autoriza la prestación del servicio de transporte regular personas, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones establece 17 requisitos divididos en: requisitos generales (solicitud, recibo de derechos de pago, etc.), requisitos referidos a la factibilidad del mercado y a la capacidad de operación de la flota, requisitos referidos a las unidades transporte (SOAT, tarjeta de identificación vehicular y revisión técnica de cada bus, etc.), requisitos propios de la empresa operadora de flota (copia del testimonio de constitución de la empresa, registros contables, etc.) y los requisitos referidos a la infraestructura complementaria, es decir los terminales terrestres (Ver Anexo 19).

Dentro de los requisitos que exige el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para obtener la Tarjeta Única de Circulación - TUC, específicamente en los puntos 9, 10 y 14, referidos a los requisitos sobre la infraestructura complementaria que se requiere acreditar, solo se exige una copia legible de documento que acredite, el uso de un terminal terrestre, de un taller de mantenimiento y de una instalación de oficinas administrativas, es decir, contratos de alquiler y/o convenios.

Por tanto, las pequeñas y medianas empresas no están obligadas a contar con una infraestructura complementaria propia, un terminal terrestre; al no estarlo, optan por asociarse con otras empresas que cuentan con la autorización de funcionamiento para terminales terrestres, en terrenos sin tamaño, ni infraestructura apropiada, operando sin cumplir ningún requisito mínimo referido a la seguridad y el confort del pasajero y el bus.

TABLA N°2

Requisitos de autorización para prestar servicio de transporte regular personas (Tarjeta Única de Circulación - TUC), organizados en 5 categorías.

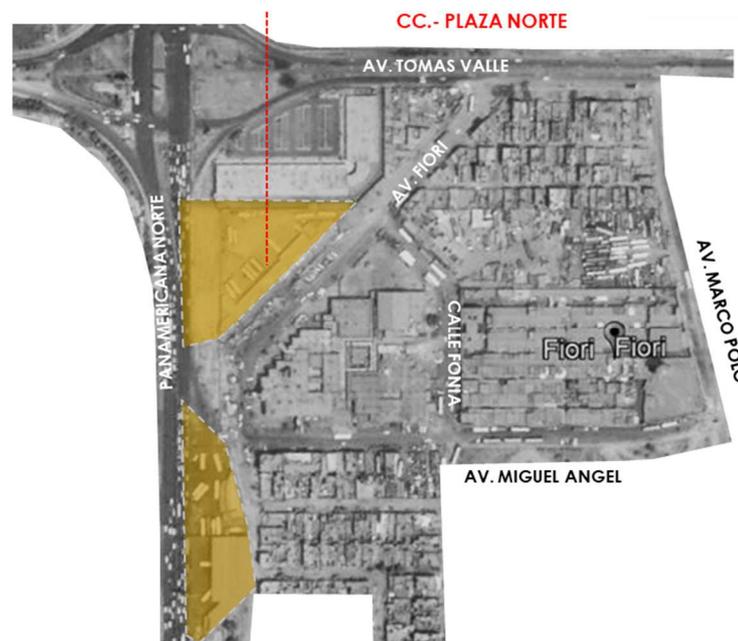
1	Solicitud simple con datos generales.	GENERALIDADES
2	Anexo con términos del permiso solicitado.	
17	Pago por Derecho de Tramitación (Banco de la Nación).	
3	Propuesta operacional que acredite matemáticamente la viabilidad de operar el número de servicios y frecuencias solicitadas, con el número de conductores y vehículos que habilita.	MERCADO
4	Estudio de factibilidad de mercado, financiero y de gestión, que señala el artículo 39º del Reglamento, para rutas que tengan como origen y/o destino a la provincia de Lima Metropolitana y/o a la provincia constitucional del Callao.	
5	Copia legible de la Tarjeta de identificación vehicular de cada vehículo ofertado, y de corresponder, copia legible del contrato de arrendamiento financiero (leasing), operativo o de fideicomiso, en el cual debe estar indicado el número de placa de rodaje o número de serie o VIN.	ASPECTOS REFERIDOS A LA UNIDAD - BUS
6	Copia legible de Certificados SOAT vigente de cada vehículo.	
7	Copia legible del Certificado de Inspección Técnica Vehicular vigente.	
11	Copia legible de Documento que acredite el acceso al servicio de comunicación entre el transportista y sus unidades, suscrito con la empresa proveedora de dicho servicio.	
13	Copia legible de Certificado del Limitador de Velocidad, elaborado conforme a la RD N° 843-2010-MTC/15.	
16	Copia del contrato vigente con la empresa prestadora del servicio de control y monitoreo inalámbrico que transmita a la Entidad, en forma permanente la información de la ubicación del vehículo en ruta.	
8	Copia legible de Testimonio de constitución del transportista en la que conste la denominación social, la prestación del servicio de transporte terrestre de personas como actividad principal, los nombres de los socios, accionistas, asociados, directores, administradores y representantes legales. Puede ser sustituida por copia literal emitida por SUNARP.	LA EMPRESA
12	Copia legible de Manual de Operaciones elaborado conforme a lo indicado en el numeral 42.1.5 del art. 42 del Reglamento.	
15	Copia legible de Registros Contables y/o del documento declarado ante la SUNAT.	
9	Copia legible de Documento que acredita el uso del terminal terrestre o estación de ruta que cuenta con Certificado de Habilitación Técnica, señalado en el anexo correspondiente.	LA INFRAESTRUCTURA
10	Copia legible de Contrato respectivo que acredite el uso de los talleres de mantenimiento.	
14	Copia legible de Documento que es titular o contrato vigente que le permite el uso y usufructo de las oficinas administrativas del transportista.	

Fuente: MTC 2019 – Elaboración propia.

Según el MTC, en el 2018 estaban autorizadas a operar, en Lima Norte, 124 empresas de transporte interprovincial de pasajeros. Y, en enero del mismo año, cuando se clausura el tradicional terminal informal de Fiori, operaban 69 empresas autorizadas, es decir, éste terminal tenía una operación informal que representaba el 55.5.% del total de las empresas que operaban en Lima Norte.

Las empresas que operaban en el terminal de Fiori, aparentemente cumplían con todos los requisitos para obtener la Tarjeta Única de Circulación (TAU), incluyendo los que se refieren a la infraestructura complementaria (requisitos 9, 10 y 14). Sin embargo, el terminal de Fiori (Ver Anexo 20), no contaba con los servicios mínimos necesarios para la prestación del servicio, su operación estaba liderada por intermediarios informales dedicados a llenar el bus con pasajes negociados individualmente y la oficina de SUTRAN que funcionaba en sus instalaciones sólo fiscalizaba el estado de los buses.

FIGURA N°1
Terminal terrestre FIORI y Terminal PETRO UNI - 2009



Entre el año 2000 y el 2009, no solo funcionaba el Terminal Fiori, sino también el Terminal Terra Bus-Petrouni de propiedad de Terminales y Servicios S.A. y Petrouni S.A.C. En el 2009 se ejecuta el ensanche de la Panamericana Norte y el terminal Terra Bus – Petrouni, tuvo que cerrar sus operaciones porque se funcionaba sobre un área de reserva vial.

Consolidado el Terminal Terrestre Plaza Norte, en el 2015 logra tener operando en sus instalaciones al 48% (51 empresas) de todas las empresas que operan las salidas y llegadas hacia el Norte. Mientras que el 52% (54 empresas) operan en Fiori y en los otros 12 terminales autorizados por el MTC. Cabe destacar que muchas empresas operaban en ambos terminales, Plaza Norte y Fiori.

Entre el 2015 y el 2018, en el Terminal Terrestre Plaza Norte operaban un promedio de 53 empresas de transporte; Luego del cierre del terminal de Fiori (25 de enero de 2018), el número de empresas paso de 53 a 90, lo que representaba un crecimiento del 70%. Como para ese mismo año en Lima Norte operaban 124 empresas autorizadas por el MTC y como Móvil Tours, tiene un terminal propio, formal, las 33 empresas restantes continuaron operando en terminales informales.

4.2.3 La informalidad tributaria:

Actualmente este tipo de informalidad es la que en el sector transporte se desarrolla con mucha mayor facilidad y genera altos índices de evasión tributaria. La principal estrategia de las empresas de operación informal es la de bajar los precios; esta estrategia solo puede ser posible si, durante la operación evaden la mayoría de los impuestos, controles técnicos, aportes sociales y otros que el sector formal afronta. En general el tamaño de las empresas, la mayoría con menos de 5 unidades, dificulta la fiscalización tributaria y esta se hace muy engorrosa; ocasionando que los esfuerzos de los fiscalizadores apunten hacia las empresas formales.

Según el MTC en el 2013, el 70.5% de todas las empresas de transporte interprovincial de pasajeros tenían menos de 5 buses. Esto significa que, si esta tendencia permaneciera, de las 275 empresas autorizadas que operan en Lima, 194 tienen menos de 5 unidades. En el caso de Lima Norte, de las 124 empresas autorizadas, 87 tendrían una flota menor o igual a 5 buses, es decir que pertenecerían al grupo de las pequeñas y micro empresas.

TABLA N°3

Empresas autorizadas del transporte de pasajeros regular nacional, Lima 2010-2018 – considerando que Lima Norte tiene el 45% de participación del mercado en Lima Metropolitana.

AÑO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
EMPRESAS A NIVEL NACIONAL	358	354	370	396	438	446	489	541	572
EMPRESAS AUTORIZADAS EN LIMA	193	184	184	219	240	234	257	277	275
LIMA - NORTE 45%	87	83	83	99	108	105	116	125	124
LIMA - SUR 40%	77	74	74	88	96	94	103	111	110
LIMA - ESTE 15%	29	28	28	33	36	35	39	42	41
EMPRESAS CON MENOS DE 5 BUSES 70.5%	61	58	58	69	76	74	82	88	87

Fuente: MTC 2019–Censo y entrevistas en garitas de Lima, IPSOS APOYO-2007 / Elaboración Propia.

4.2.3.1 Operación informal y evasión tributaria:

Para identificar donde se produce la evasión tributaria, tenemos que esbozar una estructura de gastos y determinar la carga tributaria que enfrentan las empresas formales, incluyendo los beneficios sociales y laborales.

TABLA N°54

Estructura de gastos de una empresa de transporte de pasajeros y los impuestos que aplican para cada rubro.

	GASTOS DE OPERACIÓN	Impuesto
1	Remuneraciones de choferes, ayudantes, supervisores, etc.	
2	CTS, EsSalud, IES, aguinaldos, vacaciones y otros	% del sueldo
3	Peajes	Tarifa por eje
4	Combustibles	ISC + IGV
5	Lubricantes	Arancel + IGV
6	Repuestos	Arancel + IGV
7	Neumáticos	Arancel + IGV
8	Reparación y mantenimiento	IGV
9	Seguros - SOAT y otros	% + IGV
10	Depreciación	Arancel + IGV
11	Otros gastos de operación	IGV
	GASTOS DE ADMINISTRATIVOS	
12	Sueldos	
13	CTS, EsSalud, IES, aguinaldos, vacaciones y otros	% del sueldo
14	Honorarios profesionales	IR + IES
15	Servicios prestados por terceros	IGV
16	Útiles de escritorio	IGV
17	Mantenimiento local	IGV
18	Depreciación activos administrados	
19	Alquileres de oficinas	SUNAT
20	Seguros	% + IGV
21	Otros gastos	Predial + IGV
	GASTOS FINANCIEROS	
22	Gastos financieros	
	OTROS GASTOS/INGRESOS	
23	Otros gastos	
24	IGV no utilizado (costo en operaciones no gravadas)	18% de las compras
	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	
25	Participación utilidad trabajadores	% de la utilidad
	UTILIDAD DESPUES DE PARTICIPACION DE TRABAJADORES	
26	Impuesto a la renta: 27%	% de la utilidad

Fuente: ESAN-CUADERNOS DE DIFUSION/Impacto tributario en el servicio de transporte terrestre interprovincial de pasajeros. Lima 2004. Elaboración Propia.

Esta distribución contable de gastos, refleja con detalle los procesos de operación de una empresa tipo; e incluye los gastos propios de la operación, como los gastos administrativos, los gastos financieros, otros gastos, utilidades antes de impuestos y las utilidades después de la participación de los trabajadores. Si quitamos todos los impuestos y contribuciones referidas a sueldos y salarios (rubro considerado en la informalidad laboral), los principales impuestos que evaden durante una operación informal son el Impuesto Selectivo al Consumo (ISC), el Impuesto General a las Ventas (IGV) y, como la producción de repuestos y buses nacionales son prácticamente inexistentes, los Aranceles. Los procesos operativos que tienen relación directa con estos impuestos son, el abastecimiento de combustible de dichas unidades y la adquisición y o renovación de flota.

a.- Abastecimiento de combustible:

En una operación informal, esta actividad se realiza generalmente de manera clandestina. En abril del 2019, se hizo público el operativo realizado por la Policía Nacional, la Fiscalía y Osinermin, en dicho operativo se detectaron a dos camiones cisterna que abastecían combustible de manera informal a buses interprovinciales, en un terreno utilizado como paradero informal en San Martín de Porres, frente al terreno donde funcionaba el Terminal de Fiori.

FIGURA N°2

Lugar clandestino de despacho de combustible y área de influencia de la operación informal.



Fuente: Elaboración propia - <https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/noticias/214353-intervienen-cisternas-que-despachaban-combustible-a-buses-en-terminal-de-fiori>

Es evidente que el combustible comercializado en plena vía pública, es combustible de dudosa procedencia, robado de otras empresas de transporte o de instituciones públicas; se comercializa a menor precio, sin ningún documento que acredite la transacción, evadiendo el Impuesto General a las Ventas (IGV) e indirectamente, el Impuesto Selectivo al Consumo (ISC); aunque este impuesto no lo paga el comprador, sino la empresa distribuidora, al ser un combustible de procedencia ilegal, su sistema de distribución es igualmente informal, por lo que igualmente se evade el mencionado impuesto.

El abastecimiento de combustible de origen desconocido no solo se produce al interior de terrenos utilizados como cocheras, sino en plena vía pública; dentro de la zona de influencia de la operación informal. En la fotografía inferior se aprecia la maniobra de llenado de combustible en plena vía auxiliar de la Panamericana Norte (Av. Alfredo Mendiola), específicamente frente al Centro Comercial Fiori. Se trata de camiones cisterna de entre 5m³ y 10m³, que circulan a manera de “grifos móviles” abasteciendo a los buses y camiones en plena vía pública.

FIGURA N°43

Abastecimiento clandestino de combustible – Av. Alfredo Mendiola/Centro Comercial Fiori.



Fuente: Elaboración propia - https://www.youtube.com/watch?v=JIn_Gd6k4N4

Osinermin tiene un programa de fiscalización de calidad y cantidad de los combustibles despachados en los grifos a nivel nacional, concentrando sus esfuerzos en los locales formales que tienen a cargo la distribución al por menor. Durante el 2017 el 98% de las estaciones visitadas, a nivel nacional (869), cumplían con todos los estándares de calidad; en Lima lo hacía el 99% de los locales visitados. Respecto a la fiscalización por estándar de cantidad, a nivel nacional el 88% cumplía con lo establecido y en Lima lo hacía el 82%. Evidentemente, todos los locales visitados están dentro del grupo de locales formales.

Usualmente son las empresas con flotas pequeñas las que, por ahorrar costos, evaden impuestos cuando compran combustible de procedencia ilegal. Como mencionamos anteriormente el 70.5% de todas las empresas autorizadas tienen menos de 5 buses, es decir 194 de las 275 registradas en Lima. La empresa Turismo Cavassa, no pertenece a este rubro, posee una flota de 57 buses y está en el puesto 14 del ranking de las 15 empresas con mayor número de flota (Ver Anexo 21); sin embargo, en abril de 2019 en un operativo de la policía nacional y la Municipalidad de Ate a uno de sus locales, encontraron un dispensador de combustible no autorizado por Osinermin.

FIGURA N°44

Lugar clandestino de despacho de combustible y área de influencia de la operación informal.



Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=pljavKehb4Q>

Es evidente que el insumo principal del sector, el combustible, tiene una carga tributaria muy elevada. El ISC representa el 25% del precio al público y el IGV 16% (2% va al fondo de promoción Municipal), es decir que los impuestos representan el 41% del precio de venta.

b.- Renovación de flota:

Dentro del proceso de operación de las empresas de transporte, la renovación y/o el incremento de flota representa una inversión importante. Las empresas formales más grandes del mercado invierten millones de dólares en renovar su flota periódicamente; en el 2015 la empresa Oltursa (Empresa de Transporte Turístico Olano S.A) anunció la compra de 22 buses nuevos, con una inversión de 8,5 millones de dólares. Igualmente, en el 2019 la empresa Movil Bus (Movil Bus S.A.C.) anunció la compra de 54 buses, por un monto aproximado de 17 millones de dólares. Cruz del Sur (Transportes Cruz del Sur S.A.C.) en el 2016 renovó 80 buses con una inversión superior a los 30 millones de dólares. Estas 3 empresas están dentro del ranking de las 15 empresas con mayor número de unidades de transporte en el Perú.

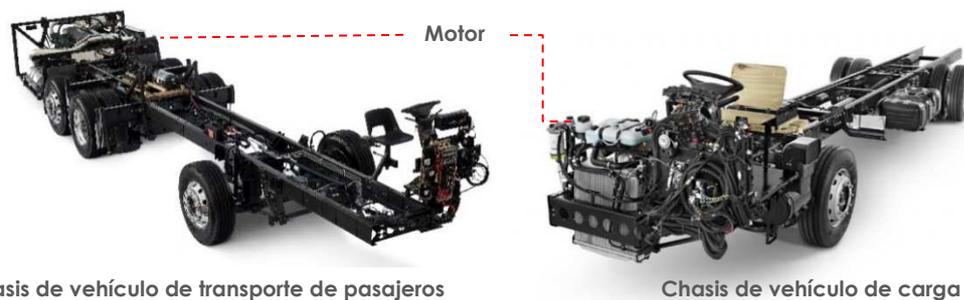
FIGURA N°45
Dimensiones estándar de buses interprovinciales – Perú.



Fuente: Elaboración Propia.

El precio promedio de los buses nuevos fluctúa entre los 320 a 390 mil dólares aproximadamente; esta inversión termina siendo sumamente elevada para una empresa pequeña que aspira a una concesión de ruta con una flota mínima (2 buses). Dichas empresas optan por adquirir unidades de mucho menor costo, usadas, que generalmente las grandes empresas descartan cuando renuevan sus flotas (buses de entre 6 y 10 años de antigüedad), o adquieren unidades adaptadas, los denominados “buses-camión” (Ver Anexo 22).

FIGURA N°46
Modelos de chasis – vehículos de carga y vehículos de transporte de pasajeros

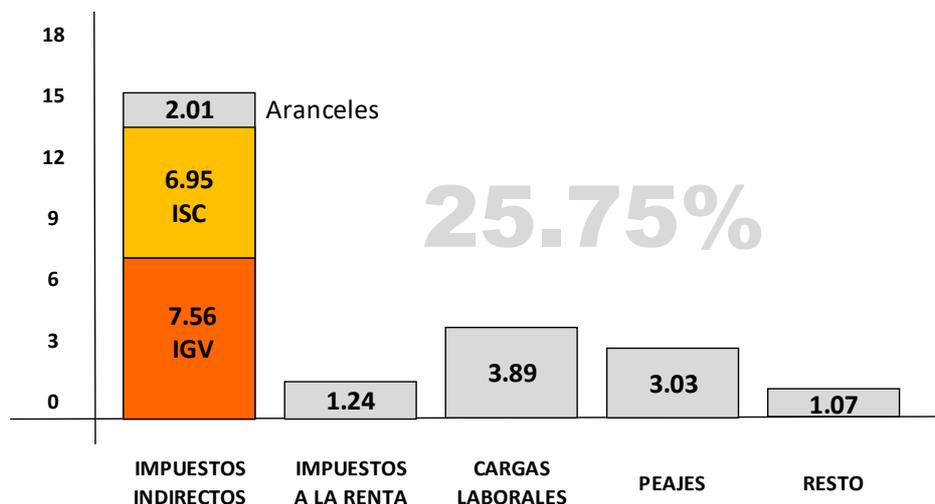


El Bus-camión: Son unidades modificadas, que utilizan un chasis de carga que es alargado hasta unos 14 metros para recibir la carrocería de un bus de transporte de pasajeros. Estas unidades, se diferencian de un bus de normal por la ubicación del motor, mientras que un bus de fabrica generalmente lleva el motor en la parte posterior (algunas veces en la parte central), el “bus camión” tiene el motor en la parte delantera de la unidad.

Fuente: Elaboración Propia.

Los costos de los buses usados, de entre 6 y 10 años de antigüedad, oscilan entre los 100 a 150 mil dólares; mientras que un bus camión puede llegar a costar entre 80 y 100 mil dólares. En el segundo caso, por tratarse de una fabricación local e informal, no pagan el arancel que le correspondería pagar, si es que compraran una unidad nueva (12% por tratarse de un bien importado). Igualmente, la importación de motores, repuestos y consumibles, necesarios para el correcto funcionamiento los buses, igualmente pagan un arancel. Sin embargo, las empresas con operación informal no necesariamente llevan una contabilidad del todo legal, por lo que no tendrían mayor reparo en adquirir los repuestos y consumibles de contrabando y/o de dudosa procedencia; evadiendo el IGV y los aranceles.

FIGURA N°7
Incidencia tributaria por principales impuestos (% de ingresos).



Fuente: EL IMPACTO TRIBUTARIO EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS – Santiago Roca, Luis Shimabukuro, Jaime Dayer ESAN - 2004 / Elaboración Propia.

En general las empresas de subsistencia, asociadas a una operación informal, obtienen sus ingresos basándose únicamente en la estrategia de precio bajo, y, esta estrategia, solo puede ser posible si evaden la mayoría de los impuestos, controles técnicos, aportes sociales y cualquier otra obligación legal. A este hecho, hay que añadir que la incidencia tributaria, que afrontan las empresas formales, es de aproximadamente un 25.75% de sus ingresos; este porcentaje constituye un desincentivo para la formalización y el crecimiento de las pequeñas y microempresas, que prefieren permanecer ocultas a la fiscalización y maximizar ganancias evadiendo todas las obligaciones legales que les sea posible.

4.2.4 Conclusiones

1.- De las 124 empresas de transporte interprovincial de pasajeros autorizadas en Lima Norte, 87 tienen una flota de menor a 5 buses; es decir que el 70.5% de todas las empresas autorizadas son micro empresas. Éstas micro empresas concentran la mayor cantidad de empleo informal, un 85.3%, mientras que el empleo formal, alcanza solo un 14.7%.

2.- Los beneficios tributarios que tienen las micro y pequeñas empresas, constituyen un incentivo para permanecer en dicho régimen tributario que, en el caso de los sobrecostos laborales, representa un ahorro de aproximadamente el 38% respecto del régimen general aplicado a la mediana y gran empresa.

3.- Dentro de los requisitos para obtener una Tarjeta Única de Circulación de 10 años de vigencia, los referidos a la infraestructura complementaria, solo exigen copias de contratos de alquiler que acrediten el uso de un terminal terrestre, un taller de mantenimiento y de oficinas administrativas. Por lo que, al no estar obligadas a contar con dicha infraestructura, las pequeñas y microempresas presentan contratos legales suscritos con otras empresas que cuentan con la autorización para operar la mencionada infraestructura complementaria; aun cuando los establecimientos no cumplan con los requisitos mínimos de seguridad y confort.

4.- En el Terminal Fiori, que fue el terminal informal más importante de Lima, operaban 69 empresas de transporte de las 124 empresas autorizadas por el MTC; es decir el 55.5% de todo el movimiento de transporte interprovincial de Lima Norte pasaba por dicho terminal informal.

5.- Las empresas formales se enfrentan a una incidencia tributaria de aproximadamente un 25.75% de los ingresos. Porcentaje que las empresas informales procuran evadir.

4.3 Objetivo específico 3:

Describir las características generales del usuario del servicio informal de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte.

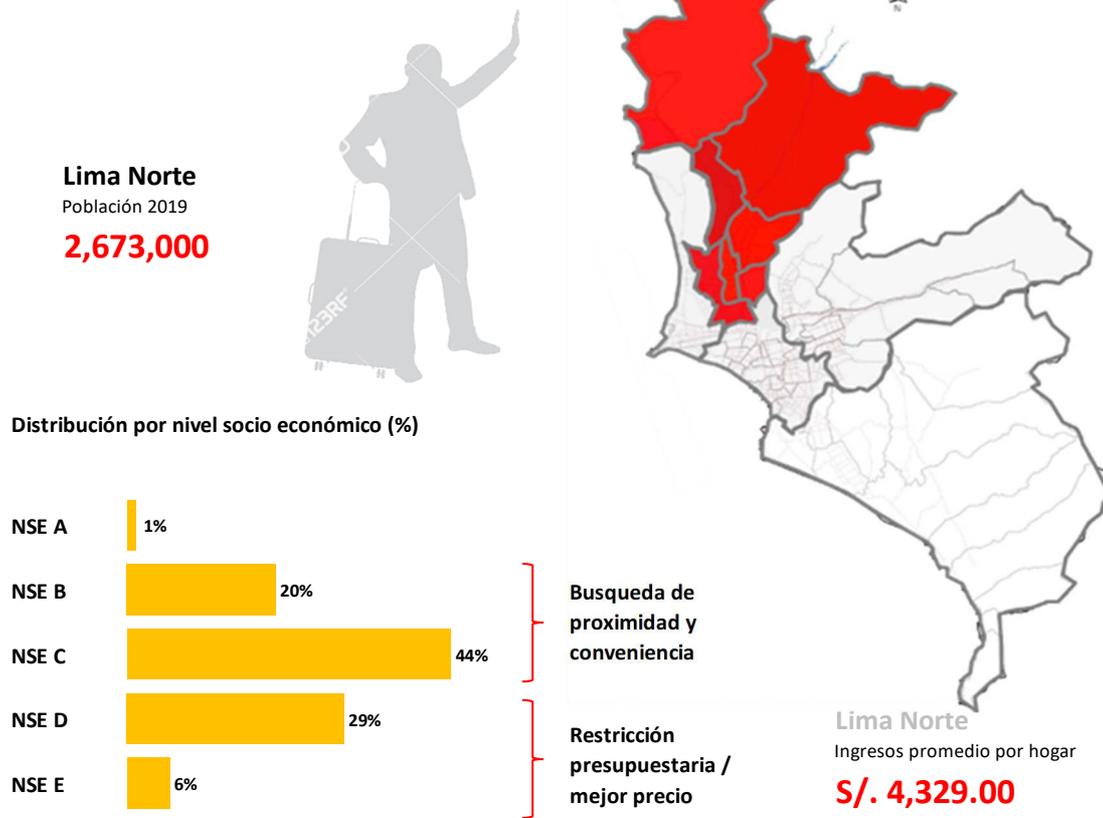
La expansión urbana de Lima durante los años 50s y 70s, se desarrolló a partir del crecimiento acelerado de las periferias con la creación de las denominadas barriadas (Ciudad de Dios en 1954, Comas en 1958, Independencia en 1960, San Juan de Lurigancho en 1960, etc.), “barriadas”, que posteriormente se convirtieron en los distritos que hoy componen Lima Norte, Lima Sur y Lima Este. De estas Limas, que Rolando Arellano denominó Limas Conurbanas, la que se consolidó y desarrolló social y económicamente más rápido fue precisamente Lima Norte; donde se establecieron los primeros supermercados, centros comerciales y servicios modernos.

El desarrollo social y económico de Lima Norte, producto de la estabilidad económica forjada en los años 90s junto con el crecimiento sostenido del país, sobre todo entre los años 2002 al 2013 donde la tasa promedio del PBI alcanzó el 6.2%, consolidó a una clase media compuesta principalmente por los “nuevos limeños”, es decir, los que nacieron en Lima pero que tienen al menos un antepasado provinciano sea padre o abuelo. Estos nuevos limeños, a los que Rolando Arellano denominó los Neo Limeños de tercera generación, reconocen su origen provinciano como una condición real pero distante de su pasado reciente, no se sienten marcados por su origen provinciano, tampoco se sienten avasallados por los limeños clásicos, como ocurría con sus padres; hoy son mayoría dentro de una clase media creciente que representa el 64% de la población de Lima Norte.

Con 2,673,000 habitantes, en Lima Norte casi no existen limeños, al igual que en la capital, donde solo el 12.7% de la población son de ascendencia limeña, es decir de padres y abuelos limeños y el restante 87.3% tienen al menos un antepasado provinciano sea padre o abuelo; los habitantes de Lima Norte proceden principalmente de Ancash, Cajamarca, La Libertad, Lambayeque y Piura, y son el producto, principalmente, de la ola migratoria que ocasionó la reforma agraria en los años 70s.

Con una clase media mayoritaria (NSE B y C), cuyo hábito de consumo distintivo es la búsqueda de proximidad y conveniencia, y con una clase vulnerable (NSE D) cuyas preferencias sobre el consumo se ven afectadas por el precio y por una restricción presupuestaria, los habitantes de Lima Norte constituyen una parte importante del conjunto de usuarios del servicio de transporte interprovincial de pasajeros

FIGURA N°48
Características del consumidor de Lima Norte



Fuente: PerúRetail - La Republica.pe 2019 – IPSOS / Elaboración propia.

Los patrones de consumo, características, comportamiento, percepciones y expectativas del usuario consumidor del servicio informal de transporte interprovincial de pasajeros, se pueden entender durante el proceso de prestación del servicio, proceso que se inicia (embarque) y finaliza (desembarque) dentro de las instalaciones de un terminal terrestre. La descripción de las características del consumidor se estructura de la siguiente manera:

4.3.1 Características generales del consumidor de Lima Norte: Estas características se analizaron a partir de datos estadísticos oficiales (INEI) y estudios referidos al perfil del consumidor de Lima Norte.

4.3.2 Características del del usuario del servicio informal de transporte interprovincial: Este análisis implica describir el comportamiento del usuario dentro de los terminales asociados con una operación formal e informal; comportamiento que en muchos casos es el mismo. En ambos casos será necesario evaluar su procedencia, medio de transporte con el que llega al terminal, si viaja solo o acompañado, hábitos de consumo, etc. Además de evaluar sus expectativas y percepciones respecto del servicio recibido.

4.3.1 Características generales del consumidor de Lima Norte.

Lima Norte está compuesta por los distritos de Ancón, Santa Rosa, Puente Piedra, Carabayllo, Comas, Independencia, San Martín de Porras y Los Olivos. Según los datos del CEPLAN, publicados en el informe ¿Cómo Vamos en Lima y Callao? Del 2019, tiene una población de alrededor de 2,600,000 habitantes, en una proporción similar del 50% entre hombres y mujeres.

TABLA N°55

Porcentaje de población de hombres y mujeres en los distritos de Lima Norte

DISTRITO	Ancón	Santa Rosa	Puente Piedra	Carabayllo	Comas	Independencia	San Martín de Porras	Los Olivos
Hombres	53.36%	49.67%	49.41%	49.18%	48.90%	49.06%	48.58%	48.13%
Mujeres	46.64%	50.33%	50.59%	50.82%	51.10%	50.94%	51.42%	51.87%
POBLACIÓN	42,124.00	20,112.00	378,910.00	322,936.00	545,685.00	223,902.00	741,417.00	390,742.00
								2,665,828.00

Fuente: COMPENDIO ESTADÍSTICO DE LIMA METROPOLITANA – INEI – 2019 / Elaboración Propia.

La población de Lima Norte representa aproximadamente el 25.1% de toda la población de Lima Metropolitana y Callao, esto significa que uno de cada 4 limeños vive en Lima Norte.

FIGURA N°49

Distribución de la población por zona geográfica: Lima Metropolitana y Callao

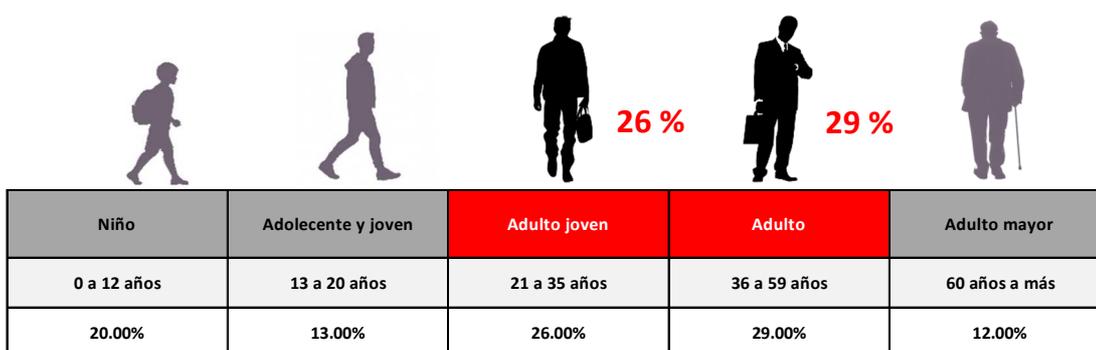


Fuente: ¿CÓMO VAMOS EN LIMA Y CALLAO? Noveno Informe de Calidad de Indicadores sobre Calidad de Vida – UNACEM - 2019 / COMPENDIO ESTADÍSTICO DE LIMA METROPOLITANA – INEI – 2019 / Elaboración Propia.

Sobre la distribución de la población por edades; el 55% de toda la población de Lima Norte se encuentra entre los 21 y 59, el 33% entre 0 y 20 años y un 12% entre los 60 años a más.

FIGURA N°50

Distribución porcentual, por edad, de los habitantes de Lima Norte – 2018



Fuente: PERFILES ZONALES 2018 – LIMA NORTE – IPSOS PERÚ - 2018 / Elaboración Propia.

Según el Estudio de Ipsos del año 2019, sobre el Perfil del Consumidor de Lima Norte, publicado en La República (2019), existen alrededor de 600 hogares en Lima Norte, con un promedio de 3.9 miembros por hogar, 1.1 hogares por vivienda; distribuidos en 2.8 miembros mayores de 18 años y 1.1 miembros menores de 18 años. Es estudio también precisa que el 82% de la población de Lima Norte vive en cas independiente, superando al 72.6 % de Lima y Callao.

FIGURA N°51

Estructura de los hogares de Lima Norte - 2018



Hogares	Vive en casa independiente
600 mil	82%
Miembros por hogar	Miembros de – 18 años
3.9	1.1
Hogares por vivienda	Miembros de + 18 años
1.1	2.8

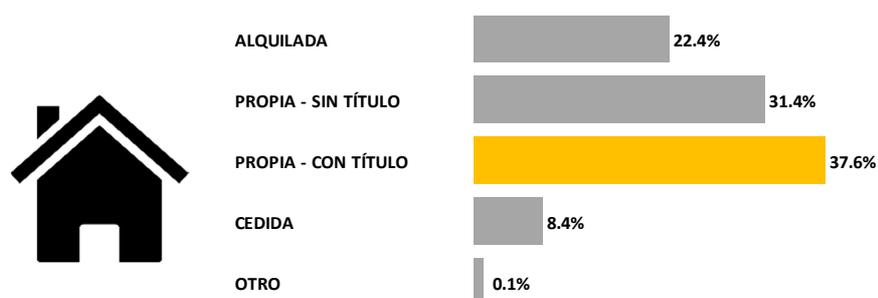
Fuente: PERFIL DEL CONSUMIDOR DE LIMA NORTE – IPSOS - 2019 – publicado en LA REPÚBLICA / Elaboración Propia.

Según El Compendio Estadístico Provincia de Lima 2019, el 37.6% de las unidades de vivienda en Lima Norte tienen título de propiedad, mientras que el 31.4%

tienen un régimen de propiedad sin título. El 22.4% son unidades de vivienda bajo régimen de alquiler, el 8.4% de las viviendas fueron cedidas y un 0.1% de las viviendas pertenecen a cualquier otro régimen de tenencia.

FIGURA N°52

Porcentaje promedio del régimen de tenencia de vivienda, Lima Norte – 2018

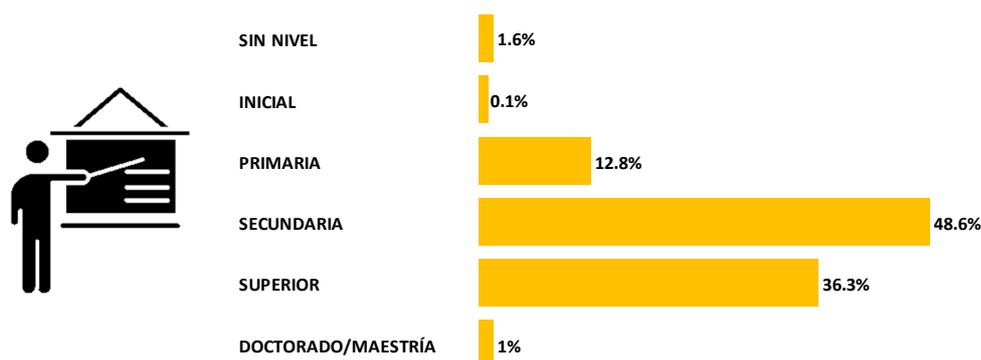


Fuente: PROVINCIA DE LIMA, COMPENDIO ESTADÍSTICO 2019 – INEI - 2019 / Elaboración Propia.

Sobre el nivel educativo alcanzado por la población mayor a 15 años, según el Compendio Estadístico Provincia de Lima 2019, un 1.6% de la población de Lima Norte no alcanzó ningún nivel educativo, el 0.1% alcanzó el nivel de inicial, el 12.8% el nivel de primaria, el 48.6% llegó a culminar sus estudios secundarios, el 36.3% tiene un nivel de educación superior y el 1% alcanzó el grado de doctor o magister.

FIGURA N°53

Porcentaje promedio del nivel educativo alcanzado, población de 15 años a más, Lima Norte – 2018

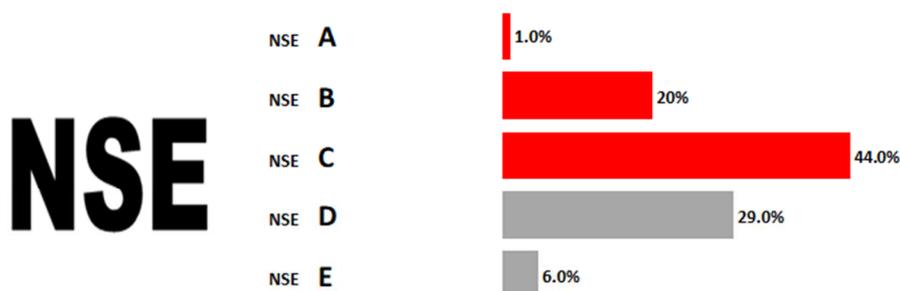


Fuente: PROVINCIA DE LIMA, COMPENDIO ESTADÍSTICO 2019 – INEI - 2019 / Elaboración Propia.

Respecto de los niveles socioeconómicos de Lima Norte, según el Estudio de Ipsos del año 2019, publicado en La República (2019), el 65% de los hogares encuentran entre el NSE A, B y C, con la siguiente distribución, 1% en el NSE A, 20% en el NSE B y el 44% pertenecen al NSE C. El 35% restante se encuentra dentro de los NSE D y E (29% en el NSE D y 6% en el NSE E).

FIGURA N°54

Porcentaje de hogares por nivel socioeconómico de Lima Norte – 2018



Fuente: PERFIL DEL CONSUMIDOR DE LIMA NORTE – IPSOS PERÚ - 2019 – publicado en LA REPÚBLICA / Elaboración Propia.

En cuanto a las finanzas de los hogares de Lima Norte, el mismo Estudio de Ipsos del año 2019, publicado en La República (2019), precisa que el ingreso promedio de los hogares es de S/. 4,329.00, ligeramente inferior al promedio de ingresos por hogar que tiene Lima Metropolitana (S/. 4,740.00). El gasto corriente (alimentos, combustible, esparcimiento, transporte, vestido, etc.) representa el 70%, del ingreso promedio de los hogares, es decir S/. 3,044.00; El mayor porcentaje, en la distribución del gasto corriente, lo tiene el rubro de alimentos y bebidas que representa el 43% del total; mientras que el rubro de equipamiento del hogar solo representa el 1% del gasto corriente. El excedente promedio, luego de considerar todo el gasto corriente asciende a S/. 1,285.00 por hogar en Lima Norte.

FIGURA N°55

Porcentaje de hogares por nivel socioeconómico de Lima Norte – 2018



Fuente: PERFIL DEL CONSUMIDOR DE LIMA NORTE – IPSOS PERÚ - 2019 – publicado en LA REPÚBLICA / Elaboración Propia.

Según el Estudio de Ipsos del año 2019 publicado en el diario Gestión (2019), sobre la interacción de la población de Lima Norte con la tecnología, el 45% de los hogares de tiene conexión a internet en el hogar, el 83% de la población son internautas y de este porcentaje el 93% invierten tiempo en comparar productos y precios, además el 96% de los internautas se fija en las ofertas y descuentos.

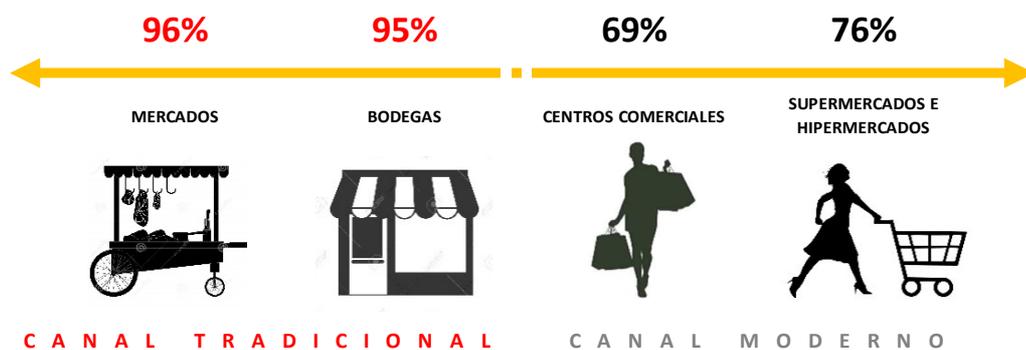
FIGURA N°56
Interacción con la tecnología / Lima Norte – 2018



Fuente: PERFILES 2018 – LIMA NORTE – IPSOS PERÚ 2019 – publicado en GESTIÓN / Elaboración Propia.

En cuanto a la asistencia a formatos, tanto del canal tradicional (mercados y bodegas) como del canal moderno (centros comerciales y supermercados e hipermercados); el Estudio de Ipsos del año 2019 publicado en La República (2019), precisa que el 96% de la población asiste a los mercados y un 76% a supermercados e hipermercados, evidenciando que los canales moderno y tradicional no son excluyentes.

FIGURA N°57
Asistencia a formatos / Lima Norte – 2018



Fuente: PERFIL DEL CONSUMIDOR DE LIMA NORTE – IPSOS PERÚ - 2019 – publicado en LA REPÚBLICA / Elaboración Propia.

Lima Norte no tiene una población homogénea, sino más bien diversa, influenciadas, por ejemplo, por las características demográficas (edad y ciclo de vida, género y ámbito geográfico), las características sociales (ocupación y nivel educativo), las características económicas (ingreso promedio mensual y distribución del gasto) y otros.

El consumidor de Lima Norte, entonces, podría definirse, a juicio de Javier Alvarez, Trends Senior Director - Ipsos Perú, como menos tradicional y conservador, dispuesto a probar nuevas marcas y nuevas categorías. Un consumidor empoderado ante la oferta de nuevos servicios, debido principalmente al desarrollo del sector retail en Lima Norte y al incremento del uso de la tecnología que lo hace, además, un consumidor más conectado.

Con un 64 % de su población perteneciente a la clase media (NSE B y C), los consumidores de Lima Norte, al igual que los consumidores peruanos, son exigentes y racionales, atraídos por las promociones y buscan proximidad y conveniencia; esta última característica explica la alta participación que mantiene el canal tradicional (mercados y bodegas) sobre los supermercados (96% mercados, 76% supermercados).

El consumidor de Lima Norte está dispuesto a buscar la mejor oferta, independientemente de si los diferentes formatos comerciales se encuentren en el canal tradicional o canal moderno. Y aunque la oferta de ambos canales se dirige a mercados distintos, ahora, el cliente tiene el mismo perfil; como menciona Álvarez, un mismo comprador para canales diferentes.

4.3.2 Características del del usuario del servicio informal de transporte interprovincial

Los usuarios del servicio de transporte interprovincial de pasajeros, inician el uso de dicho servicio en las instalaciones de un terminal terrestre. Sea éste un terminal formal, que cumple con todos los requerimientos para la correcta prestación del servicio o un terminal asociado con una operación informal. Debido a la falta de estudios similares en el sector transporte interprovincial de pasajeros y a raíz de las conclusiones del estudio de IPSOS 2018, que sostienen en Lima Norte existe un mismo comprador para canales diferentes (tradicional y moderno), se compararon los resultados obtenidos en un terminal formal (canal moderno) y en uno informal (canal tradicional).

Las características del consumidor se realizaron en dos cuestionarios de encuesta, el primero bajo el Modelo de Comportamiento del Consumidor y el

segundo, que explora la percepción del usuario respecto del servicio, bajo los criterios del Modelo SERVQUAL

4.3.2.1 Perfil del usuario del servicio informal de transporte interprovincial:

Utilizando el Modelo de Comportamiento del Consumidor de Kotler y Keller (2006), se elaboró un cuestionario de 15 preguntas donde se exploran las características del consumidor, que incluyen factores culturales, sociales y personales (factores externos) y la psicología del consumidor que incluye los factores internos como la motivación, percepción, aprendizaje y memoria.

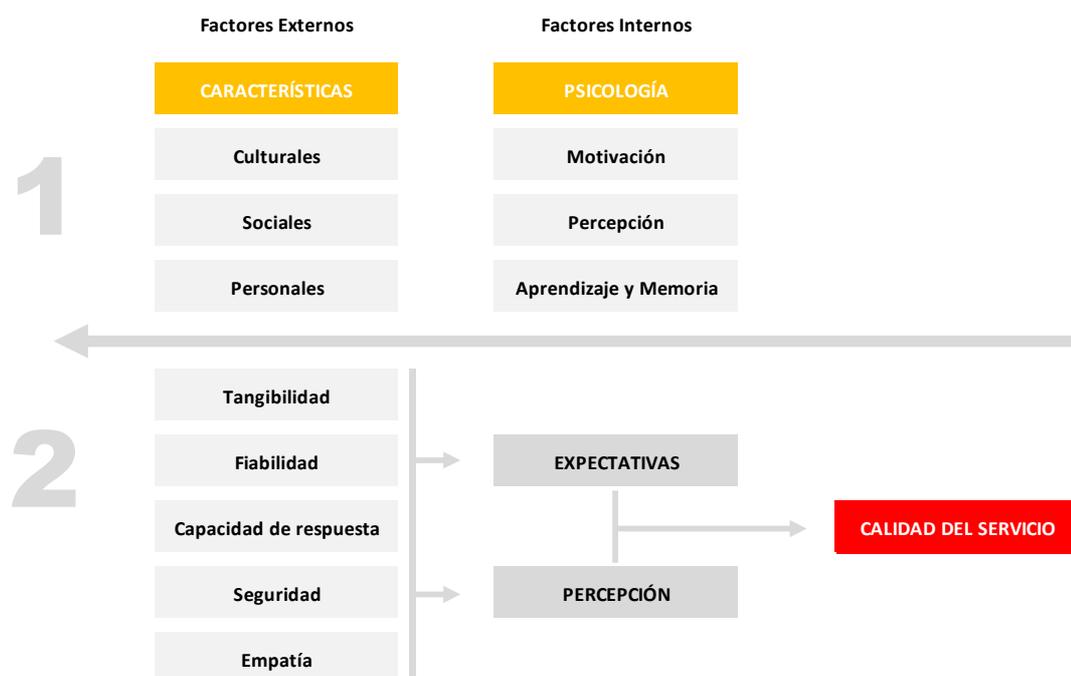
4.3.2.2 Calidad esperada y percibida del usuario del servicio informal de transporte interprovincial:

Esta parte del cuestionario contiene 22 preguntas destinadas a explorar la percepción de los consumidores sobre el servicio percibido y, otras 22 preguntas que permiten comprender las expectativas del usuario respecto del mismo servicio (servicio esperado) en un terminal informal.

4.3.2.3 Calidad esperada y percibida del usuario del servicio formal de transporte interprovincial:

Igualmente, en esta parte del estudio se utilizará el mismo cuestionario solo que se aplicará en un terminal formal.

FIGURA N°58
Características / usuario del servicio informal de transporte interprovincial – esquema de



Para la elección de los terminales terrestres donde se llevaría a cabo el muestreo, se tuvo en consideración el tipo de operación con la que se le asocia (operación formal u operación informal), el tamaño del terminal y la característica de ser un terminal multiempresa. Los terminales de Lima Norte, más importantes, en cuanto a tamaño y volumen de operación son: el de la empresa Centro Comercial Plaza Norte S.A.C., el Terminal Terrestre Lima Norte Los Olivos S.A.C. y el terminal de la empresa Móvil Tours S.A.C. De estos 3 terminales 2 están asociados a una operación formal (según lo detallado en el desarrollo del objetivo específico 1) y uno de ellos, el terminal de la empresa Terminal Terrestre Lima Norte Los Olivos S.A.C., está asociado con una operación informal. Respecto a la característica de operación (mono empresa o multi empresa), el terminal de la empresa Móvil Tours S.A.C. trabaja solo con sus unidades de transporte; por lo que la encuesta se realizará en los terminales multiempresa del Centro Comercial Plaza Norte S.A.C. y el de la empresa Terminal Terrestre Lima Norte Los Olivos S.A.C.

FIGURA N°59

Distribución del movimiento de pasajeros por terminal en Lima Norte – 2018

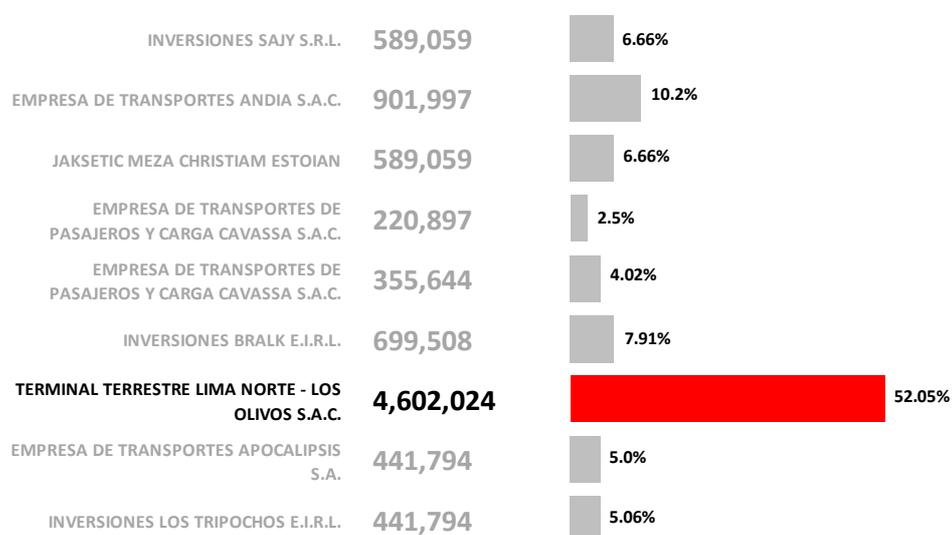


Fuente: MTC / Informante clave / Elaboración Propia.

La proporción de la muestra fue determinada en función al movimiento de pasajeros de cada uno de los terminales terrestres elegidos. Para calcular el movimiento de pasajeros de los terminales terrestres asociados con una operación informal, se distribuyó el total de los pasajeros que mueven estos terminales (8,841,777 pasajeros embarcados por año) en función al tamaño de cada uno de éstos. El resultado de esta distribución arroja que el terminal operado por la empresa Terminal Terrestre Lima Norte los Olivos S.A.C. mueve aproximadamente 4,602,024 pasajeros (embarcados) por año; muy similar los 4,200,000 pasajeros por año que mueven el terminal que opera la empresa Centro Comercial Plaza Norte S.A.C. La proporción final arrojó un 52% de la muestra (198 encuestas) para el Terminal Terrestre Lima Norte los Olivos y un 48% (182 encuestas) para el terminal de la empresa Centro Comercial Plaza Norte S.A.C.

FIGURA N°60

Distribución del movimiento de pasajeros de los terminales terrestres asociados a una operación informal en Lima Norte – 2018

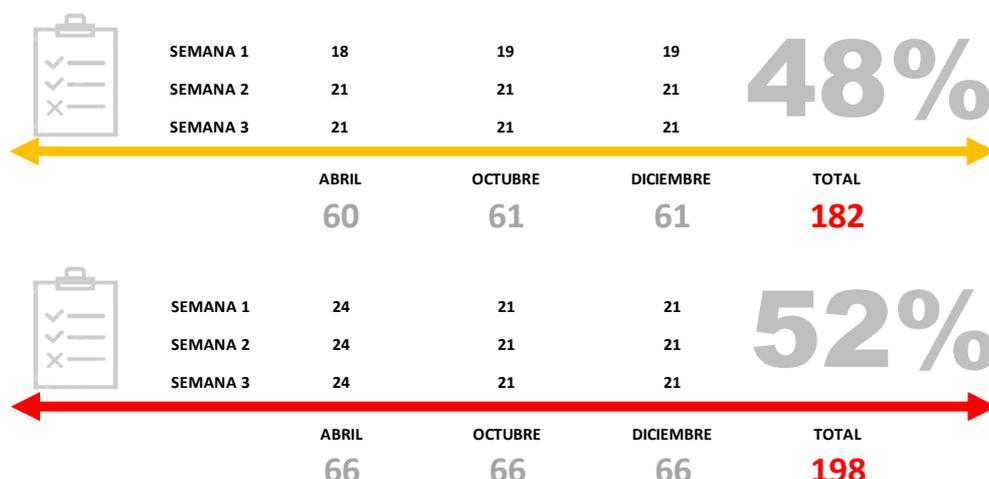


Fuente: MTC / Informante clave / Elaboración Propia.

El periodo de aplicación de las encuestas, tuvo en consideración situaciones de baja, media y alta demanda. Según nuestro informante clave (gerente de operaciones del terminal operado por la empresa Centro Comercial Plaza Norte S.A.C.), la situación de baja demanda ocurre principalmente en el mes de abril, la situación de demanda intermedia que ocurren en el mes de octubre y la situación de mayor movimiento de pasajeros, ocurre en los meses de julio y diciembre. Por lo que se determinó aplicar el cuestionario en los meses de abril, octubre y diciembre.

FIGURA N°61

Distribución porcentual y distribución mensual del número de encuestas – Terminal de la empresa Centro Comercial Plaza Norte S.A.C. y Terminal Terrestre Los Olivos S.A.C.



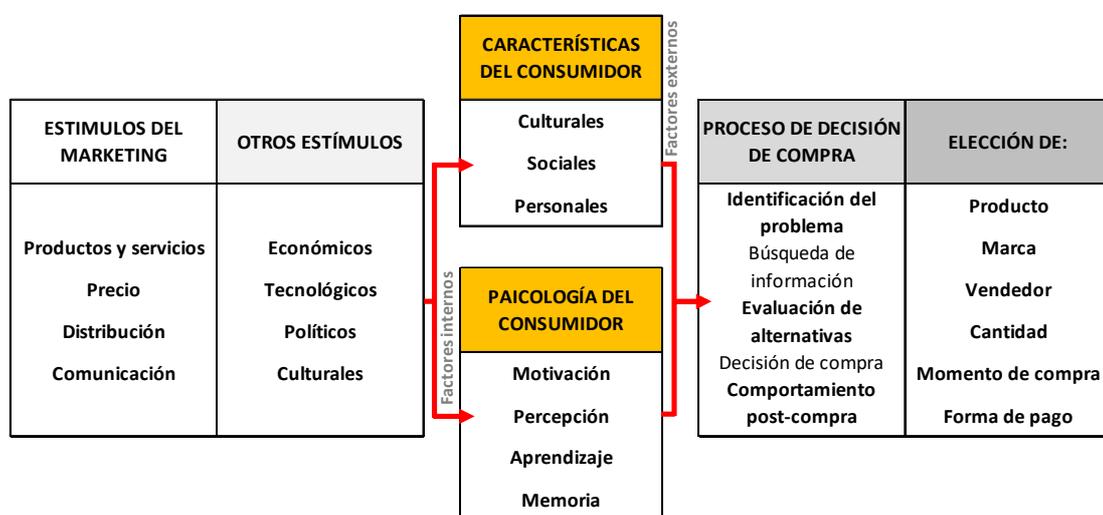
Fuente: Elaboración Propia.

4.3.2.1 Perfil del usuario del servicio informal de transporte interprovincial

Según Kotler y Keller (2006), el comportamiento de compra y/o de uso de algún servicio, por parte de consumidores, se ve afectado por factores culturales, sociales y personales (factores externos). Mientras que la decisión final de adquisición depende de cuatro procesos psicológicos principales, la motivación, la percepción, el aprendizaje y la memoria (factores internos).

FIGURA N°2

Modelo del comportamiento del consumidor.



Fuente: Kotler y Keller, 2006, p.184 / Elaboración propia.

El cuestionario de encuesta sigue el modelo de Kotler y Keller (2006), y se organiza de la siguiente manera:

1.- Factores externos – características del consumidor: Incluye los sub factores **culturales** (nivel cultural, las creencias, los valores, las costumbres y el nivel socio económico), **sociales** (grupos de referencia, familia, roles y estatus) y **personales** (edad y ciclo de vida, ocupación y situación económica, personalidad y estilo de vida y valores):

Preguntas 1, 3, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 11, 5, 2, 4 6, 7 y 8.

2.- Factores internos – psicología del consumidor: Incluye los sub factores como la **motivación** (motivo), **percepción** (estudiada con más detalle en la siguiente parte), aprendizaje (conocimiento y experiencia), memoria (memoria a corto y largo plazo):

Pregunta 9.

FIGURA N°3
Modelo de cuestionario

I		CARACTERÍSTICAS DEL CONSUMIDOR		
		1	¿Género?	
Culturales	Nivel cultural	3	¿Cuál es su grado de instrucción?	
	Creencias			
	Valores			
	Costumbres	10	Por lo general, ¿acostumbra ir solo(a) o acompañado(a) al Terminal?	
		12	¿Acostumbra realizar alguna compra en el Terminal?	
		13	¿Cuál es su destino más frecuente?	
		14	¿Con qué frecuencia realiza un viaje en Ruta Corta?	
		15	¿Con qué frecuencia realiza un viaje en Ruta Larga?	
		NSE		
	Sociales	Grupos de referencia	11	¿Mientras está en el Terminal, se conecta a Internet a través del celular o utiliza el WIFI?
			5	¿En cuál distrito reside usted?
		Familia		
		Roles y status		
	Personales	Edad y ciclo de vida	2	¿En cuál grupo de edad se encuentra usted?
			4	Actualmente, ¿cuál es su estado civil?
Ocupación y situación económica		6	Respecto de su ocupación, ¿es usted dependiente o independiente?	
Personalidad				
Estilo de vida y valores		7	¿Cuál es el medio de transporte que utiliza para llegar al Terminal?	
		8	¿Cuánto tiempo emplea en llegar al Terminal?	
II		PSICOLOGÍA DEL CONSUMIDOR		
Motivación	Motivo	9	¿Cuál es el motivo de la elección del Terminal para viajar hacia el norte del país?	
	Percepción			
	Aprendizaje			
	Memoria			

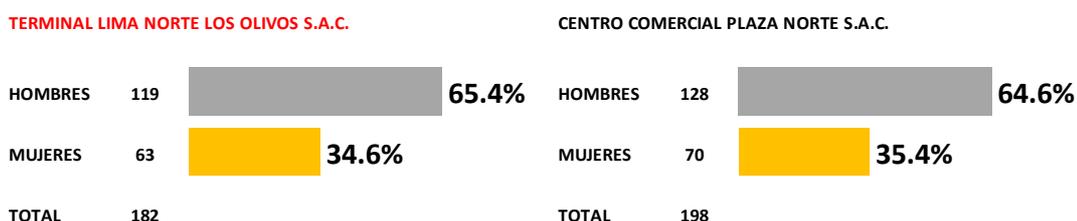
La **percepción** del consumidor, considerada dentro de los factores internos, psicología del consumidor, se analiza en la segunda parte con un modelo de encuesta SERVQUAL.

Fuente: Elaboración propia.

I.- Factores externos – características del consumidor:

Respecto del género de los consumidores, los resultados del cuestionario indican que prevalecen los hombres con 65.4%, frente al 34.6% de las mujeres, entre los usuarios encuestados en el Terminal Terrestre Lima Norte Los Olivos (Terminal Informal). Similar prevalencia se encontró en el Centro Comercial Plaza Norte (Terminal Formal), donde el 64.6% de los usuarios eran hombres y el 35.4% eran mujeres, tal como se detalla a continuación.

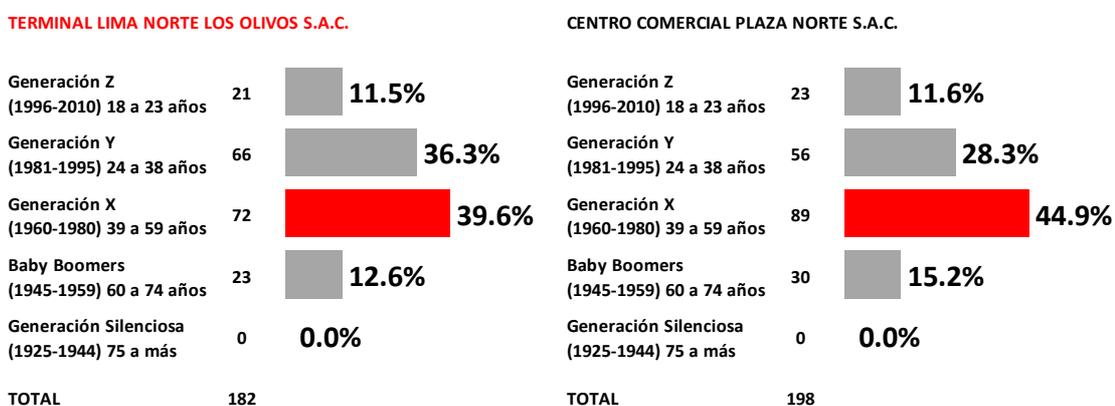
FIGURA N°4
Sexo del usuario



Fuente: Elaboración propia.

Sobre el grupo etario de los usuarios, en el Terminal Terrestre Lima Norte Los Olivos (Terminal Informal), los usuarios pertenecen en su mayoría a la Generación X (1960-1980) con edades de entre 39 a 59 años (39.6%). El segundo grupo etario predominante es la Generación Y (1981-1995) con edades de entre 24 a 38 años (36.3%). En el Centro Comercial Plaza Norte (Terminal Formal), también predomina la Generación X en el 44.9% de los pasajeros y el segundo grupo etario es la Generación Y en el 28.3% de los usuarios.

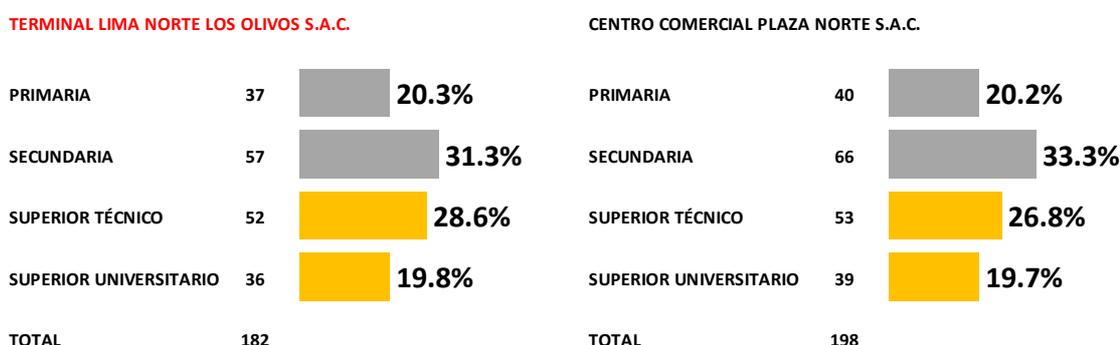
FIGURA N°5
Grupo etario del usuario



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al nivel educativo (grado de instrucción); en el Terminal Terrestre Lima Norte Los Olivos (Terminal Informal) predomina el grado de instrucción secundaria con 31.3%, le sigue el nivel superior técnico con 28.6%, el nivel de educación primaria con un 20.3% y la educación superior universitaria con el 19.8%. Similar situación se encontró en el Centro Comercial Plaza Norte (Terminal Formal); donde el 20.2% de los usuarios contaba con educación primaria y el 19.7% educación superior universitaria.

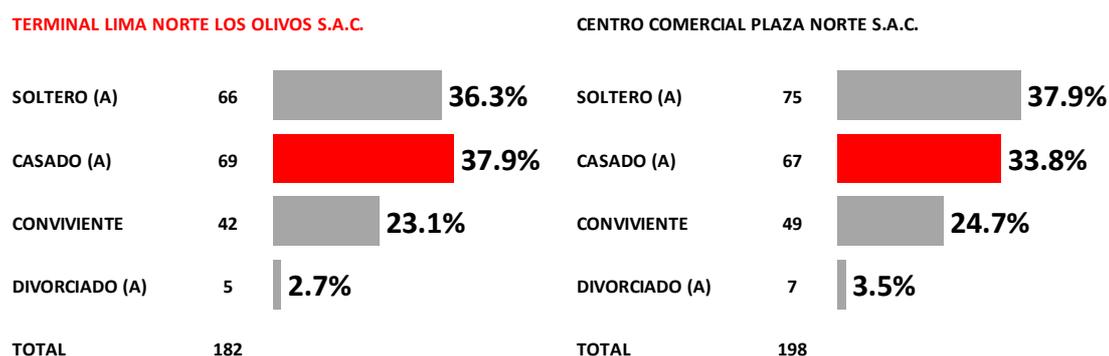
FIGURA N°66
Nivel educativo



Fuente: Elaboración propia.

En relación al estado civil de los usuarios, destaca el estado civil de ser casado(a), con una presencia de 37.9% entre los encuestados, le sigue el estado civil de estar soltero(a), conformado por el 36.3% de los pasajeros en el caso del terminal informal. Este resultado fue similar en el caso del terminal formal, donde el 37.9% de los usuarios tenían una condición de soltero(a) y el 33.8% la de casado (a). En ambos casos el menor porcentaje, de estado civil, lo tenía la condición de divorciado (a).

FIGURA N°67
Estado civil

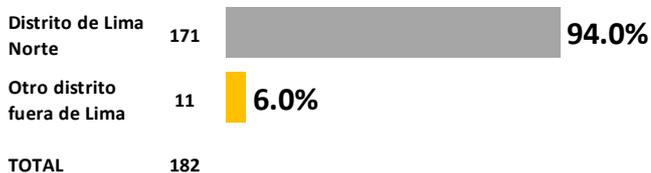


Fuente: Elaboración propia.

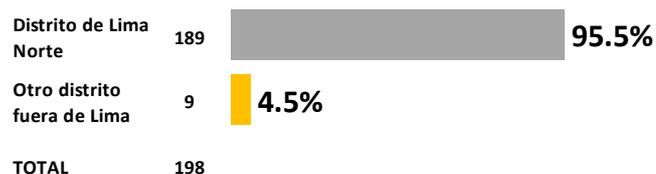
El 94.0% de los usuarios residen en los distritos de Lima Norte y el 6.0% en otros distritos fuera de Lima Norte entre los pasajeros del Terminal Formal, similar situación se encontró en el Terminal Informal, donde los porcentajes están entre el 95.5% y 4.5% respectivamente.

FIGURA N°8
Lugar de residencia

TERMINAL LIMA NORTE LOS OLIVOS S.A.C.



CENTRO COMERCIAL PLAZA NORTE S.A.C.

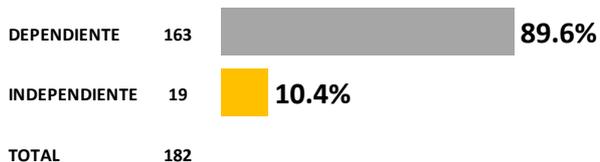


Fuente: Elaboración propia.

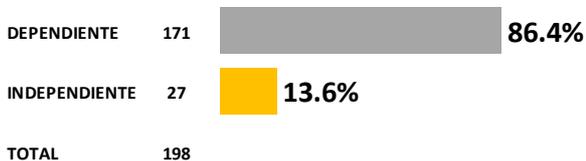
Prevalece la ocupación dependiente entre los usuarios del Terminal Informal (89.6%) y Terminal Formal (86.4%).

FIGURA N°9
Ocupación

TERMINAL LIMA NORTE LOS OLIVOS S.A.C.

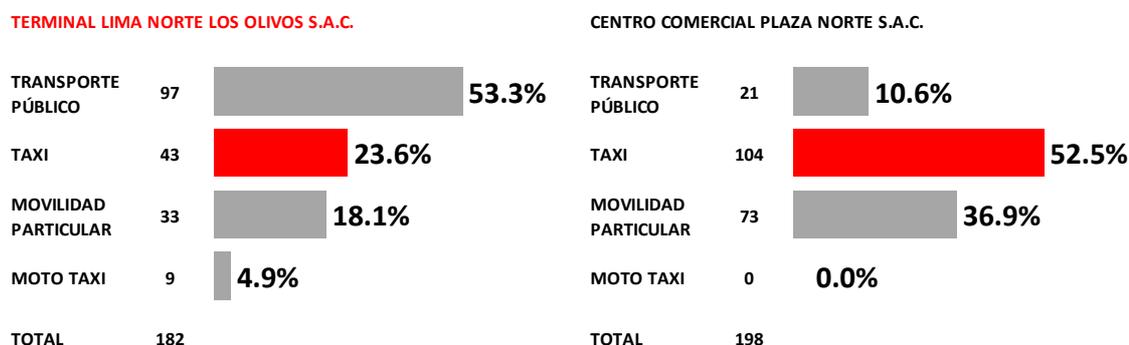


CENTRO COMERCIAL PLAZA NORTE S.A.C.



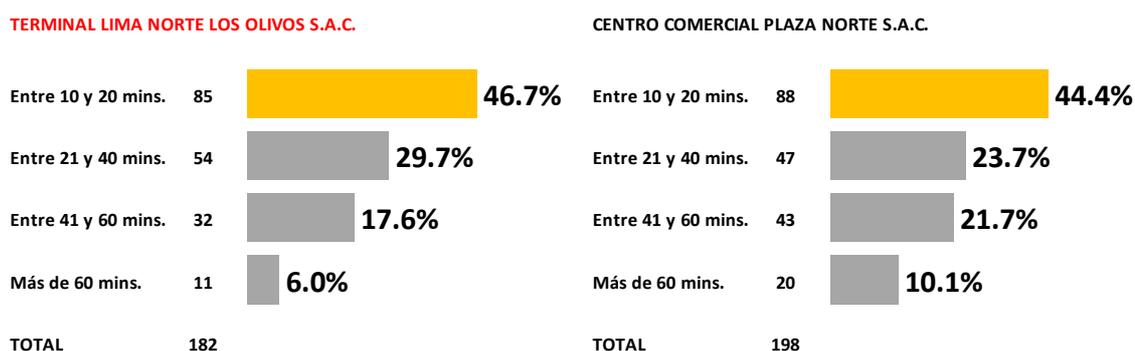
Fuente: Elaboración propia.

El 53% de los usuarios se movilizan en transporte público para movilizarse hasta el Terminal Informal; sin embargo, el medio de transporte más utilizado para llegar al Terminal Formal es el taxi con un 52.5%, seguido por transporte particular con el 36.9%. Solo 10.6% de los pasajeros de este terminal utiliza el transporte público en este desplazamiento.

FIGURA N°70**Medio de transporte para llegar al terminal terrestre**

Fuente: Elaboración propia.

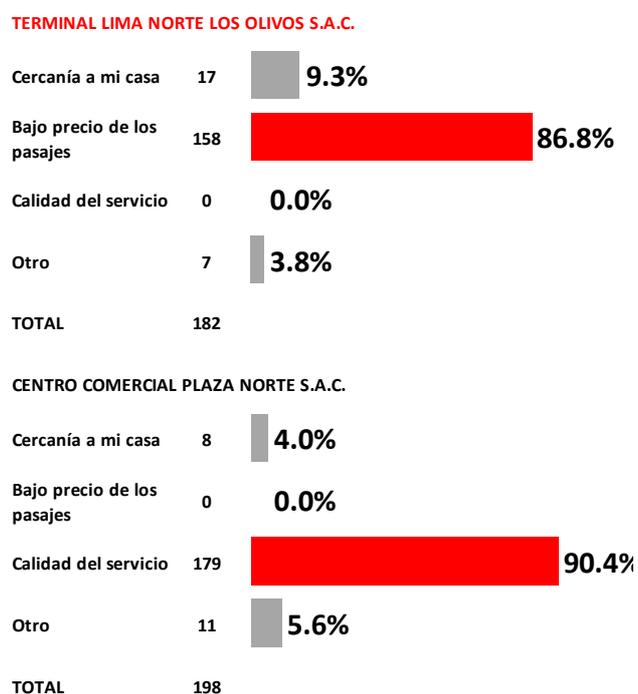
En cuanto al tiempo empleado en llegar a uno de los terminales terrestres, el 46.7% de los usuarios se demora entre 10 y 20 minutos en llegar al terminal informal, el 29.7% emplea entre 21 y 40 minutos; En cuanto al tiempo empleado en llegar al terminal formal, se encontró una situación similar, el 44.4% de los usuarios se demora entre 10 y 20 minutos, mientras que el 23.7% se demora entre 21 y 40 minutos.

FIGURA N°71**Tiempo empleado para llegar al terminal terrestre**

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al motivo de elección del tipo de terminal, el 86.8% de los usuarios elige el terminal informal por el bajo precio de los pasajes y servicios (costo cero por derecho de embarque); mientras que el 90.4% de los usuarios elige el terminal formal por la calidad de los servicios que recibe, a pesar de que éste terminal cobra 4.0 soles por derecho de embarque.

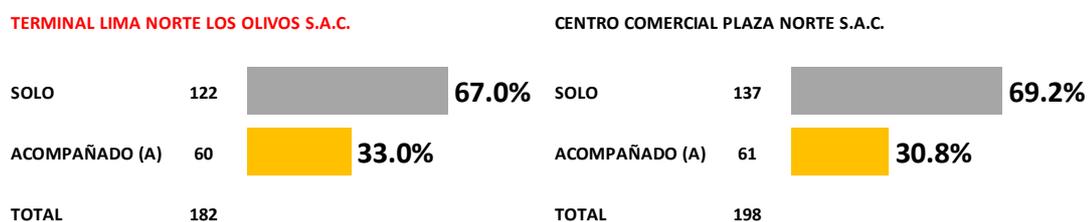
FIGURA N°72
Motivo de elección del tipo del terminal terrestre



Fuente: Elaboración propia.

El 67% de los usuarios del Terminal Informal acostumbra ir solo(a) y el 33% acompañado(a); similar comportamiento se presenta en el Terminal Formal, donde el 69.2% igualmente, acostumbra a ir solo (a) y el 30.8% acompañado (a).

FIGURA N°73
Costumbre de ir solo (a) o acompañado (a) al terminal terrestre



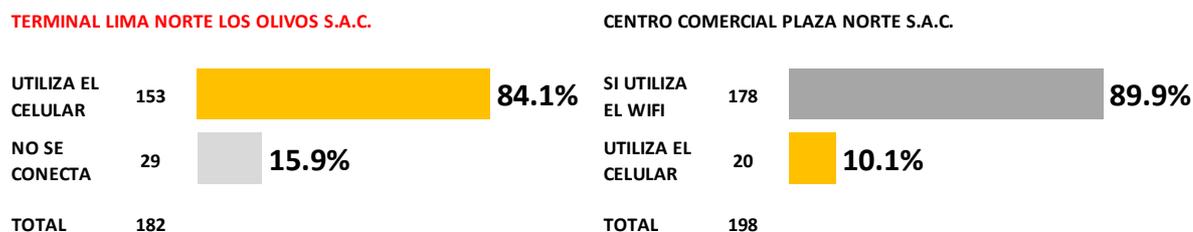
Fuente: Elaboración propia.

El 84.1% de los usuarios reconoce que se conecta a Internet a través del celular en el Terminal Informal, porque éste no contaba con el servicio de WIFI. Mientras que, en el Terminal Formal, el 89.9% utilizaba el servicio de WIFI y el 10.1% se conectaba a través de su celular. La disponibilidad de esta tecnología ha generado

este cambio en el comportamiento del consumidor, que debe ser utilizado para mejorar la calidad de servicio en el transporte interprovincial de pasajeros.

FIGURA N°74

Conexión a internet a través de WIFI del terminal o a través del celular

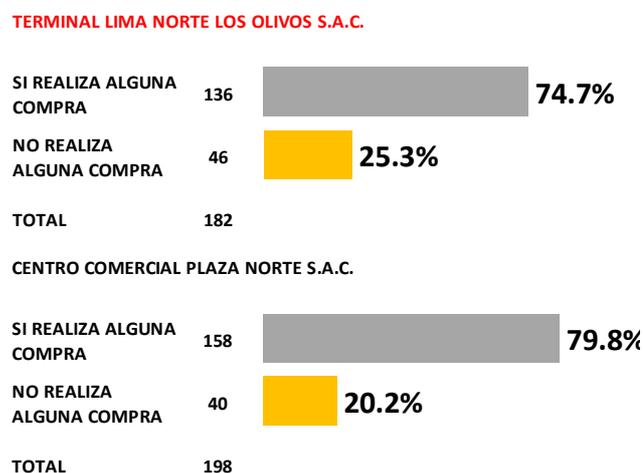


Fuente: Elaboración propia.

Solo el 74.7% de los usuarios tiene por Costumbre realizar una compra dentro del Terminal Informal, mientras que el 79.8% de los encuestados en el Terminal Formal tiene similar comportamiento.

FIGURA N°75

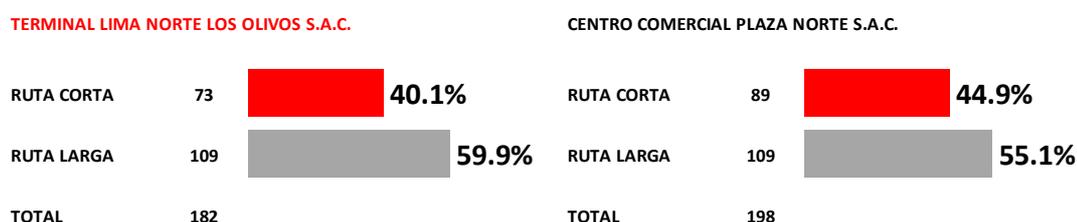
Costumbre de realizar alguna compra en el terminal terrestre



Fuente: Elaboración propia.

El 59.9% de los usuarios del Terminal Informal, reconoce que su destino más frecuente está en Ruta Larga (Chimbote, Trujillo, Chiclayo, Piura o Tumbes) y un y 40.1% en Ruta Corta (Huaral, Chancay, Huacho, Barranca o Paramonga). Similar comportamiento ocurre en el Terminal Formal donde el 55.1% reconoce que su destino más frecuente está en Ruta Larga y el 44.9% en Ruta Corta.

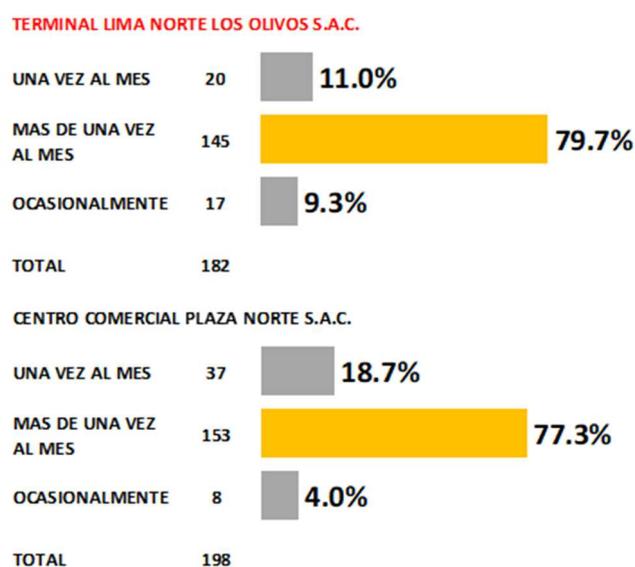
FIGURA N°76
Destino más frecuente – Ruta corta / Ruta larga



Fuente: Elaboración propia.

Sobre la frecuencia de viajes en Ruta Corta (Huaral, Chancay, Huacho, Barranca o Paramonga), el 79.7% de los usuarios del Terminal Informal viajan más de una vez al mes, el 11% viaja una vez por mes y un 9.3% lo hace ocasionalmente. Los usuarios del Terminal Formal presentan un comportamiento similar, el 77.3% viaja más de una vez al mes, 18.7% una vez al mes y un 4% lo hace ocasionalmente.

FIGURA N°77
Frecuencia de viaje en RUTA CORTA

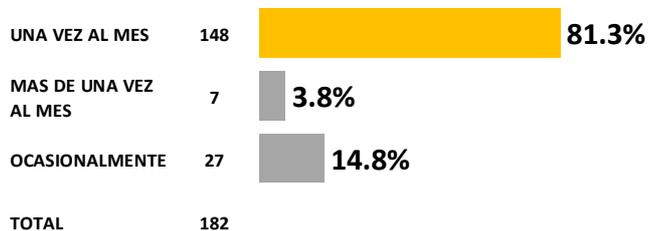


Fuente: Elaboración propia.

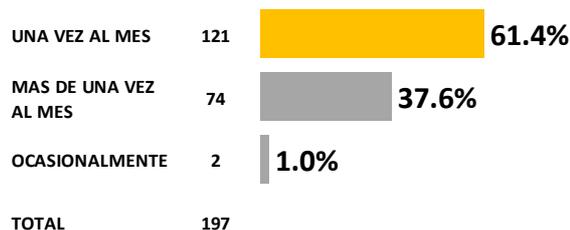
En cuanto a la frecuencia de viajes en Ruta Larga (Chimbote, Trujillo, Chiclayo, Piura o Tumbes), el 81.3% de los usuarios del Terminal Informal viajan una vez al mes en Ruta Larga, el 3.8% viaja más de una vez al mes y el 14.8% lo hace ocasionalmente. Los usuarios del Terminal Formal presentaron diferente comportamiento en la frecuencia de viaje, el 61.4% viaja una vez al mes, mientras que el 37.6% lo hace más de una vez al mes y solo un 1% lo hace ocasionalmente.

FIGURA N°78
Frecuencia de viaje en RUTA LARGA

TERMINAL LIMA NORTE LOS OLIVOS S.A.C.



CENTRO COMERCIAL PLAZA NORTE S.A.C.



Fuente: Elaboración propia.

II.- Factores internos – Psicología del Consumidor

Para evaluar los factores internos, que corresponden a la psicología del consumidor, se consideraron 2 de los 4 factores (motivación, percepción, aprendizaje y memoria) que detalla Kotler y Keller (2006), la motivación y la percepción.

1) La motivación: Que, en este caso, representa el motivo de la elección del consumidor del tipo de terminal terrestre, sea formal o informal, para viajar hacia el norte de Lima.

2) La percepción, que, en este caso, se explicó a partir del Modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio (servicio percibido y el servicio esperado) en los terminales terrestres Formal e Informal estudiados.

4.3.2.2 Calidad esperada y percibida del usuario del servicio informal de transporte interprovincial

Para evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en el Terminal Terrestre Lima Norte los Olivos S.A.C. (Terminal Informal), se utilizó el Modelo SERVQUAL, que no solo permite comparar el funcionamiento de diferentes organizaciones que prestan un mismo servicio, sino también, mide lo que el cliente espera de la organización y contrasta con lo que percibe en cada una de las dimensiones del modelo.

Para la implementación del modelo se elaboraron 2 cuestionarios de encuesta, de 22 preguntas cada uno, organizados según las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL; tanto para explorar el servicio esperado (las expectativas), como el servicio percibido (la percepción). El modelo del cuestionario se detalla en el Anexo N°10.

FIGURA N°79
Esquema del cuestionario - determinantes de la calidad del servicio ESPERADO / MODELO SERVQUAL

I	TANGIBILIDAD	
	Instalaciones físicas, equipo y apariencia del personal.	<p>1 ¿Esperaba usted que las instalaciones del Terrestre estén en buen estado?</p> <p>2 ¿Esperaba usted que el equipamiento (cámaras, pantallas, sistema de perifoneo) sea moderno y apropiado?</p> <p>3 ¿Esperaba usted que los empleados del Terminal tengan una adecuada presencia?</p> <p>4 ¿Esperaba usted que los empleados del Terminal estén uniformados y adecuadamente identificados?</p>
II	FIABILIDAD	
	Capacidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y precisa.	<p>5 ¿Esperaba usted encontrar la cantidad suficiente de empresas de transporte para viajar?</p> <p>6 ¿Esperaría que los empleados del Terminal realicen bien su trabajo?</p> <p>7 ¿Esperaría que, ante un problema, el Terminal muestre sincero interés en solucionarlo?</p> <p>8 ¿Esperaba usted que los empleados del Terminal, no orienten bien a los usuarios ante cualquier requerimiento?</p> <p>9 ¿Esperaba usted que la tarifa por derecho de embarque, corresponda a los servicios del Terminal?</p>
III	CAPACIDAD DE RESPUESTA	
	Disposición para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido.	<p>10 ¿Esperaría usted que los empleados del Terminal estén capacitados para resolver los problemas del servicio?</p> <p>11 ¿Esperaría usted que los empleados del Terminal, siempre estén dispuestos a ayudarlo?</p> <p>12 ¿Esperaría usted que los empleados del Terminal, le orienten rápidamente ante sus requerimientos?</p> <p>13 ¿Esperaría usted que los empleados del Terminal no se muestren demasiado ocupados para responder a sus consultas?</p>
IV	GARANTÍA / SEGURIDAD	
	Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.	<p>14 ¿Esperaba usted que los empleados del Terminal demuestren amabilidad y cortesía en su trato al cliente?</p> <p>15 ¿Esperaría usted que los empleados del Terminal le brinden información detallada sobre los servicios disponibles?</p> <p>16 ¿Esperaba usted que los empleados del Terminal demuestren seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?</p> <p>17 ¿Esperaría usted que los empleados del Terminal le transmitan confianza en todo momento?</p> <p>18 ¿Esperaría sentir seguridad mientras realiza alguna transacción en el Terminal?</p>
V	EMPATÍA	
	Atención solidaria e individualizada que la empresa brinda a sus clientes	<p>19 ¿Esperaba usted que el terminal le atienda en un horario conveniente?</p> <p>20 ¿Esperaba usted que el Terminal le ofrezca una atención personalizada ante un requerimiento?</p> <p>21 ¿Esperaba usted volver a embarcarse en el Terminal, debido a la atención recibida?</p> <p>22 ¿Esperaría que el Terminal terrestre se preocupe por los intereses de sus clientes?</p>

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al modelo del cuestionario, para evaluar las percepciones del usuario (calidad percibida), éste tiene un formato similar al cuestionario anterior (el que evalúa las expectativas del servicio), solo que la formulación de la pregunta implica un juicio de valor sobre la percepción de la calidad del servicio. El modelo del cuestionario, para evaluar la **calidad percibida** se detalla en el Anexo N°11.

FIGURA N°80
Esquema del cuestionario - determinantes de la calidad del servicio PERCIBIDO / MODELO SERVQUAL

I	TANGIBILIDAD	
	Instalaciones físicas, equipo y apariencia del personal.	<p>1 ¿Considera usted que las instalaciones del Terminal se encuentren en buen estado?</p> <p>2 ¿Considera usted que el equipamiento (cámaras, pantallas, sistema de perifoneo) sea moderno y apropiado?</p> <p>3 ¿Considera usted que los empleados del Terminal tienen una adecuada presencia?</p> <p>4 ¿Considera usted que los empleados del Terminal estén uniformados y adecuadamente identificados?</p>
II	FIABILIDAD	
	Capacidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y precisa.	<p>5 ¿Considera usted que existe la cantidad suficiente de empresas de transporte para viajar?</p> <p>6 ¿Considera usted que los empleados del Terminal realicen bien su trabajo?</p> <p>7 ¿Considera usted que, ante un problema, el Terminal muestre sincero interés en solucionarlo?</p> <p>8 ¿Considera usted que los empleados del Terminal, no orientan bien a los usuarios ante cualquier requerimiento?</p> <p>9 ¿Considera usted que la tarifa por derecho de embarque, corresponde a los servicios del Terminal?</p>
III	CAPACIDAD DE RESPUESTA	
	Disposición para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido.	<p>10 ¿Considera usted que los empleados del Terminal están capacitados para resolver los problemas del servicio?</p> <p>11 ¿Considera usted que los empleados del Terminal, siempre están dispuestos a ayudarlo?</p> <p>12 ¿Considera usted que los empleados del Terminal, le orientan rápidamente ante sus requerimientos?</p> <p>13 ¿Considera usted que los empleados del Terminal no se muestren demasiado ocupados para responder a sus consultas?</p>
IV	GARANTÍA / SEGURIDAD	
	Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.	<p>14 ¿Considera usted que los empleados del Terminal demuestran amabilidad y cortesía en su trato al cliente?</p> <p>15 ¿Considera usted que los empleados del Terminal le brinden información detallada sobre los servicios disponibles?</p> <p>16 ¿Considera usted que los empleados del Terminal demuestran seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?</p> <p>17 ¿Considera usted que los empleados del Terminal le transmitieron confianza en todo momento?</p> <p>18 ¿Sintió usted seguridad mientras realizaba alguna transacción en el Terminal?</p>
V	EMPATÍA	
	Atención solidaria e individualizada que la empresa brinda a sus clientes	<p>19 ¿Considera usted que el Terminal le atiende en un horario conveniente?</p> <p>20 ¿Considera usted que el Terminal ofrece una atención personalizada ante un requerimiento?</p> <p>21 ¿Considera usted volver a embarcarse en el Terminal, debido a la atención recibida?</p> <p>22 ¿Considera usted que el Terminal terrestre se preocupa por los intereses de sus clientes?</p>

Fuente: Elaboración propia.

Para cada una de las preguntas existen 5 alternativas de respuestas, que ayudan a determinar la importancia de cada una, estas alternativas de respuesta tienen valores del 1 al 5, según la escala Likert (escala cualitativa); donde 1 representa el desacuerdo total del cliente respecto de la pregunta (puntaje más bajo) y 5 el puntaje más alto, es decir que el cliente se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta.

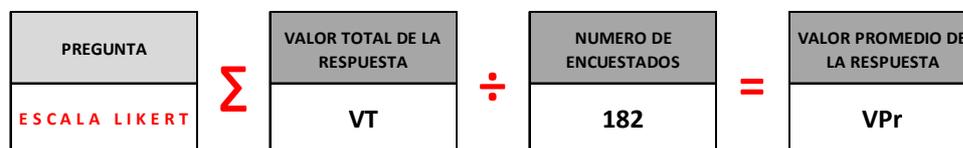
FIGURA N°81
Escala cualitativa 1 al 5 (Escala Likert) - MODELO SERVQUAL



Fuente: Elaboración propia.

Los 198 encuestados, asignan valores a las respuestas; la suma de valores obtenidos en cada una de las respuestas es el valor total de la respuesta; El valor total de la respuesta dividido entre el número total de encuestados (198) nos da el *valor promedio de cada respuesta* (Ver Anexo 23 y 24).

FIGURA N°82
Esquema de la fórmula para calcular el VALOR PROMEDIO DE LA RESPUESTA - MODELO SERVQUAL



Fuente: Elaboración propia.

La diferencia entre el valor promedio de la respuesta, en la encuesta del servicio percibido y el valor promedio, de la misma respuesta, en la encuesta del servicio esperado (expectativa), constituye la brecha o diferencia entre los aspectos importantes de un servicio (necesidades de los clientes, expectativas, requerimientos, etc.).

Los cuestionarios elaborados para la implementación del modelo SERVQUAL, se enfocan en el análisis de la Brecha / Gap 5 (Diferencia entre las expectativas de los clientes y el servicio percibido por los mismos), brecha que engloba a las 4 anteriores. Un resultado negativo, en el análisis de brechas, indica la insatisfacción de los clientes respecto del servicio prestado.

TABLA N°56

Análisis de BRECHAS – Entre el servicio PERCIBIDO y el servicio ESPERADO / Terminal INFORMAL

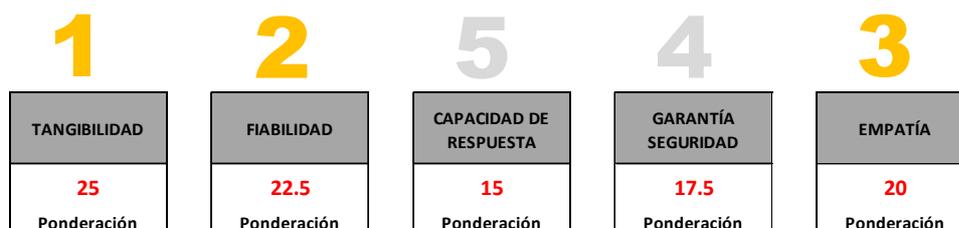
198		Dimensión e Item	Expectativas	Percepción	BRECHA	
I	1	Sobre el estado de las instalaciones del Terminal	2.02	2	-0.02	
	TANGIBILIDAD	2	Equipos apropiados y de aspecto moderno	2.82	2.8	-0.02
		3	Pulcritud de los empleados.	3.36	3.34	-0.02
		4	Identificación y uniforme corporativo de los empleados.	2.09	2.06	-0.03
II	5	Disponibilidad de empresas de transporte para múltiples destinos.	3.64	3.60	-0.04	
FIABILIDAD	6	Desempeño del trabajador al realizar su trabajo por primera vez.	2.05	2.03	-0.02	
	7	Interés en solucionar el problema. ¿narlo?	2.05	2.03	-0.02	
	8	Orientación adecuada al cliente.	2.05	2.03	-0.02	
	9	Tarifa y servicios proporcionando por el terminal.	3.61	3.6	-0.01	
III	10	Capacidad de los empleados en resolver los problemas del servicio.	3.68	3.67	-0.01	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	11	Disposición de ayudar a los usuarios.	3.68	3.67	-0.01	
	12	Orientación rápida ante los requerimientos de los clientes.	3.66	3.64	-0.02	
	13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para ayudar a los usuarios.	3.61	3.6	-0.01	
IV	14	Amabilidad y cortesía de los empleados.	3.68	3.67	-0.01	
GARANTIA SEGURIDAD	15	Conocimiento e información de los empleados sobre los servicios disponibles.	2.93	2.91	-0.02	
	16	Seriedad y responsabilidad de los empleados.	3.56	3.54	-0.02	
	17	Confianza en el trato y transacciones entre el empleado y el cliente.	3.56	3.53	-0.03	
	18	Seguridad en las transacciones.	2.17	2.16	-0.01	
V	19	Horarios convenientes.	2.17	2.16	-0.01	
EMPATIA	20	Atención personalizada.	2.17	2.16	-0.01	
	21	Atención que esmerada.	2.17	2.16	-0.01	
	22	Interés de los empleados en la atención de los clientes.	2.17	2.16	-0.01	

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de brechas de cada una de las 22 preguntas del modelo SERVQUAL debe, además, considerar las ponderaciones de cada una de las 5 dimensiones; ponderaciones que reflejan la importancia que los clientes le dan a cada una de las 5 dimensiones.

FIGURA N°83

Ponderaciones de cada una de las dimensiones del MODELO SERVQUAL



Fuente: Elaboración propia.

Para los usuarios del servicio de transporte interprovincial de pasajeros que toman su bus en el Terminal Terrestre Lima Norte los Olivos S.A.C. la dimensión de Tangibilidad es la de mayor importancia, seguida de la Fiabilidad, la Empatía, la Garantía y finalmente la que consideran de menor importancia es la Capacidad de Respuesta.

FIGURA N°84

Esquema del análisis de BRECHAS PONDERADAS



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del análisis de brechas ponderadas, igualmente arrojan resultados negativos por cada una de las 5 dimensiones, lo que confirma la insatisfacción de los clientes respecto del servicio prestado.

Las brechas que tienen los valores más altos son las de las dimensiones de Tangibilidad (-0.563), referida principalmente a la infraestructura, equipamiento y presentación del personal que labora en el terminal, y la dimensión de Fiabilidad (-0.495), que se refiere a la disponibilidad de múltiples destinos, tarifas por los servicios ofrecidos y orientación al cliente. La tercera brecha más importante se encuentra en

la dimensión de Garantía / Seguridad y confianza, de los clientes, sobre las transacciones con las empresas operadoras de flota y con los empleados en general.

TABLA N°57

Análisis de BRECHAS PONDERADAS – Entre el servicio ESPERADO y el servicio PERCIBIDO / Terminal INFORMAL

Dimensión	Ponderación	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
		Expectativa	Percepción	BRECHA	Expectativa	Percepción	BRECHA
TANGIBILIDAD	25	2.80	2.78	-0.023	69.94	69.38	-0.563
FIABILIDAD	22.5	2.88	2.86	-0.022	64.89	64.40	-0.495
CAPACIDAD DE RESPUESTA	15	3.96	3.95	-0.013	59.44	59.25	-0.188
GARANTÍA / SEGURIDAD	17.5	3.44	3.42	-0.018	60.13	59.82	-0.315
EMPATÍA	20	2.35	2.34	-0.010	47.00	46.80	-0.200
	100			-0.085			-1.76

Fuente: Elaboración propia.

La brecha más corta se encuentra en la dimensión de Capacidad de Respuesta, dimensión referida a la actitud de los empleados hacia los requerimientos de los clientes (orientación, capacidad, disponibilidad).

4.3.2.3 Calidad esperada y percibida del usuario del servicio formal de transporte interprovincial

Para evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en el Terminal Terrestre Formal: Centro Comercial Plaza Norte Olivos S.A.C. (Terminal formal), se utilizó, igualmente, el Modelo SERVQUAL conforme a la teoría establecida por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Tanto los cuestionarios, como la identificación de los factores relevantes para los usuarios (ponderaciones) son los mismos que se emplearon en el ítem anterior.

Los 182 encuestados en el terminal formal, igualmente, asignaron valores a las respuestas; la suma de valores obtenidos en cada una de las respuestas arrojó el valor total de la respuesta, que dividido entre el número total de encuestados (182) nos da el *valor promedio de cada respuesta* (Ver Anexo 25 y 26).

El análisis de brechas, entre el valor promedio de las respuestas de la encuesta del servicio esperado (expectativas) y el valor promedio (de la misma respuesta) en la encuesta del servicio percibido; arroja 14 valores positivos que indican la satisfacción del cliente con respecto al servicio y 8 valores negativos que indican algún grado de insatisfacción respecto a sus expectativas.

TABLA N°58

Análisis de BRECHAS – Entre el servicio PERCIBIDO y el servicio ESPERADO / Terminal FORMAL

182	Dimensión e ítem		Expectativas	Percepción	BRECHA	
I	1	Sobre el estado de las instalaciones del Terminal	4.88	4.9	0.02	
	TANGIBILIDAD	2	Equipos apropiados y de aspecto moderno	4.96	4.99	0.03
		3	Pulcritud de los empleados.	4.88	4.89	0.01
		4	Identificación y uniforme corporativo de los empleados.	4.76	4.79	0.03
II	5	Disponibilidad de empresas de transporte para múltiples destinos.	4.51	4.47	-0.04	
FIABILIDAD	6	Desempeño del trabajador al realizar su trabajo por primera vez.	4.33	4.35	0.02	
	7	Interés en solucionar el problema. ¿arlo?	4.37	4.35	-0.02	
	8	Orientación adecuada al cliente.	4.37	4.35	-0.02	
	9	Tarifa y servicios proporcionando por el terminal.	4.84	4.88	0.04	
III	10	Capacidad de los empleados en resolver los problemas del servicio.	4.47	4.51	0.04	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	11	Disposición de ayudar a los usuarios.	4.78	4.8	0.02	
	12	Orientación rápida ante los requerimientos de los clientes.	4.86	4.88	0.02	
	13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para ayudar a los usuarios.	4.86	4.88	0.02	
IV	14	Amabilidad y cortesía de los empleados.	4.82	4.88	0.06	
GARANTÍA SEGURIDAD	15	Conocimiento e información de los empleados sobre los servicios disponibles.	4.86	4.88	0.02	
	16	Seriedad y responsabilidad de los empleados.	4.84	4.88	0.04	
	17	Confianza en el trato y transacciones entre el empleado y el cliente.	4.82	4.88	0.06	
	18	Seguridad en las transacciones.	4.88	4.86	-0.02	
V	19	Horarios convenientes.	4.91	4.88	-0.03	
EMPATÍA	20	Atención personalizada.	4.92	4.89	-0.03	
	21	Atención que esmerada.	4.88	4.86	-0.02	
	22	Interés de los empleados en la atención de los clientes.	4.88	4.86	-0.02	

Fuente: Elaboración propia.

En el análisis de brechas ponderadas, que refleja la importancia que los usuarios le confieren a cada una de las 5 dimensiones del modelo SEVQUAL, las dimensiones de Fiabilidad y Empatía son las que evidencian un nivel de insatisfacción del cliente al presentar un resultado negativo.

TABLA N°59

Análisis de BRECHAS PONDERADAS – Entre el servicio EPERADO y el servicio PERCIBIDO / Terminal FORMAL

Dimensión	Ponderación	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
		Expectativa	Percepción	BRECHA	Expectativa	Percepción	BRECHA
TANGIBILIDAD	25	4.48	4.50	0.022	112.00	112.56	0.562
FIABILIDAD	22.5	4.12	4.12	-0.004	92.79	92.70	-0.090
CAPACIDAD DE RESPUESTA	15	4.36	4.39	0.025	65.44	65.81	0.375
GARANTÍA / SEGURIDAD	17.5	4.45	4.49	0.032	77.95	78.51	0.560
EMPATÍA	20	4.51	4.48	-0.025	90.10	89.60	-0.500
	100			0.0505			0.9075

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión mejor ponderada, por los usuarios del servicio de transporte interprovincial de pasajeros, es la de la Tangibilidad, con 25 puntos de ponderación. Esto significa que los usuarios valoran mucho la infraestructura del terminal terrestre, el equipamiento del mismo y la presentación del personal que presta el servicio. En esta dimensión, los usuarios del terminal formal, evidencian un alto nivel de satisfacción, que se explica, principalmente, por la calidad de la infraestructura y el equipamiento de dicho terminal (que tiene un nivel de inversión de aproximadamente US\$ 20,000,000.00); mientras que el terminal informal exhibe un nivel mínimo de inversión en su infraestructura y equipamiento, lo que provoca un alto nivel de insatisfacción en el usuario.

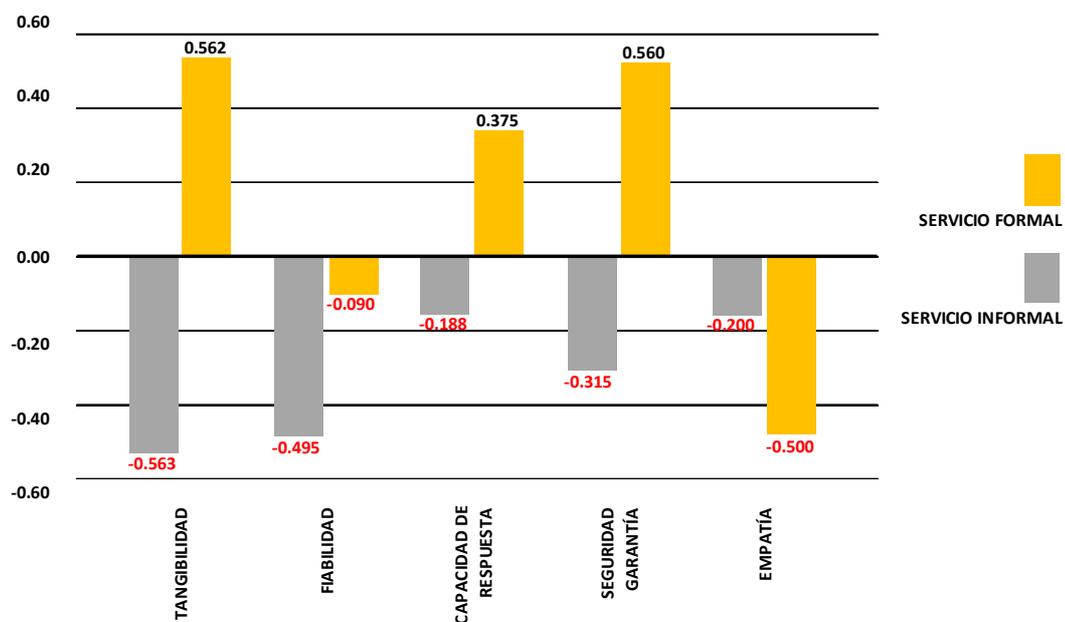
La segunda dimensión mejor ponderada por los usuarios, es la de Fiabilidad (con 22.5 puntos), que se refiere al cumplimiento de lo ofrecido por la empresa, a la solución de los posibles problemas durante la prestación del servicio, la fijación de tarifas y en general a la habilidad de prestar el servicio de forma fiable. En esta dimensión los usuarios de ambos terminales se encuentran insatisfechos; aunque algo más insatisfechos los usuarios del terminal informal. Esta insatisfacción puede explicarse, en el caso del terminal informal; porque las empresas de transportes

operadoras de flota, compiten entre sí por llenar sus buses y conseguir pasajeros utilizando cualquier estrategia a su alcance, lo que origina un ofrecimiento de condiciones que no podrán cumplir en la práctica. En el caso del del terminal formal, es probable que la insatisfacción del usuario esté asociada al pago por derecho de embarque, que representa un costo adicional al costo del pasaje y que el terminal informal no considera.

Finalmente, la tercera dimensión de mejor ponderación es la de la Empatía (20 puntos), que tiene que ver con la atención personalizada y la disponibilidad de horarios convenientes para la prestación del servicio. En esta dimensión, los usuarios de ambos terminales, igualmente, se encuentran insatisfechos, aunque algo más insatisfechos los del terminal formal. Esta insatisfacción podría explicarse por la falta de control, de la administración del terminal, sobre el horario de apertura de las boleterías de las diferentes empresas de transporte, y porque, debido a la magnitud de las instalaciones del terminal formal, la administración del terminal, no ha sido capaz de lograr brindar una atención personalizada, aun cuando dispongan de un sistema de encuestas, para conocer las opiniones de sus clientes, esta información no ha sido bien aprovechada para evaluar la calidad del servicio que prestan.

FIGURA N°5

Brechas ponderadas / dimensiones del MODELO SERVQUAL – Servicio formal e Informal.



Fuente: Elaboración propia.

4.3.3 Conclusiones

1.- El 75.9% de los usuarios del servicio informal se de transporte interprovincial, se encuentra en un rango de edad de entre los 24 y 59 años. Mientras que, en el servicio formal, el 73.2% de los usuarios se encuentran en el mismo rango de edad.

2.- En el terminal informal, el 61.4% de los usuarios viaja una vez al mes en ruta larga, mientras que, en el terminal formal, lo hace un 81.3% de los usuarios. En un viaje de ruta larga (de más de 6 horas), las preferencias se inclinan por el terminal formal en, aproximadamente, un 20%; probablemente por el confort en la espera de embarque, la seguridad del traslado de equipaje y algunos otros servicios que marcan diferencia.

3.- La brecha más negativa o nivel de insatisfacción más alto, entre el servicio esperado y el servicio percibido, en el Terminal Terrestre Lima Norte los Olivos S.A.C. (terminal informal), la tiene la dimensión de Tangibilidad (-0.563); por el contrario, en el terminal del Centro Comercial Plaza Norte S.A.C. (terminal formal), la dimensión de Tangibilidad tiene la brecha más positiva (+0.562); que significa que existe un alto grado de satisfacción del usuario, explicado por la diferencia de la calidad de la infraestructura y el equipamiento, entre ambos terminales.

En la dimensión de Fiabilidad, ambos terminales tienen brechas negativas, el Terminal Terrestre Lima Norte los Olivos S.A.C., tiene un valor de -0.495, mientras que el terminal de la empresa Centro Comercial Plaza Norte S.A.C. tiene un valor menor pero igualmente negativo de -0.090. Éste último valor, que implica un nivel de insatisfacción, se explica probablemente por el pago por derecho de embarque que no lo cobra el Terminal Terrestre Lima Norte los Olivos S.A.C.

Finalmente, el nivel de insatisfacción más alto del terminal formal se encuentra en la dimensión de la Empatía (-0.50), que tiene que ver con la atención personalizada. Este nivel de insatisfacción en el terminal formal, puede ser explicado si consideramos la magnitud de sus instalaciones, que dificultan, a la administración, lograr una atención personalizada a los usuarios, ejercer un control del horario de apertura de las boleterías de las empresas de transporte que operan en sus instalaciones, etc.

4.4 Aportes de la investigación

La informalidad en el desarrollo del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte 2010 - 2018.

En la presente investigación, se ha descrito las características fundamentales de la informalidad en el desarrollo del transporte interprovincial en Lima Norte, considerando a cada uno de los involucrados en la prestación del servicio. La revisión minuciosa de la información de gabinete y de campo, junto con las entrevistas a informantes clave, ha permitido conocer las características de la operación de los terminales terrestres, de las empresas operadoras de flota y del usuario del servicio de transporte interprovincial de pasajeros.

I.- Propuesta de mejora de la infraestructura de los terminales terrestres:

Respecto de la operación de los terminales terrestres, se ha identificado un patrón reiterativo en la mayor parte de estas infraestructuras, al no existir ninguna norma o reglamento que regule el tamaño de los terrenos donde éstas operan, la mayoría de los terminales terrestres funcionan en terrenos muy pequeños y con poco frente, lo que ocasiona que los servicios, al interior del terminal, sean insuficientes y que las maniobras de embarque y desembarque de los buses se realice, en parte, sobre la vía pública impactando directamente sobre el entorno urbano. Igualmente, al no existir un estándar sobre los servicios mínimos que deben ofrecer estas infraestructuras y sus dimensiones apropiadas, los terminales existentes improvisan ambientes para intentar operar de la mejor manera.

FIGURA N°6

Ubicación del terminal de la empresa Inversiones Los Tripochos E.I.R.L.



Fuente: Elaboración Propia.

Por citar un ejemplo, el terminal de la empresa Inversiones los Tripochos E.I.R.L., ubicado en la Av. 25 de enero, Comas, es un terminal que funciona en un terreno medianero de 15 metros de frente de lote y de solo 330 m² de área. Considerando que un bus requiere de 156.4 m² como mínimo para maniobrar, éste terminal solo podría albergar a un solo bus en sus instalaciones.

FIGURA N°87

Dimensiones del terreno del terminal de la empresa Inversiones Los Tripochos E.I.R.L.



Fuente: Elaboración Propia.

Sin embargo, aprovechando que el terminal cuenta con la autorización del MTC, para operar, esta empresa brinda el servicio de “terminal terrestre” a otras micro y pequeñas empresas que aprovechan esta autorización para obtener al Tarjeta Única de Circulación (TUC) para sus buses.

FIGURA N°88

Terminal terrestre de la empresa Inversiones los Tripochos E.I.R.L.



Fuente: Elaboración Propia.

Considerando que las micro y pequeñas empresas (con flotas de entre 1 a 5 buses) son las más propensas a una operación informal, se propone regular el tamaño mínimo donde debería operar un terminal terrestre, en función al número de buses que puede albergar en su interior; el modelo de 25 buses arroja un área mínima de 6,000 m²; considerando que el 50% de la flota se encuentra en el punto de partida y el 50% restante en el destino, un terminal con una capacidad de 25 buses podría albergar a 10 empresas con una flota de 5 buses cada una.

TABLA N°60

Proporción: Patio de maniobras / servicios al pasajero - Modelo de 25 buses en el terminal.

Areas generales		Patio de maniobras		Area de sala de espera		
1	Area del terreno	6,000	Tamaño de flota	50	Pasajeros por bus	50.00
2	% de area de retiro	5%	Buses en el terminal 50%	25	Pasajero en sala espera	1,250.00
3	Area destinada a retiro		Area ocupada por bus	156.4	Area ocupada / pasajero	1.20
4	Area útil neta	5,700	Area patio de maniobras	3,910.00	Area sala de espera	1,500.00
					Area de baños + módulos	40.00
					Parcial	1,540.00
					% de muros - circulaciones	15%
					Area muros y circulaciones	231
					Area - servicios al pasajero	1,771.00



- 1 5% Area de retiro normativo.
- 2 62.5 % Area de patio de maniobras.
- 3 32.5 % Area de servicios al pasajero.

Fuente: Elaboración Propia.

Respecto de la disponibilidad de terrenos para la viabilidad de la propuesta, en Lima Norte, producto de la decadencia de la industria del ensamblaje automotriz que dejó de operar durante las últimas décadas del siglo XX, se pueden encontrar terrenos industriales con dimensiones superiores a los 6,000 m². Por ejemplo, el terreno ubicado entre la Av. Universitaria y la Panamericana Norte, en una de los lados del intercambio vial, de propiedad de la Empresa de Transportes las Vegas S.A; es un terreno de 20,000 m² aproximadamente, con un frente de lote de 250 m; un terminal en ese terreno podría albergar hasta 80 buses. Un segundo ejemplo es el terreno de la antigua fábrica Panasonic, ubicado entre la Av. Angelica Gamarra y la Panamericana Norte, terreno en esquina con un área aproximada de 23,000 m² y, por sus dimensiones, un terminal en este terreno podría albergar hasta 95 buses.

FIGURA N°89

Ubicación: Terreno 1 - Empresa de Transportes las Vegas S.A / Terreno 2 – Panasonic.



Fuente: Elaboración Propia.

II.- Propuesta de revisión de los regímenes e incentivos tributarios del sector:

Durante la investigación se encontró que la mayoría de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros (70.5%) que, además, movilizan a la mayor parte de los pasajeros que viajan al norte del país, tiene una flota de entre 1 a 5 buses. Estas pequeñas y micro empresas son las que se benefician de los regímenes tributarios especiales promovidos por el estado; sin embargo, al mismo tiempo son las que presentan una mayor propensión a una operación informal. Por ejemplo, si comparamos el régimen laboral de la ocupación específica predominante del sector, la de chofer/conductor, entre las micro, pequeñas y empresas del régimen general; las primeras tienen una sobrecarga tributaria equivalente a un 6%, las pequeñas

empresas un 26%, mientras que las empresas del régimen general pagan hasta un 44.81% adicional a la remuneración mensual pactada. Estas diferencias en el régimen laboral, terminan convirtiéndose en un desincentivo para el crecimiento y posterior formalización de estas empresas, que prefieren permanecer pequeñas e invisibles a la fiscalización estatal.

TABLA N°61

Remuneración mensual: Sobre costos laborales por régimen.

REMUNERACION MENSUAL 2,000.00		44.81%	26.85%	6.25%
	CONCEPTOS	Regimen General	Pequeña Empresa	Micro Empresa
1	Gratificación	333.33	166.67	-
2	CTS - Base sueldo + 1/6 gratificación	171.30	84.49	-
3	Vacaciones	166.67	83.33	83.33
4	Essalud - Base sueldo + vacaciones	195.00	187.50	41.67
5	Bonificación Gratificación	30.00	15.00	-
TOTAL MES / COSTOS LABORALES (Soles)		2,896.30	2,536.99	2,125.00

Fuente: Elaboración Propia.

Los diferentes beneficios e incentivos tributarios que ha promovido el estado, buscando reducir las tasas de informalidad y aumentar la recaudación fiscal, se enfocan principalmente en el otorgamiento de periodos de gracia para pago del IGV, deducciones fiscales de impuesto a la renta y facilidades para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. La aplicación de estos incentivos, generalmente, no distinguen los diferentes sectores económicos, las regiones geográficas donde se desarrollan las actividades económicas y en muchos casos, las medidas propuestas ni siquiera fueron evaluadas, ya que se pensaron para ser aplicadas en un periodo de tiempo determinado y sufrieron tal cantidad de ampliaciones de plazo para extender sus beneficios, que en muchos casos se convirtieron en medidas permanentes de difícil evaluación.

Muchas de estos incentivos no tienen un enfoque integral, generalmente son paquetes de incentivos aislados sin una perspectiva clara de cara a la formalización de las empresas. En este sentido se propone un paquete de incentivos, dirigido al conjunto de micro y pequeñas empresas, con un tamaño de flota de entre 1 a 5 buses; empresas que, aunque están registradas, realizan algunas de sus actividades de manera clandestina o tiene empleados no registrados oficialmente. Este paquete integral de incentivos debería tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1.- Los incentivos deberán estar restringidos solo para las empresas que tengan una flota de entre 21 a 50 buses (mediana empresa). Entre otras cosas porque solo el 4.5% de todas las empresas del sector tienen este tamaño de flota y dirigir el beneficio específicamente a este grupo de empresas representaría, primero, un estímulo para permanecer en la formalidad y segundo sería un incentivo indirecto para promover la asociación entre las pequeñas y microempresas, que deberían buscar asociarse para cumplir con el requisito del tamaño de flota y acceder a los beneficios del incentivo propuesto (acercarlos a la formalidad).

2.- Si el incentivo, por ejemplo, fuese una reducción fiscal de impuesto a la renta, éste debería estar complementada con un programa de apoyo financiero, dirigido a las micro y pequeñas empresas que lograron asociarse para cumplir con la condición del tamaño de flota que exige el programa. Este incentivo adicional tiene por objetivo no solo el que las empresas puedan modernizar su flota, sino principalmente que se acerquen y cultiven sus relaciones con instituciones sociales formales, en este caso con instituciones bancarias que ofrecen financiamiento seguro y se alejen, gradualmente, de las instituciones sociales informales, que resultan suficientes para sostener un crecimiento empresarial y posterior formalización.

3.- Considerando que las empresas informales por lo general son bastante improductivas, entre otras razones, porque están bajo la dirección de empresarios empíricos; el paquete de incentivos también debería incluir, un programa de capacitación para los ejecutivos de las micro y pequeñas empresas que lograron asociarse para cumplir con el requisito del tamaño de flota.

Los diferentes programas de formalización deberán considerar que las empresas deciden voluntariamente permanecer en la informalidad, luego de una evaluación costo-beneficio de hacerse formales, es entonces necesario evaluar y reorientar los diferentes tipos de incentivos que promueven la formalización, considerando el sector económico al que pertenecen, el bien o servicio que producen y sobre todo considerando un enfoque integral donde los diferentes incentivos respondan a las diferentes causas que originan la informalidad.

III.- Propuesta para definir un estándar de calidad de servicio en los terminales terrestres:

El estudio revela que, actualmente, en el ámbito nacional no se dispone de ningún estándar de calidad para la prestación del servicio de transporte interprovincial de pasajeros. El enfoque SERVQUAL, adoptado por la investigación, para evaluar la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios respecto de la calidad en la prestación del servicio, revelan un fuerte grado de

insatisfacción del cliente del terminal informal y un alto grado de satisfacción en el terminal formal, en prácticamente todas las dimensiones del modelo. Estas brechas de calidad, que existen en la prestación del servicio, confirman que la informalidad implica, también, la usencia de estructuras y procesos formales en las operaciones comerciales o de prestación de servicios.

Para homogenizar el servicio de transporte interprovincial de pasajeros, que se inicia con el embarque y desembarque que se produce en los terminales terrestres, es necesario definir un estándar de calidad de servicio, el mismo que debería ser elaborado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), que tiene dentro de su estructura orgánica básica, las funciones de planificar, promover y administrar la provisión y prestación de servicios públicos, inherentes al sector; además de, otorgar y reconocer derechos a través de autorizaciones, permisos, licencias y concesiones. Es decir, que como autoridad máxima del transporte otorgaría permisos y licencias a aquellas empresas que cumplan con ofrecer el estándar servicio propuesto por dicho ministerio.

El mecanismo de control estaría a cargo de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), entidad adscrita al MTC y que tiene entre sus competencias no solo normar, supervisar, fiscalizar y sancionar los servicios de transporte terrestre de personas, carga y mercancías, sino también los servicios complementarios que brinden los agentes públicos o privados relacionados al sector. La SUTRAN podría realizar una inspección de contraste para verificar el cumplimiento del estándar cada 2 años, como ocurre con las inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones (ITSE).

La definición e implementación de un estándar de calidad de servicio implicaría, no solo mejorar la eficiencia operativa y los procesos de atención al cliente, sino, podrían garantizar la satisfacción del usuario, mejorar la reputación de la empresa y, sobre todo, podría ser una herramienta útil para el proceso de formalización de las empresas del sector.

CONCLUSIONES

La informalidad en el desarrollo del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte 2010 - 2018.

1.- El otorgamiento de las autorizaciones, para operar un terminal terrestre, considera a la zonificación compatible como un requisito fundamental; sin embargo, dos 2 de los 11 terminales en operación, están ubicados en terrenos con zonificación incompatible (Comercio Vecinal).

2.- El tamaño del terreno no se considera como parte de los requisitos para operar un terminal terrestre. En este contexto, en Lima Norte ocho de los 11 terminales autorizados, incluyendo a los 2 que tienen zonificación incompatible, operan en terrenos con menos de 1,300 m². Dos terminales terrestres operan en terrenos de entre 6,000 y 11,000 m². Y, solo un terminal terrestre (multiempresa) opera en un terreno de más de 30,000 m².

3.- Debido al tamaño de terreno, a la zonificación compatible, a la cantidad y calidad de los servicios que ofrecen y al nivel de inversión que refleja su infraestructura y equipamiento; los únicos terminales que podrían ser considerados de operación formal son, el terminal de la empresa Centro Comercial Plaza Norte S.A.C. (multiempresa) y el terminal de la empresa Móvil Tours S.A.C (monoempresa). Ambos terminales mueven alrededor del 36.85% de los pasajeros que viajan al norte del país, lo que significa que el movimiento de los pasajeros de los restantes 9 terminales, asociados con una operación informal, es aproximadamente el 63.15%.

4.- Las empresas operadoras de flota, asociadas con una operación informal, son por lo general pequeñas o micro empresas, Estas empresas, debido a su tamaño, son ineficientes y tienen una baja productividad, que compensan reduciendo sus costos de operación, evadiendo impuestos, requisitos fiscales, beneficios laborales y otras regulaciones. De las 124 empresas de transporte interprovincial, autorizadas en Lima Norte, el 29.5% son micro empresas (con una flota de un solo bus), el 41% son pequeñas empresas (con una flota de entre 2 a 5 buses).

5.- El mayor porcentaje de empleo informal se concentra en las pequeñas y micro empresas. En el sector transportes y comunicaciones, solo el 20.8% de los trabajadores tiene un empleo formal y el resto trabajaba informalmente. Entre el 2014 y el 2018, el empleo informal se incrementó de 79.3% a 80.8%, lo que significa que los regímenes especiales de tributación, que buscan fomentar la formalización laboral, no han cumplido con el objetivo reducir el empleo informal. Adicionalmente, el cumplimiento de las obligaciones tributarias, de las empresas formales del sector de transporte interprovincial, equivale al 25.75% de sus ingresos. Esta fuerte incidencia tributaria, desincentiva la formalización y el crecimiento de las pequeñas y

micro empresas, que prefieren permanecer pequeñas e invisibles a la fiscalización estatal.

6.- La población demandante, de bienes y servicios, de Lima Norte, pertenece mayoritariamente a una clase media, cuyos patrones de consumo se caracterizan por la asistencia a formatos del canal comercial tradicional (96%), bodegas y mercados, como a formatos del canal comercial moderno (75%), supermercados e hipermercados; lo que evidencia que, en Lima Norte, los canales de comercialización moderno y tradicional no son excluyentes. Igualmente, los usuarios de los terminales formal e informal, comparten características similares.

7.- Los usuarios del Terminal Terrestre Lima Norte los Olivos S.A.C. (terminal informal) y del terminal de la empresa Centro Comercial Plaza Norte S.A.C. (terminal formal), poseen rasgos demográficos similares en cuanto a sexo, edad, nivel educativo, estado civil, lugar de residencia y ocupación. Sin embargo, difieren considerablemente en características como:

- * El medio de transporte para acceder al terminal; donde el 53.3% de los usuarios del terminal informal utiliza el transporte público, mientras que los del terminal formal utilizan mayoritariamente el taxi como medio de transporte (52.5%)

- * El motivo de elección del terminal; donde el 86.8% de los usuarios del terminal informal manifiestan que su elección se debe al bajo precio de los pasajes (costo cero por derecho de embarque), mientras que el 90.4% de los usuarios del terminal formal lo prefiere por la calidad de sus servicios, a pesar de pagar 4 soles por derecho de embarque.

- * La frecuencia de viaje en Ruta Larga (Chimbote, Trujillo, Chiclayo, Piura y Tumbes); donde el 81.3% de los usuarios del terminal informal viaja una vez al mes y el 3.8% lo hace más de una vez por mes; mientras que en el terminal formal el 61.4% viaja una vez por mes y el 37.6% lo hace más de una vez por mes.

8.- El nivel de insatisfacción del usuario respecto de sus expectativas, en la evaluación de la calidad de servicio de los terminales formal e informal, es muy contrastante en las dimensiones de:

- * Tangibilidad (+0.562 terminal formal, -0.563 terminal informal), diferencia que se explica por la calidad de la infraestructura y equipamiento del terminal formal.

- * Capacidad de respuesta (+0.375 terminal formal, -0.188 terminal informal), insatisfacción que se explica por la calidad del personal del terminal formal, que se muestra capacitado, disponible y dispuesto a ayudar al cliente.

- * Seguridad garantía y confianza (+0.560 terminal formal y -0.315 terminal informal), diferencia que se explica, por la calidad del personal del terminal formal que se muestra amable, cortés, serio y sobre todo transmite confianza.

RECOMENDACIONES

La informalidad en el desarrollo del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte 2010 - 2018.

1.- Realizar estudios sobre el impacto urbano y social de la operación de los terminales terrestres en Lima Metropolitana.

Esta recomendación implica analizar las causas y, por supuesto, los efectos, de la proliferación de los terminales terrestres en toda Lima Metropolitana. Considerando los aspectos legales, normativos, comerciales y urbanísticos, que ayuden a entender la magnitud de los impactos que generan estas infraestructuras, sobre su entorno urbano y social.

2.- Realizar estudios sobre las dimensiones óptimas de los ambientes y de los servicios necesarios, que requieren los pasajeros y los buses, para una correcta operación de los terminales terrestres.

La implementación de esta recomendación, implica una revisión de todas las investigaciones disponibles sobre el diseño y dimensionamiento de terminales terrestres y los servicios que ofrecen para pasajeros y buses; con el objetivo de definir un estándar óptimo de operación.

3.- Realizar estudios sobre el impacto de la tributación en el desarrollo de las pequeñas y micro empresas que prestan el servicio de transporte interprovincial.

Durante la investigación se ha evidenciado que las pequeñas y microempresas movilizan a las dos terceras partes de los pasajeros que viajan al norte del país. Y, como estas empresas, por su tamaño, son las que presentan una mayor propensión a la operación informal, es necesario evaluar los impactos, de los diferentes regímenes tributarios promovidos por el estado, en el desarrollo de dichas empresas.

4.- Realizar estudios sobre los impactos sociales y económicos de la informalidad laboral, en el sector del transporte interprovincial.

La informalidad laboral, en el sector transporte interprovincial, a diferencia de otros sectores, no solo afecta el bienestar social de los trabajadores, la productividad de las empresas y el crecimiento económico del sector, sino que también, por su naturaleza, tiene un impacto directo sobre la vida y la salud de los pasajeros y del resto de la sociedad.

5.- Realizar estudios sobre los procesos en la mejora de la atención al cliente, orientados a definir un estándar de la calidad de servicio.

Esta recomendación implica la revisión de estudios, sobre los procesos de mejora en la atención al cliente y el estándar de calidad en el servicio de transporte interprovincial. Actualmente, en el ámbito nacional, no se dispone de ningún estándar de calidad establecido, por lo que, el objetivo de estos estudios deberá ser la de formular un estándar de calidad de servicio, que involucre tanto a operadores de terminales terrestres como a las empresas de transporte operadoras de flota.

6.- Realizar estudios sobre el comportamiento del consumidor, del servicio de transporte interprovincial, analizando los factores culturales, sociales, personales y otros, que tienen que ver con el aprendizaje y experiencia del usuario.

Estudios más detallados sobre el comportamiento del consumidor, del servicio de transporte interprovincial, nos ayudarán a entender sus hábitos y patrones de consumo; necesarios para plantear estrategias que ayuden a orientarlo hacia el consumo formal del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

La informalidad en el desarrollo del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte 2010 - 2018.

- Alarco, Germán (2011). *Competitividad y desarrollo. Evolución y perspectivas recientes*. Lima: CENTRUM católica y Editorial Planeta Perú S.A.
- Andina (2019). *MTC deshabilita 96 terminales terrestres a escala nacional*. En: <https://andina.pe/agencia/noticia-mtc-deshabilita-96-terminales-terrestres-a-escala-nacional-769979.aspx>.
- Arellano, Rolando y Burgos, David. (2008). *Ciudad de los Reyes, de los Chavez, los Quispe*. Lima: Arellano Investigación y Marketing S.A.
- Bacchetta, Marc; Ernst, Ekkehard y Bustamante, Juana (2009). *La globalización y el empleo informal en los países en desarrollo*. Ginebra: OIT.
- Banco Mundial. (2020). *Doing Business en el Perú - 2020*. Washington D.C.: Banco Mundial. Licencia: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO.
- Belapatiño, V., Grippa, F. y Perea, H. (2017). Perú. *Informalidad laboral y algunas propuestas para reducirla*. En: <https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2017/01/Observatorio-informalidad-laboral1.pdf>
- Blanchard, Olivier; Amighini, Alesia y Giarazzi, Francisco (2012). *Macroeconomía*. Madrid: Pearson Educación.
- Bonifaz, José y Aparicio, Carlos (2013). *La Gestión del sistema de transporte público peruano al 2050*. Lima: CEPLAN.
- Bustamante, M., Obando, F. y Tello, M. (2020). *“Fundamentos de la Calidad de Servicio, El Modelo Servqual”*. Revista Empresarial, vol. II, (13), p. 1–4.
- Caso, A. Rey de Castro, J. y Rosales-Mayor, E. (2014). *Hábitos de sueño y accidentes de tránsito en conductores de ómnibus interprovincial de Arequipa, Perú*. Revista peruana de medicina experimental y salud pública, 12, 707 - 711.
- Castillo, Patricia (2011). *“Política económica: Crecimiento económico, desarrollo económico, desarrollo sostenible”*. Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho, vol. III, p. 1-12.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2016). *Economía informal en el Perú: Situación actual y perspectivas*. Lima: CEPLAN.
- Céspedes, Nikita (2015). *Crece no es suficiente para reducir la informalidad*. En: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-trabajo/2015/documento-de-trabajo-05-2015.pdf>.
- Chávez, Claudia, Quezada, Roberto y Tello, Diana. (2017). *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Contreras, Alejandro (2010). *Economía y empleo informal. Un círculo vicioso: Baja inversión-baja productividad-baja remuneración. Caso de estudio: sector manufacturero y de servicios (1994-2004)*. México: FLACSO.
- Cuba, Elmer (2016). *La Informalidad Peruana*, por Elmer Cuba. En: <https://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/informalidad-peruana-elmer-cuba-260160-noticia/>
- Cuba, Elmer (2018). *El (falso) problema de la informalidad*, por Elmer Cuba. En: <https://elcomercio.pe/opinion/columnistas/empresarios-falso-problema-informalidad-elmer-cuba-noticia-571402-noticia/?ref=ecr>.
- Cuba, Elmer (31/05/19). *La Informalidad laboral*. 18/03/20, de Lampadia Sitio web: <https://www.lampadia.com/opiniones/elmer-cuba/la-informalidad-laboral/>
- Djankov Simeon, La Porta Rafael, López-de-Silanes Florencio and Shleifer Andrei. (septiembre, 2001). *THE REGULATION OF ENTRY*. Discussion Paper, 2953, 1-5.
- Djankov Simeon, Lieberman Ira, Mukherjee Joyita y Nenova Tatiana. (abril, 2002). *Going Informal: Benefits and Costs*. En *The Informal Economy Round Table* (1-16). Sofia: World Bank.
- De Soto, Hernando y otros. (2009). *El otro sendero*. Lima: NORMA.
- Dutra, Gustavo (2017). *Guía curso para el bloque temático: Microeconomía*. En: https://www.fing.edu.uy/catedras/economia/teorico/PPT_micro_9_2017.pdf.
- EL PERUANO (2020). *La nefasta informalidad*. En: <https://elperuano.pe/noticia-la-nefasta-informalidad-89150.aspx>.
- Doing Business Subnacional. (2020). *Doing Business en el Perú 2020*. 27/10/20, de Banco Mundial Sitio web: <https://espanol.doingbusiness.org/es/reports/subnational-reports/peru>
- Enste, Dominik y Schneider, Friedrich (1998). *Increasing Shadow Economies All Over The World - Fiction Or Reality?* Alemania: Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit Institute for the Study of Labor.
- Escobar, José (2008). *Una medición de la economía subterránea peruana, a través de la demanda de efectivo: 1980-2005*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Espinoza, Yuri (2016). *Terrapuerto interprovincial Lima Norte distrito de Los Olivos*. Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Feige, Edgar L., (1997), "Revised Estimates of the Underground Economy: Implications of U.S. Currency Held Abroad." in *The Underground Economy: Global Evidence of its Size and Impact*, edited by O. Lippert and M. Walker. Vancouver, Canada: The Fraser Institute

- Feige, Edgar L. (1990), *Defining and Estimating Underground and Informal Economies: The new institutional economics approach*. World Development, 18, 989 - 1002.
- Freije Samuel. (2001). *El empleo informal en América Latina y el Caribe: Causas, consecuencias y recomendaciones de política*. 05/05/2018, de Banco Interamericano de Desarrollo Sitio web: <https://publications.iadb.org/es/publicacion/14938/el-empleo-informal-en-america-latina-y-el-caribe-causas-consecuencias-y>
- Lewis Arthur. (mayo 1954). *Economic Development with Unlimited Supplies of Labour*. The Manchester School, Vol. 22, N^o 2, 139-191.
- Fundación CETMO (2006). *Manual de Apoyo para la implantación de la gestión de la calidad según Norma UNE-EN 13816*. Madrid: Ministerio de Fomento.
- García, E y Suazo, B. (2014). *Factores que Influyen en los Resultados del Sistema de Control en las Garitas De Peaje “Tolerancia Cero” En la Vía Lima – Ica*. Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- GESTIÓN (2017). *CCL: Por cada empresa formal hay dos negocios informales*. En: <https://gestion.pe/economia/ccl-empresa-formal-hay-dos-negocios-informales-1-149790-noticia/?ref=gesr>.
- GESTIÓN (2019). *Transportistas interprovinciales: ubicar terminales terrestres fuera de las ciudades ocasionará más gastos a usuarios*. En: <https://gestion.pe/economia/transportistas-interprovinciales-ubicar-terminales-terrestres-fuera-de-las-ciudades-ocasionara-mas-gastos-a-usuarios-noticia/>.
- Gómez Juan, Jiménez Juan y Martner Ricardo. (2017). *Consensos y conflictos en la política tributaria de América Latina*. Santiago: CEPAL.
- Grönroos, Christian. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. European Journal of Marketing, 18, 4, 36 - 44.
- Grupo de Trabajo de Transporte Informal con la ayuda del Banco Mundial y el Sub-Saharan African Transport Platform. (2021, febrero). *CLAVES PARA TRANSFORMAR EL SECTOR DEL TRANSPORTE INFORMAL*. Knowledge Brief de la UITP, la Asociación Internacional de Transporte Público, 2–8.
- Guerra, Gustavo (2012). *Servicio de Consultoría para la Elaboración de un Diagnóstico y Propuesta de Política de Inversiones en Transportes*. Lima: MEF.
- Hart, Keith. (1973). *Oportunidades de ingresos informales y empleo urbano en Ghana*. Revista de estudios africanos modernos 11, 61–89.

- Hart, Keith. (2006). *Informal Economy*. 04-07-2020, de The Memory Bank Sitio web: <https://thememorybank.co.uk/informal-economy/>
- Hernández, Rosendo (2010). "Informalidad y crecimiento económico. El caso de Nicaragua". *Economía Aplicada*. Fecha de publicación: Febrero del 2011. Fecha de consulta: 1/2/2018. Disponible en: <<https://rosendben.files.wordpress.com/2011/02/economc3ada-informal-caso-de-nicaragua.pdf>>.
- Hernández, Gonzalo (2013). *El desarrollo económico en México*. Estudios, 11(106), p. 99-140.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). *Producción y empleo informal en el Perú. Cuenta satélite de la economía informal 2007-2016*. Lima: INEI.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Provincia de Lima, Compendio Estadístico 2019*. Lima: INEI.
- Ipsos Perú. (2018). *Perfiles Zonales 2018. Febrero 2019*, de Ipsos Sitio web: <https://www.ipsos.com/es-pe/perfiles-zonales-lima-detalle>
- Ipsos Perú. (2019). *Perfil del Consumidor de Lima Norte (Infografía)*. Junio 2019, de La República Sitio web: <https://larepublica.pe/economia/1471506-perfil-consumidor-lima-norte-infografia/>
- Ipsos Perú. (2019). *Al 93% de internautas de Lima norte le gusta probar nuevos productos*. Gestión, 4.
- Islas, Víctor; Rivera, César y Torres, Guillermo (2002). *Estudio de la demanda de transporte*. Sanfandila: Instituto Mexicano del Transporte.
- Izquierdo Quispe, Patricia. (2012). *Propuesta de regulación en los terminales terrestres del transporte de ámbito nacional de personas en la provincia de Lima*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- J. Paul Peter & Jerry C. Olson. (2006). *Comportamiento del consumidor y estrategia de marketing*. México: McGRW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Jiménez, Diana (2012). "La informalidad laboral en América Latina: ¿Explicación estructuralista o institucionalista?". *Cuadernos de Economía*. 31 (58), p. 113-143.
- Kappel, Robert and Ishengoma, Esther. (2006). *Economic Growth and Poverty: Does Formalisation of Informal Enterprises Matter?*. GIGA Working Papers, 20,7,8.
- Kotler, Philip y Keler, Kevil Lane. (2006). *Dirección de Marketing*. Mexico: Pearson Education.
- La Porta, Rafael y Shleifer, Andrei. (2008). *The Unofficial Economy and Economic Development*. *Booking Papers on Economic Activity*, 2, 275 - 363.

- La República.pe. (2019). *¿Cuál es el perfil de un consumidor de Lima Norte?* 23-09-2020, de Perú Retail Sitio web: <https://www.peru-retail.com/cual-es-el-perfil-de-un-consumidor-de-lima-norte>
- León, Astrid y Caicedo, Hugo (2012). *"Informalidad: escape y exclusión"*, de Guillermo Perry et al. *Sociedad y Economía*, (23), p. 247-250.
- Levenson, Alec & Maloney, William. (1998). *The Informal Sector, Firm Dynamics and Institutional Participation*. diciembre 2020, de ResearchGate Sitio web: https://www.researchgate.net/publication/23722099_The_Informal_Sector_Firm_Dynamics_and_Institutional_Participation
- Loayza Norman. (2008). *Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú*. Estudios Económicos, Banco Central de Reserva del Perú, 15, p. 43-64.
- Loayza, Norman V. (1997). *THE ECONOMICS OF THE INFORMAL SECTOR A Simple Model and Some Empirical Evidence from Latin America*. Washington: The World Bank.
- Lopez Gumusio, Ricardo. (2005). *"Calidad total en la empresa moderna"*. PERSPECTIVAS, 8, 67 - 81.
- Machuca, Carlos (2011). *Terminal terrestre ruta sur en la ciudad de Trujillo*. Universidad Nacional de Ingeniería, Lima.
- Martínez, Antonio (2009). *"Teoría de la firma o teoría económica de la empresa"*. Ciencias Empresariales y Economía. Fecha de publicación: 22/4/2009. Fecha de consulta: 1/1/2015. Disponible en: <http://cienciasempresariales.info/teoria-de-la-firma-o-teoria-economica-de-la-empresa/>.
- Mendieta, Juan y Perdomo, Jorge (2008). *Fundamentos de economía del transporte. Teoría, metodología y análisis de política*. Bogotá: Universidad de Los Andes, Facultad de Economía, CEDE, Ediciones Uniandes.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2009). *Estudio para establecer los requisitos mínimos para terminales terrestres del servicio de transporte interprovincial regular de pasajeros*. Lima: MINCETUR.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2012). *Plan Estratégico Sectorial Multianual Sector Transportes y Comunicaciones 2012-2016*. Lima: MTC.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2019a). *Plan Estratégico Sectorial Multianual Sector Transportes y Comunicaciones 2018-2022*. Lima: MTC.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2019b). *Anuario estadístico 2018*. Lima: MTC.
- Mould Joaquín. (2003). *Economía informal e innovación Una aproximación global al problema*. Apuntes 52/53 Revista de ciencias sociales, p. 69-90.

- Moreno-Monroy Ana, Pieters Janneke, Erumban Abdul. (2012). *Subcontracting and the Size and Composition of the Informal Sector: Evidence from Indian Manufacturing*. IZA Discussion Paper, No .6785, 1-29.
- Morales Joaquín. (2020). *¿Por qué optamos por la informalidad? Beneficios económicos y no-económicos en la informalidad*. En Economía informal e informalidad en una sociedad multiétnica, Bolivia: Fundación Konrad Adenauer.
- Municipalidad Metropolitana de Lima (2012). *La Lima del futuro*. Lima: MML.
- Núñez, LI & Mancilla, J. (2018). *Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente*. 3C Empresa, investigación y pensamiento crítico, 7, 53.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2009). *¿Es normal la informalidad? Hacía más y mejor empleo*. [En línea]. México: OCDE. Fecha de consulta: 1/1/2015. Disponible en: <<http://browse.oecdbookshop.org/oecd/pdfs/free/4109014e4.pdf>>.
- Palmade Vicent & Anayiotos Andrea. (2005). *Rising Informality*. Washington: The World Bank.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49, 41-50.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64, 12 - 40.
- Parkin, Michael y Loría, Eduardo (2010). *Microeconomía. Versión para Latinoamérica*. 9ª ed. México: Pearson Educación.
- Parkin, Michael; Esquivel, Gerardo y Muñoz, Mercedes (2007). *Macroeconomía. Versión para Latinoamérica*. 7ª ed. México: Pearson Educación.
- Paz, Karim (2010). *La competitividad en Guatemala a través del modelo de Porter y los principales índices de competitividad mundial*. Revista Ingeniería Primero, (18), p. 57-77.
- Paz Quiroz Felix. (2020). *La nefasta informalidad*. 01/02/2020, de Diario oficial EL PERUANO Sitio web: <https://elperuano.pe/noticia-la-nefasta-informalidad-89150.aspx>
- Peñaranda, César (2017). *Hay tres empresas informales por cada compañía formal en Perú*. En: La Cámara. La Revista de la CCL. N° 800, octubre-noviembre, 2017, p. 6-9.
- Peñaranda Alan. (2001). *La informalidad en el Perú y su impacto en la tributación*. Perú: CIAT.

- Perú21 (2019). *Más de 7.3 millones de empresas en el país son informales, según la CCL*. En: <https://peru21.pe/economia/7-3-millones-empresas-pais-son-informales-ccl-nndc-480925-noticia/?ref=p21r>.
- Perry, Guillermo y otros. (2007). *Informalidad: Escape y Exclusión*. Bogotá: Banco Mundial en coedición con Mayol Ediciones S.A.
- Peter, J. Paul & Olson Jerry C. (2006). *Comportamiento del consumidor y estrategia de marketing*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Pindyck, Robert y Rubinfeld, Daniel. (2009). *Microeconomía*. Madrid: Pearson Education.
- Poole, E. (enero-diciembre 2020). *Panorama Histórico de la Regulación del Transporte Público en Lima*. IUSINKARRI revista de la facultad de derecho y ciencia política – Pontificia Universidad Católica del Perú, 9(9), 293–318
- Quilcate, José (2019). (Perú) *Formalización de la propiedad informal y acceso a nueva vivienda. ¿Qué hacer?* En: <https://latinamericantoplawyer.com/2019/07/26/peru-formalizacion-de-la-propiedad-informal-y-acceso-a-nueva-vivienda-que-hacer/>
- Quijano, A. (1972). *La constitución del "mundo" de la marginalidad urbana*. Revista EURE - Revista De Estudios Urbano Regionales, 2(5), 89-106.
- Rabossi, Fernando (2019). *Los Caminos de la informalidad*. Sociología & Antropología, 9, 797 - 818.
- Raiteri, Melisa. (2016). *El comportamiento del consumidor actual*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.
- Ranis, Gustav; Stewart, Frances. (1994). *V-goods and the role of the urban informal sector in development*. Center discussion paper, 724, 1-49.
- Roca Santiago, Simabuko Luis, Dyer Jaime. (junio 2004). *Impacto tributario en el servicio de transporte terrestre interprovincial de pasajeros. El caso del retiro de la exoneración del IGV*. ESAN Cuadernos de difusión, 16, 21-52.
- Rodriguez-Rabadán, David. (2013). *Proceso de Decisión del Consumidor*. Catalunya: Universitat Internacional de Catalunya.
- RPP. (2019). *Sutran clausuró de manera temporal a la empresa dueña del bus que se incendió en Fiori*. 05-10.2019, de RPP Sitio web: <https://rpp.pe/lima/accidentes/fiori-sutran-clausuro-de-manera-temporal-a-la-empresa-duena-del-bus-que-se-incendio-noticia-1189244>.
- Rupay, M. (2018). *Luchando contra la informalidad en el transporte terrestre de personas: el caso de coordinación de la sede desconcentrada Junín de la Superintendencia de Transporte Terrestre, Carga y Mercancías*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

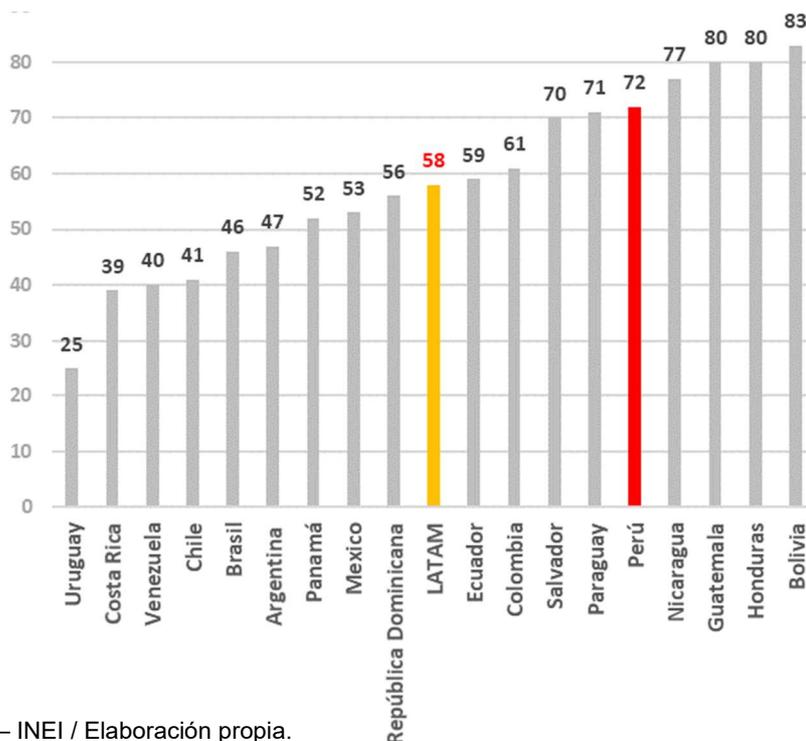
- Salcedo C., Moscoso F., y Ramirez M. (2020). *Economía Informal en Colombia: Iniciativas y propuestas para reducir su tamaño*. Espacios, 41, 22-28
- Schneider Friederich y Enste Dominik. (2000). *Shadow Economies: Size, Causes, and Consequences*. Journal of Economic Literature, XXXVIII, 77 - 144.
- Schiffman, Leon & Lazar Kanuk, Leslie. (2010). *Comportamiento del consumidor*. Mexico: Pearson Educación.
- Soubbotina, Tatyana (2004). *Beyond Economic Growth. An introduction to sustainable development*. [En línea]. Washington: The World Bank. Fecha de consulta: 1/1/2015. Disponible en: http://www.worldbank.org/depweb/english/beyond/beyondco/beg_all.pdf.
- Stigler, George, J. (1971). *The Theory of Economic Regulation*. The Bell Journal of Economics and Management Science, Vol. 2, 3 - 21.
- Tarazona, Jorge (2019). *Diseño arquitectónico de un terminal de transporte terrestre en los Patios – Norte de Santander, área metropolitana de San José de Cúcuta*, Colombia. Universidad Santo Tomás – Bucaramanga.
- Ubide, Ángel (2014). *El tamaño y la informalidad*. [En línea]. Madrid: El País. Fecha de consulta: 1/1/2015. Disponible en: http://economia.elpais.com/economia/2014/07/25/actualidad/1406312476_238462.html.
- Unacem. (2019). *¿Cómo vamos en Lima y Callao?* Noveno Informe de Calidad de Indicadores sobre Calidad de Vida. Lima: Unacem.
- Vivar Nebreda, Luis. (1992). *Análisis del proceso de decisión del consumidor, para la estrategia comercial de la empresa*. Anales de estudios económicos y empresariales, 7, 75 - 96.
- Vilogut. (2015). *Norma técnica colombiana 5454*. Dokumen.tips. Fecha de consulta: 1/1/2017. Disponible en: <https://dokumen.tips/documents/norma-tecnica-colombiana-5454.html>
- Zeithaml, Valarie A. (1981). *How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services*. En Marketing of Services (186 - 190). Chicago: American Marketing Association.

ANEXOS

La informalidad en el desarrollo del servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Norte 2010 - 2018.

ANEXO 1

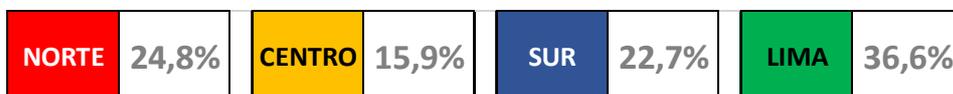
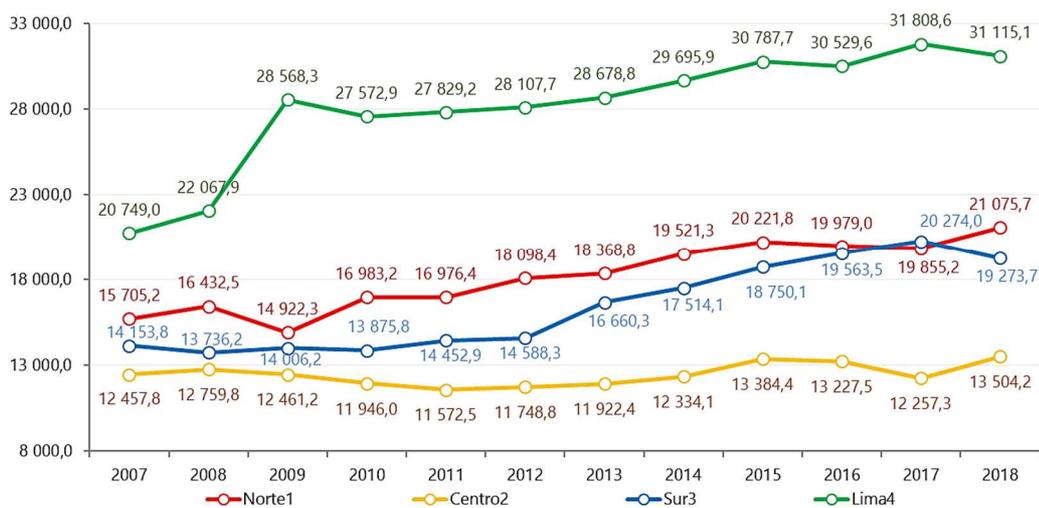
Tasa de informalidad laboral en Latinoamérica - 2018



Fuente: OIT – INEI / Elaboración propia.

ANEXO 2

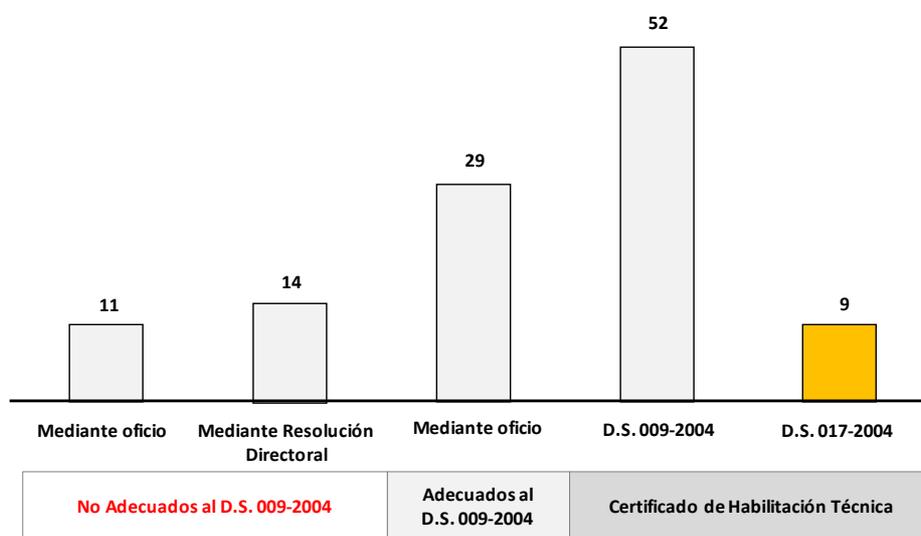
Evolución del Tráfico de Pasajeros del Transporte Interprovincial, según Zona: 2007 – 2018



Fuente: MTC – OGPP – Oficina de Estadística / Elaboración propia.

ANEXO 3

Perú - Terminales terrestres autorizados por el MTC – 2009.



Fuente: MTC / MINCETUR: Estudio para establecer los requisitos mínimos para terminales terrestres del servicio de transporte interprovincial regular de pasajeros.

ANEXO 4

Empresas de transporte de pasajeros por carretera, según ámbito y modalidad de servicio 2009 - 2018

Ámbito y modalidad de servicio	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nacional	904	943	1011	1115	1243	1561	1826	2289	2697	3179
Inter Departamental	344	341	337	356	381	425	434	485	538	570
Intra Departamental	18	17	17	14	15	13	12	4	3	2
Turístico Nacional	437	471	507	549	572	712	837	1055	1214	1406
Turístico Departamental	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunal	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-
Excepcional	13	8	3	2	2	2	-	-	-	-
Trabajadores	91	105	93	111	153	218	276	344	439	553
Servicio Social	-	-	-	-	-	-	-	2	2	2
Privado	-	-	53	82	119	191	267	399	501	646
Internacional	10	9	9	9	12	13	12	12	12	15
Internacional	10	9	9	9	12	13	12	12	12	15
TOTAL	914	952	1020	1124	1255	1574	1838	2301	2709	3194

Fuente: MTC – Dirección General de Transporte Terrestre – Oficina de estadística / Elaboración propia.

ANEXO 5

Empresas autorizadas del transporte de pasajeros regular nacional (intra e inter departamental) según departamento: 2007-2018

Departamento	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Amazonas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Ancash	10	10	11	10	10	10	14	21	21	21
Apurímac	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3
Arequipa	36	35	37	38	35	35	36	39	44	48
Ayacucho	-	-	-	-	-	-	-	1	1	3
Cajamarca	4	4	5	6	4	7	13	15	17	20
Callao	-	-	-	-	-	1	1	1	1	4
Cusco	12	12	11	11	12	12	12	11	16	12
Huancavelica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Huánuco	3	2	2	4	4	5	4	4	6	11
Ica	2	1	1	1	-	1	2	3	5	6
Junín	23	21	22	24	22	26	27	28	29	34
La Libertad	23	20	22	25	24	29	34	31	38	44
Lambayeque	29	26	26	30	28	28	28	29	30	31
Lima	185	193	184	184	219	240	234	257	277	275
Loreto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Madre de Dios	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Moquegua	1	1	1	1	2	2	3	4	5	4
Pasco	3	4	4	5	4	5	4	6	6	4
Piura	5	4	4	5	5	7	9	8	9	10
Puno	16	15	15	16	15	15	14	17	21	24
San Martín	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1
Tacna	6	6	5	6	9	10	8	9	11	14
Tumbes	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1
Ucayali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	362	358	354	370	396	438	446	489	541	572

Fuente: MTC – Dirección General de Transporte Terrestre – Oficina de estadística / Elaboración propia.

ANEXO 6

Evolución de empresas autorizadas de transporte de pasajeros, según ámbito: 2009 - 2018



Fuente: MTC – Dirección General de Transporte Terrestre – Oficina de estadística / Elaboración propia.

ANEXO 7

Terminales terrestres autorizados en LIMA NORTE – 2019 – Proporción de áreas y tamaño de flota.

	RAZON SOCIAL	AREA DEL TERRENO	RETIRO	SERVICIOS AL PASAJERO	PATIO DE MANIOBRAS	TAMAÑO DE FLOTA
		m2	5%	30.43%	64.57%	156.4
1	TERMINALES Y SERVICIOS S.A. San Martín de Porres	2,825.00	141.25	859.65	1,824.10	0.00
2	INVERSIONES SAJY S.R.L. San Martín de Porres	800.00	40.00	243.44	516.56	3.30
3	EMPRESA DE TRANSPORTES ANDIA S.A.C. San Martín de Porres	1,225.00	61.25	372.77	790.98	5.06
4	MOVIL TOURS S.A. San Martín de Porres	10,545.00	527.25	3,208.84	6,808.91	43.54
5	TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.L. San Martín de Porres	11,775.00	588.75	3,583.13	7,603.12	0.00
6	JAKSETIC MEZA CHRISTIAM ESTOIAN Puente Piedra	800.00	40.00	243.44	516.56	3.30
7	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C. Los Olivos	300.00	15.00	91.29	193.71	1.24
8	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C. Los Olivos	483.00	24.15	146.98	311.87	1.99
9	TERMINAL TERRESTRE DELTA S.A. Los Olivos	1,000.00	50.00	304.30	645.70	0.00
10	INVERSIONES BRALK E.I.R.L. Los Olivos	950.00	47.50	289.09	613.42	3.92
11	TERMINAL TERRESTRE LIMA NORTE - LOS OLIVOS S.A.C. Los Olivos	6,250.00	312.50	1,901.88	4,035.63	25.80
12	EMPRESA DE TRANSPORTES APOCALIPSIS S.A. Comas	600.00	30.00	182.58	387.42	2.48
13	INVERSIONES LOS TRIPOCHOS E.I.R.L. Comas	600.00	30.00	182.58	387.42	2.48
14	PLAZA LIMA NORTE S.A.C. Independencia	32,500.00	1,625.00	9,889.75	20,985.25	134.18

Fuente: MINCETUR-2009 / Elaboración Propia.

ANEXO 8

50 atributos de servicio – Incluyendo los 20 atributos mejor valorados.

Aspecto	Descripción	Puntaje	Posición
1	Auxilio mecánico para buses	494	41
2	Servicio de cambio de moneda extranjera	587	16
3	Orientadores de tráfico en el exterior	529	35
4	Servicio de recepción y entrega de equipaje de tránsito en bodega	569	25
5	Control de seguridad antes de subir al bus	584	19
6	Estacionamiento para mototaxis	491	43
7	Servicio de lavado de automóviles	492	42
8	Servicios higiénicos familiares	461	48
9	Estacionamiento para vehículos de carga de encomiendas	439	49
10	Servicio de espera en el terminal	628	9
11	Servicio de carga de equipaje	466	47
12	Puntualidad del bus en la salida del turno en el terminal	582	20
13	Servicio médico de emergencia - Tópico	586	17
14	Señalética interna de orientación	571	23
15	Servicio de farmacia	410	50
16	Sistema de tickets para el orden de venta de pasajes	568	26
17	Modulo de orientación e información	651	5
18	Lockers para dejar el equipaje	531	34
19	Servicio de perifoneo para embarque y desembarque	585	18
20	Servicio de embalaje de encomiendas	567	27
21	Seguridad del terminal	695	1
22	Servicio de espera diferenciado - VIP	562	32
23	Servicio de custodia de equipaje en el terminal	647	7
24	Coches para llevar equipaje	682	4
25	Teléfonos públicos	589	14
26	Lactario para madres con infantes	565	29
27	Servicio de cafetería	616	11
28	Servicio de restaurante	564	30
29	Servicio de módulos de comida	565	26
30	Servicio de venta de periódicos y revistas	578	21
31	Dispensadores de café y golosinas	550	33
32	Sillas para discapacitados	489	45
33	Servicio de internet - computadoras libres	490	44
34	Duchas para pasajeros	487	46
35	Cajeros automáticos	588	15
36	Rapidez en la venta de pasajes en el terminal	650	6
37	Coches para bebés	511	37
38	Señalización de ingreso al terminal	506	40
39	Pantallas táctiles de información	526	36
40	Orientadores de público	570	24
41	Estacionamiento público en el terminal	694	2
42	Estacionamiento para bicicletas	563	31
43	Servicio de encomiendas	646	8
44	Estacionamiento para taxis	683	3
45	Tomacorrientes para cargar celulares y/o equipos electrónicos	590	13
46	Oficina de la Policía Nacional	573	22
47	Servicios higiénicos confortables	617	10
48	Oficina de SUTRAN - verificación técnica del Bus	566	28
49	Señalización adecuada en - en patio de maniobras	510	38
50	Servicio de internet - WIFI	610	12

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 9

Ficha de registro de observación – para los terminales terrestres de Lima Norte.

FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN TERMINAL TERRESTRE	N°
---	-----------

1 DIRECCIÓN:

.....

2 RAZON SOCIAL:

3 AREA DEL TERRENO:

4 NÚMERO DE FRENTES:

6 LONGITUD DE FRENTES DE LOTE:

FRENTE 1:

FRENTE 1:

FRENTE 1:

FRENTE 1:

8 CROQUIS DE UBICACIÓN

7 ATRIBUTOS DE SERVICIO

Seguridad en el terminal	<input type="checkbox"/>	Repóñiz en la venta de boletos	<input type="checkbox"/>	Servicio de cafetería	<input type="checkbox"/>	Cambio de moneda extranjera	<input type="checkbox"/>
Estacionamiento para el público	<input type="checkbox"/>	Servicio de custodia de equipaje	<input type="checkbox"/>	Servicio de internet-wifi	<input type="checkbox"/>	Tópico de emergencia	<input type="checkbox"/>
Estacionamiento para taxis	<input type="checkbox"/>	Servicio de encomiendas	<input type="checkbox"/>	Tomacorrientes carga celulares	<input type="checkbox"/>	Servicio de embarque y desembarque	<input type="checkbox"/>
Coches para el equipaje	<input type="checkbox"/>	Servicio de espera en el terminal	<input type="checkbox"/>	Teléfonos públicos	<input type="checkbox"/>	Control de seguridad antes de subir al bus	<input type="checkbox"/>
Módulos de orientación	<input type="checkbox"/>	Servicios higiénicos confortables	<input type="checkbox"/>	Cajeros automáticos	<input type="checkbox"/>	Puntualidad del bus en la salida del turno	<input type="checkbox"/>

ANEXO 10

Guía de entrevista – Informante clave: Personal del terminal terrestre Centro Comercial Plaza Norte.

GUÍA DE ENTREVISTA GERENTE DE OPERACIONES DE TERMINAL TERRESTRE PLAZA NORTE	N°
---	----

1 DATOS GENERALES - DEL INICIO DE OPERACIONES DEL TERMINAL TERRESTRE, TAMAÑO, CAPACIDAD, CANTIDAD DE PERSONAL Y OTROS

2 CARACTERÍSTICAS DE LA OPERACIÓN - HORARIOS, CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS, NEGOCIOS COMPLEMENTARIOS, PROBLEMAS RECURRENTES.

3 DEL MOVIMIENTO DE PASAJEROS - TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE LAS RUTAS (CORTA - LARGA) FRECUENCIA, EVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD DE PASAJEROS EMBARCADOS, TARIFA DE EMBARQUE Y OTROS.

4 DE LA RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES PERTINENTES - MUNICIPIALIDAD, SUTRAN, POLICIA NACIONAL, SUNAT, ETC.

ANEXO 11

Guía de entrevista – Informante clave: Personal de empresa de transporte operadora de flota.

GUÍA DE ENTREVISTA ADMINISTRADOR DE EMPRESA DE TRANSPORTE	N°
--	-----------

1 DATOS GENERALES - EMPRESA: DEL INICIO DE OPERACIONES, TAMAÑO DE FLOTA, CAPACIDAD DEL BUS, CANTIDAD DE PERSONAL, SEGUROS, ETC.

2 CARACTERÍSTICAS DE LA OPERACIÓN: RUTAS, HORARIOS, ORGANIGRAMA, PARADEROS/REPOSICIÓN DE FLOTA, MANTENIMIENTO DE UNIDADES, ETC.

3 DEL MOVIMIENTO DE PASAJEROS: OCUPABILIDAD DEL BUS, VARIACIÓN DE TARIFAS, MESES DE MÁXIMA DEMANDA, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ETC.

4 DE LA RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES: TRÁMITES DE AUTORIZACIONES, MULTAS, REVISIONES DE SUTRAN, SUNAT, ETC.

ANEXO 12

Cuestionario de encuesta (primera parte) – características generales / demográficas

FORMATO - I		CODIGO: DI-		
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		FECHA:		
		PAGINA: 001		
Instrucciones: Estimado(a) Señor(a), el siguiente grupo de preguntas tiene por objetivo conocer las características generales (demográficas) de los usuarios de este terminal terrestre. Le agradeceremos responda a cada una de las preguntas formuladas marcando una X en la opción que considere. Gracias				
1	¿Género?	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	
2	¿En cuál grupo de edad se encuentra usted?	18 a 23 años <input type="checkbox"/>	24 a 38 años <input type="checkbox"/>	39 a 59 años <input type="checkbox"/>
		60 a 74 años <input type="checkbox"/>	75 a más años <input type="checkbox"/>	
3	¿Cuál es su grado de instrucción?	Primaria <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	Sup. Técnico <input type="checkbox"/>
		Sup. Universitario <input type="checkbox"/>		
4	Actualmente, ¿cuál es su estado civil?	Soltero <input type="checkbox"/>	Casado <input type="checkbox"/>	Conviviente <input type="checkbox"/>
		Divorciado <input type="checkbox"/>		
5	¿En cuál distrito reside usted?	Distrito de Lima Norte <input type="checkbox"/>	Distrito fuera de Lima Norte <input type="checkbox"/>	
6	Respecto de su ocupación, ¿es usted dependiente o independiente?	Dependiente <input type="checkbox"/>	Independiente <input type="checkbox"/>	
7	¿Cuál es el medio de transporte que utiliza para llegar al Terminal?	Transporte Público <input type="checkbox"/>	Taxi <input type="checkbox"/>	Movilidad Particular <input type="checkbox"/>
		Moto Taxi <input type="checkbox"/>		
8	¿Cuánto tiempo emplea en llegar al Terminal?	Entre 10 y 20 min <input type="checkbox"/>	Entre 21 y 40 min <input type="checkbox"/>	Entre 41 y 60 min <input type="checkbox"/>
		Más de 60 min <input type="checkbox"/>		
9	¿Cuál es el motivo de su elección del Terminal para viajar hacia el norte de Lima?	Cercanía a mi casa <input type="checkbox"/>	Bajos precios de los pasajes <input type="checkbox"/>	Calidad del servicio <input type="checkbox"/>
		Otro <input type="checkbox"/>		
10	Por lo general, ¿acostumbra ir solo(a) o acompañado(a) al Terminal?	Solo <input type="checkbox"/>	Acompañado <input type="checkbox"/>	
11	¿Mientras está en el Terminal, se conecta a Internet a través del celular o utiliza el WIFI?	Utiliza su celular <input type="checkbox"/>	No se conecta <input type="checkbox"/>	
12	¿Acostumbra realizar alguna compra en el Terminal?	Si realiza alguna compra <input type="checkbox"/>	No realiza alguna compra <input type="checkbox"/>	
13	¿Cuál es su destino más frecuente?	Ruta Corta <input type="checkbox"/>	Ruta Larga <input type="checkbox"/>	
14	¿Con qué frecuencia realiza un viaje en Ruta Corta?	Una vez al mes <input type="checkbox"/>	Más de una vez al mes <input type="checkbox"/>	Ocasionalmente <input type="checkbox"/>
15	¿Con qué frecuencia realiza un viaje en Ruta Larga?	Una vez al mes <input type="checkbox"/>	Más de una vez al mes <input type="checkbox"/>	Ocasionalmente <input type="checkbox"/>

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 13

Cuestionario de encuesta (segunda parte) – EXPECTATIVAS sobre la calidad del servicio.

FORMATO - II
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CODIGO: EI-

FECHA:

PAGINA: 001

Instrucciones: Estimado(a) Señor(a), el siguiente grupo de preguntas tiene por objetivo conocer sus **EXPECTATIVAS** sobre los servicios que espera recibir en este terminal terrestre. Le agradeceremos responda a cada una de las preguntas formuladas marcando una X en la opción elegida; donde **1** significa que usted esta en total **desacuerdo**, **2** en **desacuerdo**, **3** **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, **4** **de acuerdo** y **5** **totalmente de acuerdo**. Agradeceremos pueda responder con total sinceridad. Gracias .

	1	2	3	4	5
1 ¿Esperaba usted que las instalaciones del Terrestre estén en buen estado?	<input type="checkbox"/>				
2 ¿Esperaba usted que el equipamiento (cámaras, pantallas, sistema de perifoneo) sea moderno y apropiado?	<input type="checkbox"/>				
3 ¿Esperaba usted que los empleados del Terminal tengan una adecuada presencia?	<input type="checkbox"/>				
4 ¿Esperaba usted que los empleados del Terminal estén uniformados y adecuadamente identificados?	<input type="checkbox"/>				
5 ¿Esperaba usted encontrar la cantidad suficiente de empresas de transporte para viajar?	<input type="checkbox"/>				
6 ¿Esperaría que los empleados del Terminal realicen bien su trabajo?	<input type="checkbox"/>				
7 ¿Esperaría que, ante un problema, el Terminal muestre sincero interés en solucionarlo?	<input type="checkbox"/>				
8 ¿Esperaba usted que los empleados del Terminal, no orienten bien a los usuarios ante cualquier requerimiento?	<input type="checkbox"/>				
9 ¿Esperaba usted que la tarifa por derecho de embarque, corresponda a los servicios del Terminal?	<input type="checkbox"/>				
10 ¿Esperaría usted que los empleados del Terminal estén capacitados para resolver los problemas del servicio?	<input type="checkbox"/>				
11 ¿Esperaría usted que los empleados del Terminal, siempre estén dispuestos a ayudarlo?	<input type="checkbox"/>				
12 ¿Esperaría usted que los empleados del Terminal, le orienten rápidamente ante sus requerimientos?	<input type="checkbox"/>				
13 ¿Esperaría usted que los empleados del Terminal no se muestren demasiado ocupados para responder a sus consultas?	<input type="checkbox"/>				
14 ¿Esperaba usted que los empleados del Terminal demuestren amabilidad y cortesía en su trato al cliente?	<input type="checkbox"/>				
15 ¿Esperaría usted que los empleados del Terminal le brinden información detallada sobre los servicios disponibles?	<input type="checkbox"/>				
16 ¿Esperaba usted que los empleados del Terminal demuestren seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?	<input type="checkbox"/>				
17 ¿Esperaría usted que los empleados del Terminal le transmitan confianza en todo momento?	<input type="checkbox"/>				
18 ¿Esperaría sentir seguridad mientras realiza alguna transacción en el Terminal?	<input type="checkbox"/>				
19 ¿Esperaba usted que el terminal le atienda en un horario conveniente?	<input type="checkbox"/>				
20 ¿Esperaba usted que el Terminal le ofrezca una atención personalizada ante un requerimiento?	<input type="checkbox"/>				
21 ¿Esperaba usted volver a embarcarse en el Terminal, debido a la atención recibida?	<input type="checkbox"/>				
22 ¿Esperaría que el Terminal terrestre se preocupe por los intereses de sus clientes?	<input type="checkbox"/>				

ANEXO 14

Cuestionario de encuesta (tercera parte) – PERCEPCIONES sobre la calidad del servicio.

FORMATO - III
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CODIGO: PI-

FECHA:

PÁGINA: 001

Instrucciones: Estimado(a) Señor(a), el siguiente grupo de preguntas tiene por objetivo conocer sus **PERCEPCIONES** sobre los servicios que recibió en este terminal terrestre. Le agradeceremos responda a cada una de las preguntas formuladas marcando una X en la opción elegida; donde **1** significa que usted esta en total **desacuerdo**, **2** en **desacuerdo**, **3** **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, **4** **de acuerdo** y **5** **totalmente de acuerdo**. Agradeceremos pueda responder con total sinceridad. Gracias .

	1	2	3	4	5
1 ¿Considera usted que las instalaciones del Terminal se encuentren en buen estado?	<input type="checkbox"/>				
2 ¿Considera usted que el equipamiento (cámaras, pantallas, sistema de perifoneo) sea moderno y apropiado?	<input type="checkbox"/>				
3 ¿Considera usted que los empleados del Terminal tienen una adecuada presencia?	<input type="checkbox"/>				
4 ¿Considera usted que los empleados del Terminal estén uniformados y adecuadamente identificados?	<input type="checkbox"/>				
5 ¿Considera usted que existe la cantidad suficiente de empresas de transporte para viajar?	<input type="checkbox"/>				
6 ¿Considera usted que los empleados del Terminal realicen bien su trabajo?	<input type="checkbox"/>				
7 ¿Considera usted que, ante un problema, el Terminal muestre sincero interés en solucionarlo?	<input type="checkbox"/>				
8 ¿Considera usted que los empleados del Terminal, no orientan bien a los usuarios ante cualquier requerimiento?	<input type="checkbox"/>				
9 ¿Considera usted que la tarifa por derecho de embarque, corresponde a los servicios del Terminal?	<input type="checkbox"/>				
10 ¿Considera usted que los empleados del Terminal están capacitados para resolver los problemas del servicio?	<input type="checkbox"/>				
11 ¿Considera usted que los empleados del Terminal, siempre están dispuestos a ayudarlo?	<input type="checkbox"/>				
12 ¿Considera usted que los empleados del Terminal, le orientan rápidamente ante sus requerimientos?	<input type="checkbox"/>				
13 ¿Considera usted que los empleados del Terminal no se muestren demasiado ocupados para responder a sus consultas?	<input type="checkbox"/>				
14 ¿Considera usted que los empleados del Terminal demuestran amabilidad y cortesía en su trato al cliente?	<input type="checkbox"/>				
15 ¿Considera usted que los empleados del Terminal le brinden información detallada sobre los servicios disponibles?	<input type="checkbox"/>				
16 ¿Considera usted que los empleados del Terminal demuestran seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?	<input type="checkbox"/>				
17 ¿Considera usted que los empleados del Terminal le transmitieron confianza en todo momento?	<input type="checkbox"/>				
18 ¿Sintió usted seguridad mientras realizaba alguna transacción en el Terminal?	<input type="checkbox"/>				
19 ¿Considera usted que el Terminal le atiende en un horario conveniente?	<input type="checkbox"/>				
20 ¿Considera usted que el Terminal ofrece una atención personalizada ante un requerimiento?	<input type="checkbox"/>				
21 ¿Considera usted volver a embarcarse en el Terminal, debido a la atención recibida?	<input type="checkbox"/>				
22 ¿Considera usted que el Terminal terrestre se preocupa por los intereses de sus clientes?	<input type="checkbox"/>				

ANEXO 15**Movimiento de pasajeros en el servicio regular de transporte terrestre interprovincial en Lima:
2010 - 2018**

AÑO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
TRAFICO DE PASAJEROS - LIMA 2010-2018	27,572.9	27,775.1	28,107.7	28,678.8	29,695.9	30,787.6	30,529.7	31,808.6	31,115.1
LIMA - NORTE 45%	12,407.8	12,498.8	12,648.5	12,905.5	13,363.2	13,854.4	13,738.4	14,313.9	14,001.8
LIMA - SUR 40%	11,029.1	11,110.1	11,243.1	11,471.5	11,878.4	12,315.0	12,211.9	12,723.5	12,446.0
LIMA - ESTE 15%	4,135.9	4,166.3	4,216.2	4,301.8	4,454.4	4,618.1	4,579.5	4,771.3	4,667.3

En miles

Fuente: Anuario Estadístico 2018 – MTC / Elaboración Propia.

ANEXO 16**Terminales terrestres (3) que operan en terrenos mayores a 5,000 m2.****Gran Terminal Plaza Norte**

Gran Terminal Terrestre Plaza Norte, le pertenece a la empresa Centro Comercial Plaza Norte S.A.C. que además opera el centro comercial que lleva el mismo nombre y que se integra a las instalaciones del terminal terrestre. Inicia operaciones el 26 de abril de 20210, sobre un terreno de 32,000 m2, ubicado en la Av. Tupac Amaru 6895, distrito de Independencia.

Con una inversión de 25 millones de dólares solo en infraestructura (sin contar el costo del terreno), cuenta con 19 de los 20 atributos referidos a la calidad del servicio, incluyendo a 4 de los 5 atributos más valorados (seguridad en el terminal, servicio de encomiendas, salas de espera y servicios higiénicos); quedando pendiente solo el atributo referido a la puntualidad en la salida del bus; ya que por tratarse de un terminal multiempresa, éste atributo no puede ser controlado en su totalidad por los operadores del terminal terrestre.

Los 32,000 m2 de área del terreno, deberían permitir una operación óptima con 134 buses en el patio de maniobras; sin embargo, por la forma irregular del terreno y por el sobredimensionamiento de las vías vehiculares internas, solo le permite una operación con 105 buses en su patio de maniobras.

Las instalaciones de este terminal evidencian una inversión importante en la infraestructura, el equipamiento y el personal. En sus instalaciones se aprecian los sistemas de CCTV, sistema de detección de metales en la zona de embarque,

estacionamiento interno para clientes y taxis, etc. características propias de una empresa formal.

Datos generales, ubicación e imágenes



		CENTRO COMERCIAL PLAZ NORTE S.A.C.	
1	Razon social	Centro Comercial Plaza Norte S.A.C.	
2	Ruc.	20514020907	
3	Inicio de actividades	26/04/2009	
4	Fecha de inscripción	16/09/2006	
5	Actividades comerciales	Actividades inmobiliarias realizadas a cambio de una retribución	

Fuente: Elaboración Propia.

Terrapuerto del Norte

El Terrapuerto del Norte – Tomás Valle, nombre comercial del terminal de la empresa Móvil Tours S.A. inicia operaciones en diciembre de 2017; sobre un terreno de 10,500 m² de área, ubicado en la Av. Tomás Valle 651, San Martín de Porras. Con una inversión total, que incluye la compra del terreno (6.5 millones de dólares, considerando un costo de 650 dólares por m²) y la construcción de la infraestructura (estimada en 3.5 millones de dólares); cuenta con 18 de los 20 atributos de calidad de servicio, incluyendo los 5 atributos más valorados (seguridad en el terminal, servicio de encomiendas, salas de espera confortables, servicios higiénicos y puntualidad en la salida del bus). Quedando pendiente solo el servicio de custodia de equipaje y el de cambio de moneda extranjera.

El tamaño del terreno (10,500 m²) permite una operación óptima de 43 buses; sin embargo, la forma irregular del mismo, solo permite una operación de embarque y desembarque de 24 buses en su patio de maniobras.

Datos generales, ubicación e imágenes



MOVIL TOURS S.A.	
1	Razon social Movil Tours S.A.
2	Ruc. 20107916343
3	Inicio de actividades 31/05/1988
4	Fecha de inscripción 21/04/1993
5	Actividades comerciales Transporte de Carga por Carretera / Transporte regular por via terrestre



Fuente: Elaboración Propia.

La empresa Móvil Tours S.A. inicio actividades a finales de los años 80s, con más de 30 años en el mercado del transporte interprovincial, la empresa Móvil Tours contaba, para el 2018, con una flota de 122 buses, ubicándose en el puesto número 6 del ranking de las empresas de transporte terrestre de pasajeros. Estas características, tamaño de empresa y tiempo de permanencia en el mercado, son características asociadas a las empresas formales; por lo que podemos concluir que la operación de este terminal terrestre corresponde igualmente a una operación formal.

Terminal Terrestre Lima Norte Los Olivos

El Terminal Terrestre Lima Norte Los Olivos, está ubicado en la Av. Alfredo Mendiola 5360, en el distrito de Los Olivos. Inicia operaciones el 09 de marzo de 2018; luego que la Municipalidad Distrital de San Martin de Porras procediera con el desalojo y demolición de las instalaciones del antiguo Terminal Terrestre Fiori, donde operaban alrededor de 69 empresas de transporte, el 5 de febrero de 2018.

Éste terminal opera en un terreno medianero, de forma rectangular, con un frente de lote de 125ml y un área de 6,250 m². Por su tamaño y forma permite una operación óptima calculada de 26 buses en simultáneo que es muy similar a lo que ocurre en la operación real del terminal. Cuenta con 10 de los 20 atributos de calidad de servicio, incluyendo 4 de los 5 atributos más valorados (seguridad en el terminal, servicio de encomiendas, salas de espera, servicios higiénicos) quedando pendiente el atributo referido a la puntualidad en la salida del bus.

Las instalaciones de este terminal evidencian una falta de inversión en infraestructura, equipamiento y falta de personal capacitado en la operación del mismo; lo que ocasiono que sufriera una clausura temporal en abril de 2019,

justamente por no reunir las condiciones mínimas de seguridad y por estar operando con una licencia de funcionamiento temporal.

Estas características, como la falta de inversión, falta de personal capacitado y debidamente contratado, junto con el poco valor agregado, en lo que se refiere a la prestación del servicio, que le otorgan al cliente, están vinculadas al conjunto de empresas que Ranis y Stewart (1994) denomina empresas del sector tradicional, muy afines con las empresas del sector informal.

Datos generales, ubicación e imágenes



TERMINAL TERRESTRE LIMA NORTE LOS OLIVOS S.A.C.		
1	Razon social	Terminal Terrestre Lima Norte Los Olivos S.A.C.
2	Ruc.	20602988890
3	Inicio de actividades	9/03/2018
4	Fecha de inscripción	9/03/2018
5	Actividades comerciales	Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados



TERMINAL TERRESTRE
LIMA NORTE
LOS OLIVOS

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 17

Artículo 30 - Reglamento Nacional de Administración de Transporte – DS N°017-2009 MTC

Artículo 30.- Jornadas máximas de conducción

30.1 La determinación de las jornadas máximas de conducción tiene por fin establecer estándares de seguridad, que se definen en el presente Reglamento.

30.2 Los conductores de vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte público de personas, de ámbito nacional y regional, no deberán realizar jornadas de conducción continuas de más de cinco (5) horas en el servicio diurno o más de cuatro (4) horas en el servicio nocturno.

La duración acumulada de jornadas de conducción no deberá exceder de diez (10) horas en un período de veinte y cuatro (24) horas, contadas desde la hora de inicio de la conducción en un servicio. (*)

(*) Texto modificado por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 006-2010-MTC, publicado el 22 enero 2010.

Para efectos de la determinación de la duración acumulada de jornadas de conducción, se considerará de manera conjunta la realizada por el conductor en el servicio de transporte de ámbito nacional y la realizada en el servicio de transporte de ámbito regional, cuando los servicios se presten de manera sucesiva.

El exceso en la jornada de conducción, será sancionable cuando supere los treinta minutos según corresponda al servicio diurno o nocturno, según lo previsto en el párrafo anterior. No obstante, apenas excedida la jornada de conducción, resultará aplicable de manera inmediata la medida preventiva de interrupción de viaje prevista en el presente reglamento. Salvo que dentro de esos treinta minutos, se llegue al destino final del viaje, en cuyo caso el mismo conductor podrá culminar el viaje y no será de aplicación la medida preventiva antes señalada. En ningún caso, se podrá aplicar esta excepción contabilizando el tiempo de retorno de un viaje. (1)(2)

30.3 Para efectos de lo dispuesto en el numeral anterior se entenderá como servicio diurno el que se realiza entre las 6:00 am y las 09.59 pm y como servicio nocturno el comprendido entre las 10:00 pm y las 5:59 a.m.

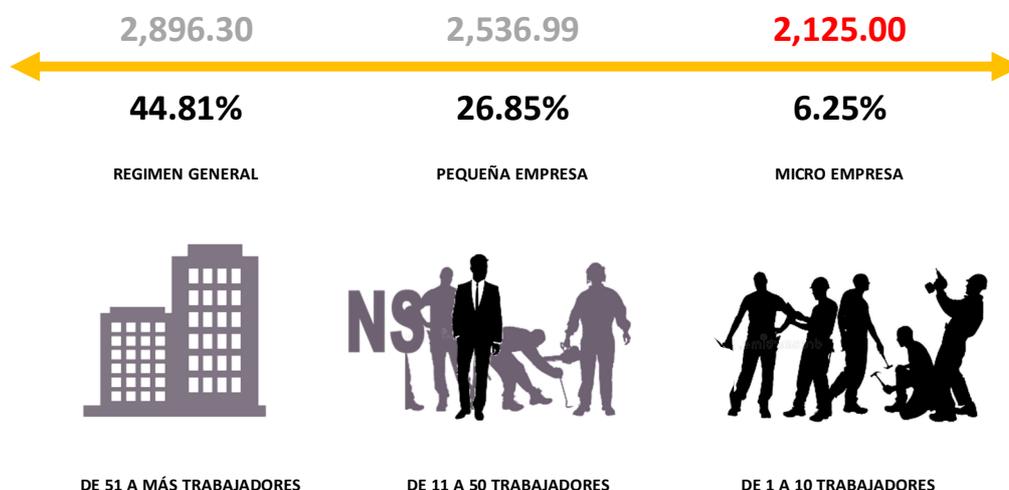
30.4 En el servicio de transporte regular y especial de personas de ámbito nacional, cuando el tiempo de viaje supere las veinte (20) horas, el transportista deberá tomar las provisiones para contar con un tercer conductor habilitado que permita que se cumpla con las jornadas máximas de conducción. Este tercer conductor podrá tomar la conducción del vehículo en un punto intermedio de la ruta.

30.5 En el servicio de transporte regular de personas, de ámbito nacional y regional, cuando el tiempo de viaje sea menor a cinco (5) horas, el tiempo de descanso entre cada jornada de conducción será no menor de una (1) hora. En ningún caso se podrá superar el tope de la duración acumulada de jornadas previsto en el presente artículo. En caso que el tiempo de viaje sea menor de dos (2) horas, el tiempo de descanso entre cada jornada de conducción será no menor de treinta (30) minutos.

Fuente: SUTRAN – Reglamento Nacional de Administración de Transporte – DS N°017-2009 MTC

ANEXO 18

Sobrecostos laborales por régimen – sobre una remuneración mensual de S/. 2,000.00



Fuente: MTPM – Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – CPS Martín Cruz / Elaboración Propia.

ANEXO 19

Requisitos: Autorización para prestar servicio de transporte regular personas (Tarjeta Única de Circulación - TUC) Vigencia 10 años.

1	Solicitud simple con datos generales.	
2	Anexo con términos del permiso solicitado.	
3	Propuesta operacional que acredite matemáticamente la viabilidad de operar el número de servicios y frecuencias solicitadas, con el número de conductores y vehículos que habilita.	
4	Estudio de factibilidad de mercado, financiero y de gestión, que señala el artículo 39º del Reglamento, para rutas que tengan como origen y/o destino a la provincia de Lima Metropolitana y/o a la provincia constitucional del Callao.	
5	Copia legible de la Tarjeta de identificación vehicular de cada vehículo ofertado, y de corresponder, copia legible del contrato de arrendamiento financiero (leasing), operativo o de fideicomiso, en el cual debe estar indicado el número de placa de rodaje o número de serie o VIN.	
6	Copia legible de Certificados SOAT vigente de cada vehículo.	
7	Copia legible del Certificado de Inspección Técnica Vehicular vigente.	
8	Copia legible de Testimonio de constitución del transportista en la que conste la denominación social, la prestación del servicio de transporte terrestre de personas como actividad principal, los nombres de los socios, accionistas, asociados, directores, administradores y representantes legales. Puede ser sustituida por copia literal emitida por SUNARP.	
9	Copia legible de Documento que acredita el uso del terminal terrestre o estación de ruta que cuenta con Certificado de Habilitación Técnica, señalado en el anexo correspondiente.	
10	Copia legible de Contrato respectivo que acredite el uso de los talleres de mantenimiento.	
11	Copia legible de Documento que acredite el acceso al servicio de comunicación entre el transportista y sus unidades, suscrito con la empresa proveedora de dicho servicio.	
12	Copia legible de Manual de Operaciones elaborado conforme a lo indicado en el numeral 42.1.5 del art. 42 del Reglamento.	
13	Copia legible de Certificado del Limitador de Velocidad, elaborado conforme a la RD Nº 843-2010-MTC/15.	
14	Copia legible de Documento que es titular o contrato vigente que le permite el uso y usufructo de las oficinas administrativas del transportista.	
15	Copia legible de Registros Contables y/o del documento declarado ante la SUNAT.	
16	Copia del contrato vigente con la empresa prestadora del servicio de control y monitoreo inalámbrico que transmita a la Entidad, en forma permanente la información de la ubicación del vehículo en ruta.	
17	Pago por Derecho de Tramitación (Banco de la Nación).	

ANEXO 20**El caso del Terminal Terrestre de FIORI**

El Terminal Terrestre Fiori, ubicado en la avenida Fiori, en el distrito de San Martín de Porras, Lima Norte; fue el símbolo de la informalidad en el transporte interprovincial de pasajeros durante más de 30 años; éste terminal operaba dentro de un terreno de aproximadamente 4,900 m², no contaba con una infraestructura apropiada, no cumplía con los requerimientos normativos ni con los servicios mínimos que requerían los usuarios (pasajeros y acompañantes) y las empresas de transporte (operadoras de flota). Este terminal contaba con la autorización del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y contaba con una oficina de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, SUTRAN dentro de sus instalaciones, evidenciando la debilidad del estado en cuanto al control y regulación y evidenciando también probables actos de corrupción

El histórico Terminal Terrestre Fiori, comenzó sus operaciones por 1980, cuando automóviles colectivos llegaban a la zona llevando y recogiendo pasajeros con destino al norte del país. Para 1991 se constituyen en una asociación de transportistas que, no solo incluían a autos colectivos, sino que, además, a buses que pertenecían a pequeñas empresas de transporte interprovincial que tenían como ruta principal el norte del país. “Formalmente”, en 1999 se convierte en la empresa Terminal Terrestre Fiori S.A.

Con el paso de los años, el Terminal Terrestre Fiori fue consolidándose y para el 2010 ya operaban cerca de 45 empresas de transportes autorizadas por el MTC. Incluso OSITRAM tenía una oficina permanente en dicho terminal.

En el 2010 el grupo Wong, que estaba por concluir las obras del Terminal Terrestre Plaza Norte, compra el terreno de 4,900 m² (aprox.) donde operaba el Terminal de Fiori, por 2,7 millones de dólares. A partir de ese año y tras una constante batalla legal el Terminal Fiori continuó con sus operaciones autorizadas por el MTC hasta enero 2018.

En enero de 2018 luego de 27 años de funcionamiento informal bajo una administración organizada, el Terminal Terrestre Fiori dejó de funcionar. A las 69 empresas de transporte interprovincial de pasajeros, que operaban en ese momento se les otorgó un plazo de 30 días para presentar un nuevo contrato y/o convenio, de uso de un nuevo terminal terrestre donde realizar sus operaciones de embarque y desembarque, suscrito con alguna empresa operadora de terminales terrestres.

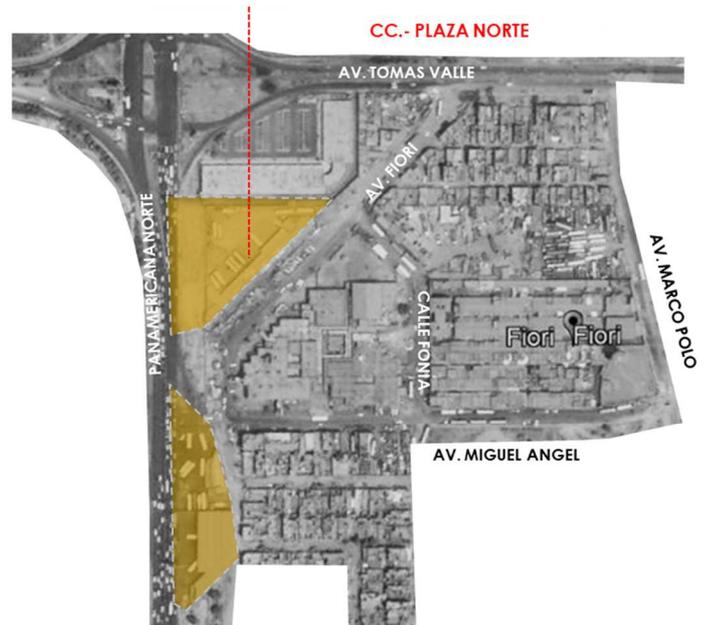
Terminal Terrestre FIORI – 2000 y 2009

Entre el año 2000 y el 2009, no solo funcionaba el Terminal Fiori, sino también el Terminal Terra Bus-Petrouni; de propiedad de Terminales y Servicios S.A. y Petrouni S.A.C. En el 2009 se ejecuta el ensanche de la Panamericana Norte y el terminal Terra Bus – Petrouni, tuvo que cerrar sus operaciones porque se funcionaba sobre un área de reserva vial.

Terminal Fiori – Año 2000



Terminal Fiori – Año 2009

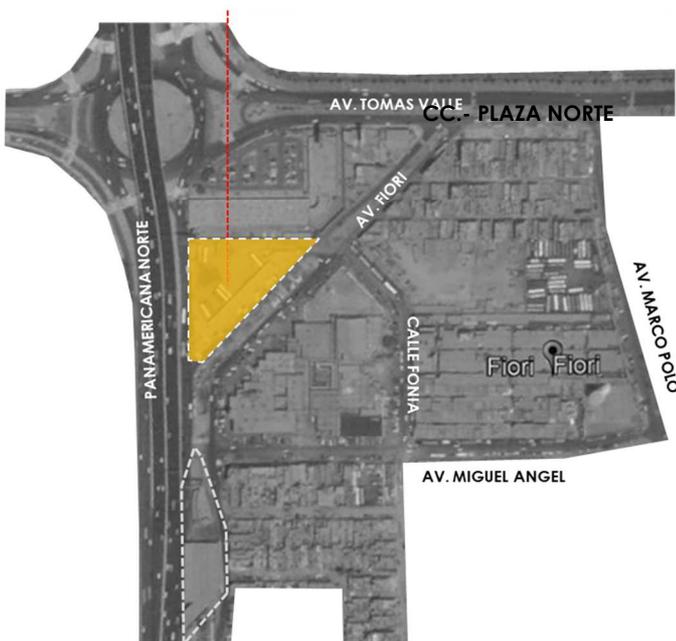


Fuente: Elaboración Propia.

Terminal Terrestre FIORI – 2011. 2013

A pesar del cierre del Terminal Terra Bus-Petrouni; éste seguía figurando en la relación de terminales autorizados por el MTC. Para el 2010, específicamente a fines del mes de abril, el Terminal Terrestre Plaza Norte, de propiedad del grupo Wong, inicia sus operaciones. Ese mismo año el mencionado grupo compra el terreno de 4,900 m² donde operaba el Terminal Fiori.

Terminal Fiori – Año 2011



Terminal Fiori – Año 2013



Fuente: Elaboración Propia.

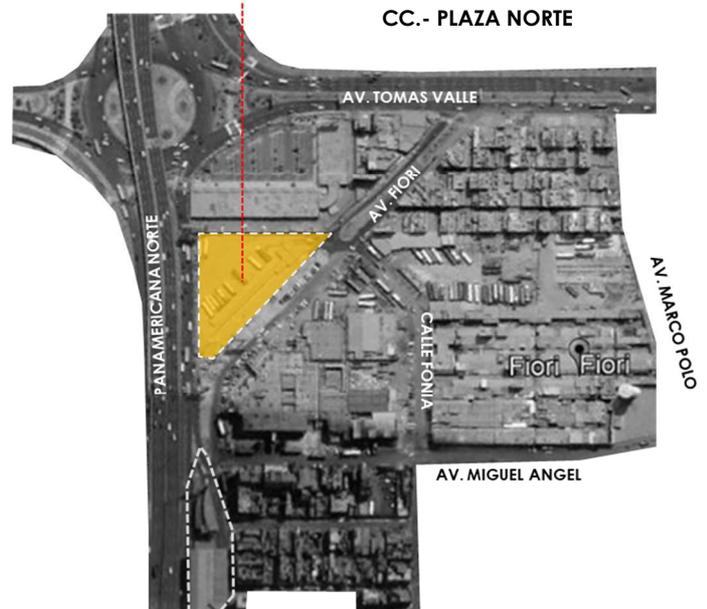
Terminal Terrestre FIORI – 2015. 2017

Consolidado el Terminal Terrestre Plaza Norte, en el 2015 logra tener operando en sus instalaciones al 48% (51 empresas) de todas las empresas que operan las salidas y llegadas hacia el Norte. Mientras que el 52% (54 empresas) operan en Fiori y en los otros 12 terminales autorizados por el MTC. Cabe destacar que muchas empresas operaban en ambos terminales, Plaza Norte y Fiori.

Terminal Fiori – Año 2015



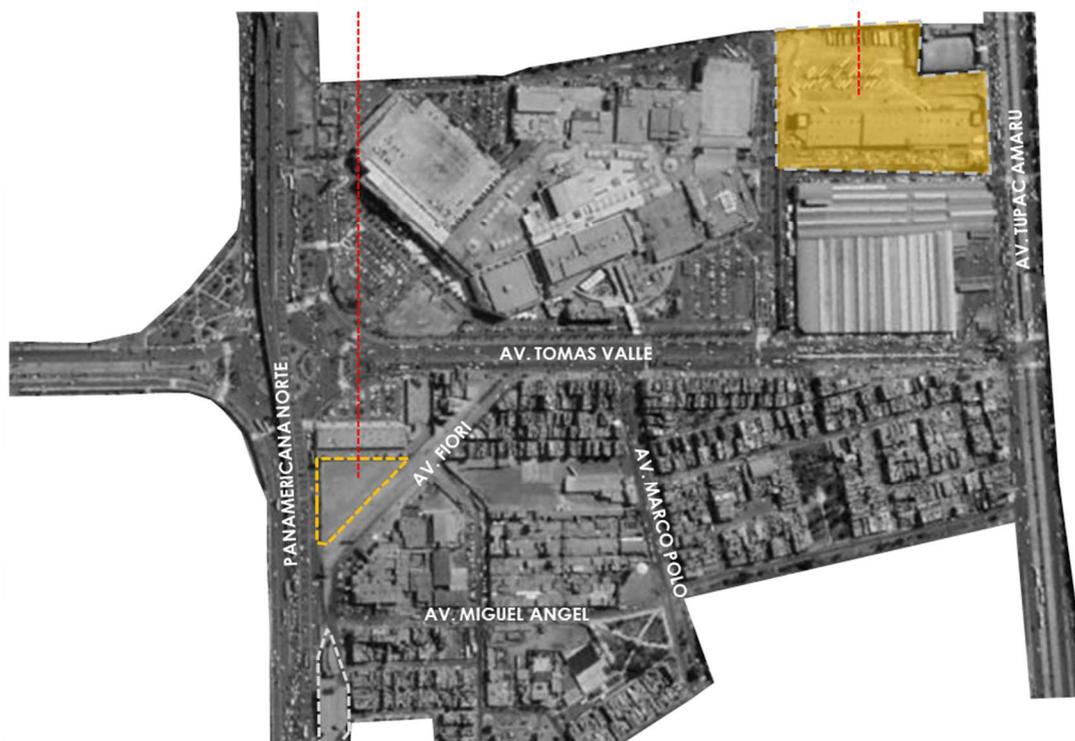
Terminal Fiori – Año 2017



Fuente: Elaboración Propia.

Terminal Terrestre FIORI y el Gran Terminal Plaza Norte – 2019

Terminal Fiori – Año 2019



Terminal Plaza Norte – Año 2019

Fuente: Elaboración Propia.

Luego de 8 años de batalla legal, entre la asociación de empresas de transporte, arrendatarios del terreno, y los nuevos propietarios (la Corporación Wong), en la madrugada del 25 de enero de 2018 la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres procede con el desalojo del Terminal Fiori; para la fecha del desalojo, en el Terminal Terrestre de Fiori, operaban 69 empresas de transporte de las 124 empresas autorizadas por el MTC; es decir que el 55.5% de empresas que prestaban el servicio de transporte interprovincial de Lima Norte operaban en el Terminal Terrestre Fiori.

ANEXO 21

Ranking de las empresas de transporte terrestre de pasajeros regular, según flota - 2018

ORDEN	RAZON SOCIAL	FLOTA
1	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.LTDA.	320
2	TURISMO CIVA S.A.C.	202
3	TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.	177
4	EMPRESA CAPLINA DE TRANSPORTES TURISTICOS INTERNACIONALES S.R.L.	142
5	EMPRESA DE TRANSPORTES PERU BUS S.A.	134
6	MOVIL BUS S.A.C	122
7	SOYUZ S.A.	122
8	EMPRESA DE TRANSPORTES AVE FENIX S.A.C.	115
9	INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURISTICO Y SERVICIOS SRL	109
10	AMERICA EXPRESS S.A.	90
11	TURISMO J.A.K.S.A	79
12	EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLANO S.A.	76
13	TRANSPORTES LINEA S.A.	74
14	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C.	57
15	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO S.A.C.	54

ANEXO 22

El drama legal del BUS CAMIÓN

Las unidades modificadas están prohibidas desde abril de 1995, fecha en que entró en vigencia el Reglamento del Servicio Público de Transporte Interprovincial de Pasajeros por Carretera en Ómnibus, aprobado por Decreto Supremo N°05-95-MTC, derogado por el Reglamento Nacional de Administración de Transportes, aprobado por Decreto Supremo N°040-2001-MTC, que incluyó similar prohibición. Sin embargo, en el 2004 se publica el Decreto Supremo N°006-2004-MTC, que *“establece disposiciones referidas a ómnibus ensamblados sobre chasis de vehículos de carga, habilitados para el servicio de transporte interprovincial de pasajeros”*. En la mencionada norma, en el Artículo 3, se establece que los buses ensamblados sobre el chasis de vehículos de carga deberán ser empadronados; y en el Artículo 5, de la misma norma, establece que:

“Los vehículos habilitados para el servicio de transporte interprovincial de pasajeros ensamblados sobre un chasis originalmente diseñado y fabricado para el transporte de carga y que hayan sido debidamente empadronados conforme al artículo 3 del presente Decreto Supremo, podrán permanecer en el servicio por el plazo que se recomiende en el Certificado de Inspección Técnica Estructural, contado desde la fecha de realizada dicha inspección, salvo que el vencimiento del plazo de la concesión o autorización ocurra primero, en cuyo caso la concesión o autorización no podrá ser renovada con vehículos de esta condición. Dicho plazo no podrá exceder de un (1) año, contado desde la fecha de realizada la inspección, si en el Certificado de Inspección Técnica Estructural se constatará que se ha producido corte y/o alargue del chasis.”

A raíz del Decreto Supremo N°006-2004-MTC, muchas empresas de transporte obtuvieron medidas cautelares, como parte de las acciones de amparo iniciadas bajo el argumento de que la prohibición de la circulación de las unidades ensambladas atentaba contra su derecho constitucional al trabajo. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones emprendió una batalla legal y logró dejar sin efecto muchas de estas medidas cautelares, apelando a que el derecho a la vida es el primer derecho fundamental y está por encima de cualquier otro.



ANEXO 23

VALOR PROMEDIO de las respuestas del cuestionario que evalúa las EXPECTATIVAS del servicio / Terminal INFORMAL

198		Dimensión e ítem	Valor total respuestas	Promedio	
I	1	¿Esperaba usted que las instalaciones del Terrestre estén en buen estado?	401	2.02	
	TANGIBILIDAD	2	¿Esperaba usted que el equipamiento (cámaras, pantallas, sistema de perifoneo) sea moderno y apropiado?	559	2.82
		3	¿Esperaba usted que los empleados del Terminal tengan una adecuada presencia?	665	3.36
		4	¿Esperaba usted que los empleados del Terminal estén uniformados y adecuadamente identificados?	414	2.09
II	5	¿Esperaba usted encontrar la cantidad suficiente de empresas de transporte para viajar?	720	3.64	
FIABILIDAD	6	¿Esperaría que los empleados del Terminal realicen bien su trabajo?	406	2.05	
	7	¿Esperaría que, ante un problema, el Terminal muestre sincero interés en solucionarlo?	406	2.05	
	8	¿Esperaba usted que los empleados del Terminal, no orienten bien a los usuarios ante cualquier requerimiento?	406	2.05	
	9	¿Esperaba usted que la tarifa por derecho de embarque, corresponda a los servicios del Terminal?	715	3.61	
III	10	¿Esperaría usted que los empleados del Terminal estén capacitados para resolver los problemas del servicio?	729	3.68	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	11	¿Esperaría usted que los empleados del Terminal, siempre estén dispuestos a ayudarlo?	729	3.68	
	12	¿Esperaría usted que los empleados del Terminal, le orienten rápidamente ante sus requerimientos?	725	3.66	
	13	¿Esperaría usted que los empleados del Terminal no se muestren demasiado ocupados para responder a sus consultas?	715	3.61	
IV	14	¿Esperaba usted que los empleados del Terminal demuestren amabilidad y cortesía en su trato al cliente?	729	3.68	
GARANTÍA SEGURIDAD	15	¿Esperaría usted que los empleados del Terminal le brinden información detallada sobre los servicios disponibles?	580	2.93	
	16	¿Esperaba usted que los empleados del Terminal demuestren seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?	705	3.56	
	17	¿Esperaría usted que los empleados del Terminal le transmitan confianza en todo momento?	705	3.56	
	18	¿Esperaría sentir seguridad mientras realiza alguna transacción en el Terminal?	430	2.17	
V	19	¿Esperaba usted que el terminal le atienda en un horario conveniente?	430	2.17	
EMPATÍA	20	¿Esperaba usted que el Terminal le ofrezca una atención personalizada ante un requerimiento?	430	2.17	
	21	¿Esperaba usted volver a embarcarse en el Terminal, debido a la atención recibida?	430	2.17	
	22	¿Esperaría que el Terminal terrestre se preocupe por los intereses de sus clientes?	430	2.17	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 24

VALOR PROMEDIO de las respuestas del cuestionario que evalúa las PERCEPCIONES sobre el servicio / Terminal INFORMAL

198		Dimensión e ítem	Valor total respuestas	Promedio	
I	1	¿Considera usted que las instalaciones del Terminal se encuentren en buen estado?	397	2.00	
	TANGIBILIDAD	2	¿Considera usted que el equipamiento (cámaras, pantallas, sistema de perifoneo) sea moderno y apropiado?	555	2.80
		3	¿Considera usted que los empleados del Terminal tienen una adecuada presencia?	661	3.34
		4	¿Considera usted que los empleados del Terminal estén uniformados y adecuadamente identificados?	408	2.06
II	5	¿Considera usted que existe la cantidad suficiente de empresas de transporte para viajar?	712	3.60	
FIABILIDAD	6	¿Considera usted que los empleados del Terminal realicen bien su trabajo?	401	2.03	
	7	¿Considera usted que, ante un problema, el Terminal muestre sincero interés en solucionarlo?	401	2.03	
	8	¿Considera usted que los empleados del Terminal, no orientan bien a los usuarios ante cualquier requerimiento?	401	2.03	
	9	¿Considera usted que la tarifa por derecho de embarque, corresponde a los servicios del Terminal?	712	3.60	
III	10	¿Considera usted que los empleados del Terminal están capacitados para resolver los problemas del servicio?	727	3.67	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	11	¿Considera usted que los empleados del Terminal, siempre están dispuestos a ayudarlo?	727	3.67	
	12	¿Considera usted que los empleados del Terminal, le orientan rápidamente ante sus requerimientos?	721	3.64	
	13	¿Considera usted que los empleados del Terminal no se muestren demasiado ocupados para responder a sus consultas?	712	3.6	
IV	14	¿Considera usted que los empleados del Terminal demuestran amabilidad y cortesía en su trato al cliente?	727	3.67	
GARANTÍA SEGURIDAD	15	¿Considera usted que los empleados del Terminal le brinden información detallada sobre los servicios disponibles?	576	2.91	
	16	¿Considera usted que los empleados del Terminal demuestran seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?	701	3.54	
	17	¿Considera usted que los empleados del Terminal le transmitieron confianza en todo momento?	698	3.53	
	18	¿Sintió usted seguridad mientras realizaba alguna transacción en el Terminal?	428	2.16	
V	19	¿Considera usted que el Terminal le atiende en un horario conveniente?	428	2.16	
EMPATÍA	20	¿Considera usted que el Terminal ofrece una atención personalizada ante un requerimiento?	428	2.16	
	21	¿Considera usted volver a embarcarse en el Terminal, debido a la atención recibida?	428	2.16	
	22	¿Considera usted que el Terminal terrestre se preocupa por los intereses de sus clientes?	428	2.16	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 25

VALOR PROMEDIO de las respuestas del cuestionario que evalúa las EXPECTATIVAS del servicio / Terminal FORMAL

182		Dimensión e ítem	Valor total respuestas	Promedio	
I	1	¿Considera usted que las instalaciones del Terminal se encuentren en buen estado?	889	4.88	
	TANGIBILIDAD	2	¿Considera usted que el equipamiento (cámaras, pantallas, sistema de perifoneo) sea moderno y apropiado?	903	4.96
		3	¿Considera usted que los empleados del Terminal tienen una adecuada presencia?	889	4.88
		4	¿Considera usted que los empleados del Terminal estén uniformados y adecuadamente identificados?	866	4.76
II	5	¿Considera usted que existe la cantidad suficiente de empresas de transporte para viajar?	821	4.51	
FIABILIDAD	6	¿Considera usted que los empleados del Terminal realicen bien su trabajo?	788	4.33	
	7	¿Considera usted que, ante un problema, el Terminal muestre sincero interés en solucionarlo?	795	4.37	
	8	¿Considera usted que los empleados del Terminal, no orientan bien a los usuarios ante cualquier requerimiento?	795	4.37	
	9	¿Considera usted que la tarifa por derecho de embarque, corresponde a los servicios del Terminal?	881	4.84	
III	10	¿Considera usted que los empleados del Terminal están capacitados para resolver los problemas del servicio?	813	4.47	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	11	¿Considera usted que los empleados del Terminal, siempre están dispuestos a ayudarlo?	870	4.78	
	12	¿Considera usted que los empleados del Terminal, le orientan rápidamente ante sus requerimientos?	885	4.86	
	13	¿Considera usted que los empleados del Terminal no se muestren demasiado ocupados para responder a sus consultas?	885	4.86	
IV	14	¿Considera usted que los empleados del Terminal demuestran amabilidad y cortesía en su trato al cliente?	877	4.82	
GARANTÍA SEGURIDAD	15	¿Considera usted que los empleados del Terminal le brinden información detallada sobre los servicios disponibles?	885	4.86	
	16	¿Considera usted que los empleados del Terminal demuestran seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?	881	4.84	
	17	¿Considera usted que los empleados del Terminal le transmitieron confianza en todo momento?	877	4.82	
	18	¿Sintió usted seguridad mientras realizaba alguna transacción en el Terminal?	888	4.88	
V	19	¿Considera usted que el Terminal le atiende en un horario conveniente?	894	4.91	
EMPATÍA	20	¿Considera usted que el Terminal ofrece una atención personalizada ante un requerimiento?	895	4.92	
	21	¿Considera usted volver a embarcarse en el Terminal, debido a la atención recibida?	888	4.88	
	22	¿Considera usted que el Terminal terrestre se preocupa por los intereses de sus clientes?	888	4.88	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 26

VALOR PROMEDIO de las respuestas del cuestionario que evalúa las PERCEPCIONES sobre el servicio / Terminal FORMAL

182		Dimensión e ítem	Valor total respuestas	Promedio	
I	1	¿Esperaba usted que las instalaciones del Terrestre estén en buen estado?	892	4.90	
	TANGIBILIDAD	2	¿Esperaba usted que el equipamiento (cámaras, pantallas, sistema de perifoneo) sea moderno y apropiado?	908	4.99
		3	¿Esperaba usted que los empleados del Terminal tengan una adecuada presencia?	890	4.89
		4	¿Esperaba usted que los empleados del Terminal estén uniformados y adecuadamente identificados?	872	4.79
II	5	¿Esperaba usted encontrar la cantidad suficiente de empresas de transporte para viajar?	814	4.47	
FIABILIDAD	6	¿Esperaría que los empleados del Terminal realicen bien su trabajo?	792	4.35	
	7	¿Esperaría que, ante un problema, el Terminal muestre sincero interés en solucionarlo?	792	4.35	
	8	¿Esperaba usted que los empleados del Terminal, no orienten bien a los usuarios ante cualquier requerimiento?	792	4.35	
	9	¿Esperaba usted que la tarifa por derecho de embarque, corresponda a los servicios del Terminal?	888	4.88	
III	10	¿Esperaría usted que los empleados del Terminal estén capacitados para resolver los problemas del servicio?	821	4.51	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	11	¿Esperaría usted que los empleados del Terminal, siempre estén dispuestos a ayudarlo?	874	4.80	
	12	¿Esperaría usted que los empleados del Terminal, le orienten rápidamente ante sus requerimientos?	888	4.88	
	13	¿Esperaría usted que los empleados del Terminal no se muestren demasiado ocupados para responder a sus consultas?	888	4.88	
IV	14	¿Esperaba usted que los empleados del Terminal demuestren amabilidad y cortesía en su trato al cliente?	888	4.88	
GARANTÍA SEGURIDAD	15	¿Esperaría usted que los empleados del Terminal le brinden información detallada sobre los servicios disponibles?	888	4.88	
	16	¿Esperaba usted que los empleados del Terminal demuestren seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?	888	4.88	
	17	¿Esperaría usted que los empleados del Terminal le transmitan confianza en todo momento?	888	4.88	
	18	¿Esperaría sentir seguridad mientras realiza alguna transacción en el Terminal?	885	4.86	
V	19	¿Esperaba usted que el terminal le atienda en un horario conveniente?	888	4.88	
EMPATÍA	20	¿Esperaba usted que el Terminal le ofrezca una atención personalizada ante un requerimiento?	890	4.89	
	21	¿Esperaba usted volver a embarcarse en el Terminal, debido a la atención recibida?	885	4.86	
	22	¿Esperaría que el Terminal terrestre se preocupe por los intereses de sus clientes?	885	4.86	

Fuente: Elaboración propia.