

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA



**TAXIS COLECTIVOS: ¿POR QUÉ LOS USUARIOS PREFIEREN ESTE
SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO EN SAN ISIDRO?**

Tesis para obtener el título profesional de Ingeniera Civil

AUTORA:

Cintia Miyuki Diaz Matsumoto

ASESOR:

Felix Israel Cabrera Vega

Lima, abril, 2022

RESUMEN

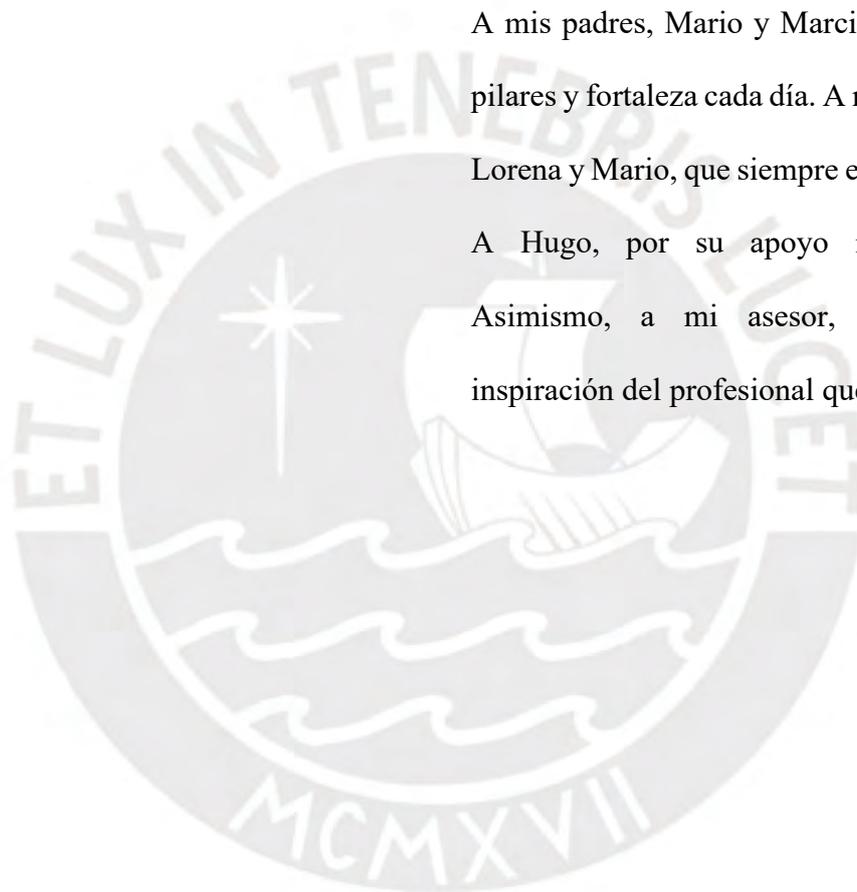
A mediados del siglo pasado, apareció el servicio de taxi colectivo que desde entonces no ha dejado de estar operativo, pero sí en constante evolución en proporción a la necesidad de los ciudadanos (Consejo de Transporte de Lima y Callao, 2014). Específicamente, este estudio tiene como propósito describir el servicio de taxi colectivo actual y cómo este podría mejorar según la perspectiva de los usuarios que lo adquieren, con la finalidad de apoyar futuros cambios en el Sistema de Transporte Urbano en el Perú.

Esta investigación se desarrolló con un diseño bajo un diseño fenomenológico (a) no experimental, (b) cualitativo, (c) exploratorio y descriptivo, y (d) transversal, que permite detallar desde la perspectiva de los usuarios los aspectos comunes que perciben del taxi colectivo. Los participantes estaban dentro del rango de edad de 20 a 35 años, además trabajaban y/o estudiaban en San Isidro. Cabe resaltar que debido a la situación del COVID-19, el instrumento de estudio utilizado fue la entrevista individual, profunda, semiestructurada y virtual, que tuvo como muestreo de tipo conveniencia.

En función a los resultados obtenidos, se describió el servicio de taxi colectivo dividiéndolo en características físicas, técnicas e intangibles. Además, se identificó que los participantes prefieren optar por este servicio cuando no cuenta con tiempo suficiente para dirigirse a su destino; sin embargo, prefieren evitar la incomodidad de viajar en el transporte público. Asimismo, entre las mejoras y/o cambios que se deben realizar para que se aumente la frecuencia de viajes diarios están la formalización del servicio, el aumento de la seguridad y nuevos modos de adquisición.

DEDICATORIA

A mis padres, Mario y Marcia, por ser mis pilares y fortaleza cada día. A mis hermanos, Lorena y Mario, que siempre están conmigo. A Hugo, por su apoyo incondicional. Asimismo, a mi asesor, por ser mi inspiración del profesional que quiero ser.



ÍNDICE GENERAL

Lista de Tablas

Lista de Figuras

Anexos

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.2.1 Las ideas de investigación	4
1.2.2 Preguntas de investigación	5
1.2.3 Hipótesis.....	6
1.2.4 Objetivos	7
1.2.5 Justificación.....	7
1.3 ALCANCE	8
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA	9
2.1 PROBLEMÁTICA DEL TRANSPORTE URBANO.....	10
2.2 ECONOMÍA COLABORATIVA	11
2.3 ECONOMÍA COLABORATIVA EN EL SECTOR TRANSPORTE	14
2.4 VIAJES COMPARTIDOS	16
2.4.1 Viajes compartidos en el mundo	16
2.4.2 Viajes compartidos en Latinoamérica	21
2.5 SITUACIÓN ACTUAL DEL TRANSPORTE URBANO EN LIMA.....	23
2.5.1 Tipos de transporte urbano en Lima.....	25
2.5.2 Estadística entre los tipos de transporte urbano en Lima.....	29
2.6 PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE URBANO EN LIMA....	32
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	36
3.1 CONTEXTO DEL ESTUDIO	37
3.2 DISEÑO GENERAL.....	38
3.3 ÁREA DE ESTUDIO	40
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.4.1 Población	41
3.4.2 Tipo de muestreo.....	41
3.4.3 Muestra	42
3.5 DISEÑO DE INSTRUMENTO.....	42

3.5.1 Estructura del instrumento	42
3.5.2 Instrumento final.....	43
3.6 RECOPIACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	44
CAPÍTULO 4: RESULTADOS	47
4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS	48
4.1.1 Caracterización del servicio de taxis colectivos	50
4.1.2 Preferencias del servicio de taxi colectivo ante otros medios.....	62
4.1.3 Cambios y/o mejoras del servicio de taxi colectivo.....	64
CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	68
5.1. Discusión de la primera hipótesis	69
5.2. Discusión de la segunda hipótesis.....	72
5.3. Discusión de la tercera hipótesis.....	73
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES Y RESULTADOS	75
6.1. CONCLUSIONES.....	76
6.1.1. Conclusión relacionada con la primera pregunta de investigación	76
6.1.2. Conclusión relacionada con la segunda pregunta de investigación	78
6.1.3. Conclusión relacionada con la tercera pregunta de investigación.....	79
6.2. RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES.....	80
APÉNDICE.....	82
Referencias Bibliográficas	82

LISTA DE TABLAS

Tabla 2.1. Cuadro de categorías de actividades de la economía colaborativa.....	12
Tabla 2.2. Fases de los viajes compartidos en Estados Unidos	17
Tabla 3.1. Guía de entrevista sobre el servicio de taxi compartido	43
Tabla 4.1. Comparación de características de preferencia entre los medios de transporte urbano con los taxis colectivos	64
Tabla 5.1. Características relacionadas en los dos estudios en discusión.....	69



LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1: Crecimiento de <i>carsharing</i> en Norteamérica	20
Figura 2.2: Crecimiento de <i>carsharing</i> en Europa	21
Figura 2.3: Crecimiento de <i>carsharing</i> en Sudamérica	23
Figura 2.4: Principales consecuencia del problema de transporte en Lima.....	24
Figura 2.5: Crecimiento de viajes totales vs. crecimiento de la población.....	25
Figura 2.6: Metropolitano de Lima.....	26
Figura 2.7: Línea 1 Metro de Lima.....	27
Figura 2.8: Corredores de Lima	27
Figura 2.9: <i>Coaster</i> en Lima	28
Figura 2.10: Taxi privado en Lima	28
Figura 2.11: Mototaxi en Lima	29
Figura 2.12: Viajes diarios en transporte público en Lima.....	30
Figura 2.13: Encuesta de forma de movilización de los limeños	31
Figura 2.14: Principales consecuencia del problema de transporte en Lima.....	32
Figura 2.15: Aspecto que más valoran los limeños	33
Figura 2.16: Aspecto que más valoran los limeños	34
Figura 2.17: Servicios que se dejaron de usar por	34
Figura 3.1: Distribución de viajes Origen-Destino del distrito de San Isidro.....	40
Figura 3.2: Orden de formulación de preguntas.	42

Figura 3.3: Desarrollo de la recolección y procesamiento de datos46

Figura 4.1: Matriz de codificación de respuesta distribuidas en categorías y temas.

Elaboración propia49



ANEXOS

Anexo 1: Distribución de viajes por capacidad de vehículos en Lima y Callao

Anexo 2: Evolución de preferencia de forma de movilizarse de limeños que trabajan o estudian

Anexo 3: Encuesta de forma de movilización de los limeños que trabajan o estudian según el NSE

Anexo 4: Antigüedad de la flota vehicular de Lima

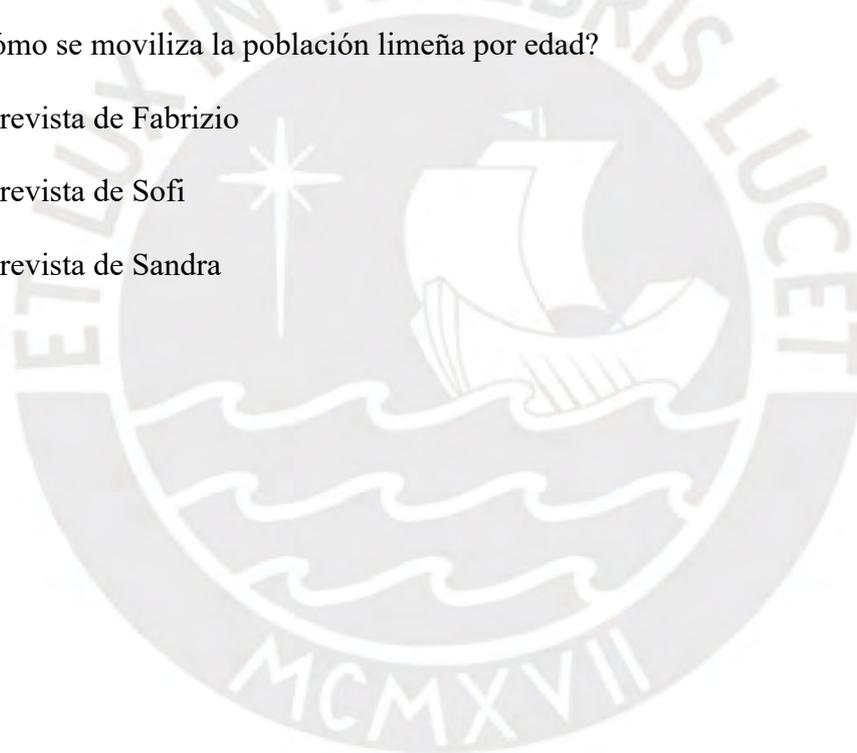
Anexo 5: Flota de transporte público por tipo de combustible de Lima y Callao

Anexo 6: ¿Cómo se moviliza la población limeña por edad?

Anexo 7: Entrevista de Fabrizioo

Anexo 8: Entrevista de Sofi

Anexo 9: Entrevista de Sandra



CAPÍTULO 1

Planteamiento del problema de investigación



1.1 INTRODUCCIÓN

Una de las capitales más importantes de Latinoamérica, Lima, presenta un tránsito vehicular caótico y desorganizado, donde no solo se ven afectados los conductores, sino todos los ciudadanos por igual (Piedra, 2018). Según Ipsos-El Comercio (2018), el transporte en la ciudad genera, al 72% de los limeños, pérdida de tiempo y al 41% les genera estrés.

Por consiguiente, la percepción de los ciudadanos de Lima Metropolitana y su problemática situación con el servicio de transporte público ha sido estudiada y analizada por especialistas internacionales. En este sentido, las autoridades y los operadores decidieron implementar mejoras en la dirección del servicio de transporte urbano. En específico, el empleo de medidas regulatorias que tienen como objetivo optimizar la prestación del servicio de transporte de manera continua y creciente en Lima Metropolitana (Fundación TRANSITEMOS, 2018). Sin embargo, en el nuevo Plan Maestro del Sistema Integrado de Transporte Público y Masivo para Lima – Callao y futuras provincias conurbadas, no se consideró a los taxis colectivos como parte del cambio en la reforma del transporte público (Pereyra, Seis proyectos de ley intentan legalizar los taxis colectivos en el país, 2017).

Por todo lo anterior, se debe examinar la posibilidad de optar por una *economía colaborativa*, que promueve el compañerismo y la participación entre semejantes (Rogers & Botsman, 2010; Hamari, Sjöklint, & Ukkonen, 2015; Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020). Debido a que la aplicación de este concepto motiva a una administración más eficiente de los recursos, en específico, promueve el máximo aprovechamiento de la ocupación del automóvil, y con ello más ciudadanos puedan desplazarse al mismo tiempo (Shaheen N. D., 2012; Marshall, 2017; Alonso-Almeida, 2019; Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020).

En particular, en el 2018, el número de viajes efectuados en transporte público por la población de Lima y Callao fue de 15 millones 990 mil viajes diarios, de los cuales, el 31.27%

se realizaron por taxis formales, colectivos e informales (Fundación TRANSITEMOS, 2018). Por lo tanto, implementar los viajes compartidos a través de los taxis colectivos en el Perú es una opción viable que ya se ha ejecutado en varias ciudades de Estados Unidos, Inglaterra, China, entre otros (Abercrombie, 1944).

Para analizar la factibilidad de optar por la formalización y estandarización del servicio del taxi colectivo en Lima, es primordial, en primera instancia, conocer a profundidad este servicio. Por ello, la presente investigación determina los factores por los cuales los pasajeros prefieren optar por el servicio de taxi colectivo en lugar del servicio de autobuses públicos en San Isidro. Es decir, determinar las características y el porqué del uso frecuente del servicio de taxi colectivo en este distrito de Lima. Esta información podría ser utilizada para mejorar del sistema del transporte urbano de Lima y la infraestructura vial, así como reducir las limitaciones de conocimiento que se tienen sobre los viajes compartidos.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El planteamiento del problema es parte esencial de un trabajo de investigación académica, ya que esta surge de la inspiración, la necesidad de complementar el conocimiento existente y resolver problemáticas que se asocian a experiencias personales, materiales escritos y hasta en las mismas noticias. Con el fin de que la investigación sea precisa y estructurada, las ideas requieren un proceso de transformación; para ello, se presenta la siguiente serie de etapas.

En primer lugar, se piensa en las ideas de investigación que fueron modificadas según la lectura de antecedentes y las investigaciones previas del tema, en donde se delimitó según el carácter temático, espacial, temporal y de factibilidad. Luego, se define el corazón de la investigación con ayuda de una matriz de consistencia, la cual tiene como partes esenciales (a) las preguntas de investigación, (b) las hipótesis y (c) los objetivos. Estos últimos deben generar intriga y estimulación al investigador, teniendo en cuenta que las buenas ideas no

necesariamente son novedosas. Por último, se concreta la justificación y alcance de la investigación.

Cabe resaltar que, en una investigación cualitativa, la idea no siempre cuenta con un propósito completamente estructurado, sino que esta se transforma de forma continua y cíclica. Asimismo, teniendo la investigación un sentido fenomenológico, las hipótesis iniciales son referenciales y marcan el punto de partida de proceso académico (Hernandez-Sampieri, 2014).

1.2.1 Las ideas de investigación

Los temas de investigación, como se ha manifestado, nacen de experiencias e inquietudes personales que se enfocan en un ámbito específico. En este caso, fueron las siguientes: (a) ¿por qué no conocemos las características del servicio de los taxis colectivos?, (b) ¿por qué los pasajeros optan por utilizar este servicio?, y, algo más importante, (c) ¿por qué si hay un porcentaje considerable de pasajeros que accede a este servicio es excluido del Sistema Integrado de Transporte?

El inicio de esta investigación se consideró las preguntas mencionadas anteriormente, luego de ello se estructuró y delimitó a través de documentos académicos, noticias locales, diferentes tipos de entrevista a expertos locales, publicaciones de instituciones gubernamentales e investigaciones internacionales. De esta forma, se determinó como lugar de análisis al distrito de San Isidro y se exploró desde un enfoque cualitativo las condiciones de uso del servicio de taxi colectivo. Como se puede inferir, existen diversos paraderos donde los conductores ofrecen este servicio, por ello, se tuvo que analizar los paraderos en San Isidro con más flujo de pasajeros. Las interrogantes y objetivos que se exponen posteriormente permiten estructurar y delimitar con mayor detalle el tema que se está investigando.

1.2.2 Preguntas de investigación

Las interrogantes de investigación se inician con formulación de cuestionamientos durante una experiencia personal o lectura académica (Hernandez-Sampieri, 2014). Además, estas se encuentran directamente ligadas a los objetivos y a las hipótesis que ayudaron a definir inicialmente la lineación de la investigación. A continuación, se presentan acompañadas de una breve explicación.

1. ¿Cuáles son las características del servicio de taxi colectivo en San Isidro?

Se pregunta cuáles son las características del servicio de taxi colectivo en San Isidro. Se consideran adultos de ambos géneros. Es de principal interés considerar a los trabajadores que terminan su jornada laboral en esta zona.

2. ¿Por qué se utiliza el servicio de taxi colectivo en San Isidro?

Se necesita recolectar la opinión de los pasajeros sobre el uso del servicio de taxi colectivo en San Isidro, a partir de sus vivencias. Se consideran adultos de ambos géneros con edad mínima de 18 años. Asimismo, como se menciona anteriormente, se considera a los trabajadores que terminan su jornada laboral en esta zona.

3. ¿Cuáles son las características del servicio de taxis colectivos que se pueden implementar o mejorar para aumentar su frecuencia de uso en San Isidro?

Se pregunta cuáles son las características que a los usuarios les gustaría que se implementen o mejoren en el servicio de taxis colectivos en San Isidro para aumentar su uso. Además, se considerará a los trabajadores que terminan su jornada laboral en esta zona en condiciones normales. Se consideran adultos de ambos géneros con edad mínima de 18 años.

1.2.3 Hipótesis

La pregunta general de investigación está orientada a responder por qué los pasajeros prefieren optar por el servicio de taxi colectivo en lugar del servicio de autobuses públicos en San Isidro. Sin embargo, para que esta pueda ser respondida, es vital que cada pregunta de investigación específica sea contestada. Estas hipótesis intentarán ser corroboradas, no obstante, existirán otras que cambiarán y evolucionarán a lo largo del proceso de investigación, principalmente, cuando se estudia un servicio desde la perspectiva de los usuarios que la utilizan. A continuación, se exponen las hipótesis planteadas:

1. Las características del servicio de los taxis colectivos son las siguientes: (a) disponibilidad inmediata para el traslado al destino, (b) precios accesibles en comparación a los taxis privados, (c) vans con capacidad de hasta 12 pasajeros, (d) conductores con conocimiento de diversas rutas en las cuales se evita el congestionamiento vehicular y (e) sin paradas en el trayecto.
2. Los pasajeros optan por el servicio de taxi colectivo desde San Isidro porque tienen tiempos de viaje menores a los de otros servicios (corredor, autobuses, entre otros). Además, el precio del viaje es más accesible hasta en un 30% que el servicio de un taxi privado y la disponibilidad de asientos es inmediato.
3. La frecuencia de uso del servicio de taxis colectivos en San Isidro aumentaría, si se implementan o mejoran las siguientes características: formalización del servicio de taxis colectivos, incremento de seguridad al optar por el servicio y paraderos específicos para los vehículos.

1.2.4 Objetivos

Esta investigación tiene como objetivo general: determinar los factores por los cuales los pasajeros prefieren optar por el servicio de taxi colectivo, en lugar del servicio de autobuses públicos en San Isidro. Además, entre los objetivos específicos, podemos indicar los siguientes:

1. Determinar las características del servicio de taxi colectivo
2. Argumentar por qué se utiliza el servicio de taxi colectivo en San Isidro
3. Identificar las características del servicio de taxis colectivos que se pueden implementar o mejorar para aumentar su frecuencia de uso en San Isidro

1.2.5 Justificación

La investigación propuesta recolecta la opinión de los pasajeros sobre el uso del servicio de taxi colectivo en San Isidro y es significativo desde tres enfoques distintos: académico, gubernamental y comercial.

En primer lugar, en el ámbito académico, el conocimiento del uso y características del servicio de taxis colectivos en el Perú ha sido poco estudiado, teniendo un concepto muy ambiguo de este. En la presente investigación, se pretende determinar los factores por los cuales los pasajeros prefieren optar por el servicio de taxi colectivo en lugar del servicio de autobuses públicos. Asimismo, los resultados serán de ayuda para iniciar investigaciones más amplias, como conocer la factibilidad de implementar los viajes compartidos e implementar paraderos específicos para este tipo de servicio.

En segundo lugar, en el ámbito gubernamental, el estudio arrojará resultados importantes que pueden ser utilizados por las autoridades del Estado para promover, estandarizar, formalizar y acoplar el uso de taxis colectivos en el Sistema Integrado de Transporte Urbano. Al mismo tiempo, esto podrá ayudar a considerar mejores opciones de

infraestructura y a disminuir el tiempo de viaje de los limeños. Además, como parte de la justificación de este estudio, se propone analizar y proyectar diferentes cambios y mejoras que apoyen el Plan de Movilidad Urbana Sostenible de San Isidro.

Por último, en el ámbito comercial, las empresas privadas interesadas en implementar o mejorar la experiencia de los usuarios que optan por los taxis colectivos podrán obtener información relevante y útil. Debido a que se obtendrá en los resultados las características que son más significativas para el usuario al momento de elegir entre un servicio de transporte.

1.3 ALCANCE

Con el fin de lograr el objetivo general, la investigación es desarrollada bajo un diseño (a) no experimental, (b) cualitativo, (c) exploratorio y descriptivo, y (d) transversal. Es no experimental ya que no se altera el contexto en el cual se requiere la opinión de los usuarios al usar los taxis colectivos. Además, el estudio es exploratorio porque se examina un tema poco estudiado, específicamente, el uso de taxis colectivos en el Perú. También, es cualitativo y descriptivo debido a que se busca caracterizar y especificar el servicio de viajes compartidos. Por último, la investigación es de corte transversal dado que se recolecta los datos en un momento específico (Hernandez-Sampieri, 2014).

El estudio se realizará en una población y muestra definida. Específicamente, la población está constituida por hombres y mujeres con edad mayor o igual a los 18 años, al momento de realizar el experimento; por otro lado, dichos usuarios son trabajadores y/o estudiantes. Además, se ejecutará en el distrito de San Isidro, ubicada en la provincia de Lima. Por último, se considerarán también, los datos obtenidos del periodo de pandemia (COVID-19) como parte de la investigación.



CAPÍTULO 2

Revisión de la literatura

Este capítulo recopila información de investigaciones sobre las características del servicio de taxis colectivos como forma de viaje compartido. Asimismo, la estructura está conformada desde los temas generales a los más específicos, con el propósito de comprender el marco de la investigación.

En primer lugar, se presenta una compilación sobre discusión general acerca de la problemática del transporte urbano y cómo esta se soluciona con la aplicación de la economía colaborativa, en específico, los viajes compartidos. En segundo lugar, se expone la literatura de las características y el resultado de la aplicación de los viajes compartidos en Latinoamérica y el mundo. En tercer lugar, se aborda la situación actual del transporte público urbano en el Perú, haciendo énfasis en el transporte informal y en los taxis colectivos que forman parte de esta categoría como servicio de transporte. Por último, se manifiesta la percepción de los usuarios sobre el uso del transporte público urbano en el Perú.

2.1 PROBLEMÁTICA DEL TRANSPORTE URBANO

A mediados del siglo XX, el desarrollo económico promovió el crecimiento urbano de las capitales y el comienzo de la expansión desmesurada del tráfico (Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020; Beirão & Cabral, 2007). Este problema creció de forma indistinta, tanto en los países industrializados como en los países en vías de desarrollo (Bull & CEPAL, 2003). Sumado a la rápida penetración del parque automotor, se sumaron otros problemas como: congestión vehicular, contaminación ambiental, el declive del transporte público, agotamiento de las energías y accidentes automovilísticos (Pojani & Dominic, 2015).

Además, tanto los conductores vehiculares, pasajeros de los medios de transporte y los peatones han visto deteriorados su calidad de vida (Bull & CEPAL, 2003). En consecuencia, los usuarios optan por adquirir su propio vehículo para moverse evitando el servicio de baja calidad del transporte público y largas horas de viaje (Beirão & Cabral, 2007). En paralelo a lo

anterior, existen personas que no cuentan con la disposición económica para comprar un automóvil privado; en consecuencia, ellos buscan otras alternativas que brinden soluciones eficientes (Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020; Del Mar Alonso-Almeida, 2019).

Con el propósito de resolver los problemas mencionados, se deben implementar soluciones de manera integral y aplicar medidas factibles que mejoren la productividad del sistema de transporte urbano, sin perder de vista los efectos negativos que estos podrían ocasionar (Bull & CEPAL, 2003). De hecho, si se utiliza toda la capacidad de los vehículos, se puede disminuir la cantidad de vehículos en movimiento, por ende, la congestión vehicular y las emisiones de CO₂ (Bull & CEPAL, 2003; Chan & Shaheen, 2012). Esta propuesta es la ejemplificación del pensamiento del *consumo colaborativo*, una tendencia que inspira compartir, colaborar y dejar en el pasado el particularismo (Rogers & Botsman, 2010), lo que permitiría beneficios tanto a los ofertantes como a los demandantes en la búsqueda de soluciones a los dilemas del transporte urbano (Cohen & Kietzmann, 2014; Chan & Shaheen, 2012).

Para concluir, el problema de la congestión vehicular en las ciudades se puede enfocar desde múltiples puntos de vista. Sin embargo, con el propósito de aminorar la contaminación ambiental y enriquecer la calidad de vida de las personas y las ciudades, se fomenta la aplicación de la economía colaborativa (Beirão & Cabral, 2007; Cohen & Kietzmann, 2014). Esta propuesta brinda una posible solución efectiva y productiva para satisfacer estas necesidades, y será explicada con más detalle en el siguiente acápite (Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020).

2.2 ECONOMÍA COLABORATIVA

La economía colaborativa es un fenómeno amplio que involucra la distribución y/o intercambio de bienes o servicios a través de actividades como el alquiler, trueque, donaciones,

permuta o comercialización con una o varias personas sin la necesidad de un intermediario (Standing, Standing, & Biermann, 2018; Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020). También es denominada como *consumo colaborativo* (CC), economía de confianza y economía de igual a igual (PWC, 2016; Standing, Standing, & Biermann, 2018).

Asimismo, entre los recursos intercambiables en el “CC” se tienen los bienes, espacio, dinero, habilidades y servicios, donde este intercambio podría ser con beneficios monetarios o no monetarios (Stuart, Barnes & Mattsson, Jan, 2016). Además, se utiliza como herramienta a las tecnologías de redes sociales y plataformas de comunicación, donde se hace posible la permuta con desconocidos minimizando los riesgos y permitiendo conexiones más humanas entre sí (Furuhata, y otros, 2013; Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020).

Por otro lado, las actividades del consumo colaborativo se disponen en cuatro categorías: recirculación de bienes, estilo de vida colaborativo, intercambio de servicios e intercambio de activos productivos (Rogers & Botsman, 2010; Schor, 2014), como se observa en la Tabla 2.1.

Tabla 2.1. Cuadro de categorías de actividades de la economía colaborativa

Categoría	Concepto	Ejemplos de empresas
Redistribución o recirculación de bienes	Se basa en un mercado de bienes que pueden ser nuevos o usados, la singularidad es que se trasladan de un dueño a otro, de donde no son necesarios a donde se necesiten. En algunos mercados, los productos pueden ser gratuitos; basándose en un sistema de reducir, reusar, reciclar, reparar y redistribuir.	Ebay y Craigslist
Estilo de vida colaborativo	Donde las personas con necesidades o intereses similares se unen para compartir e intercambiar activos menos tangibles como: el tiempo, el espacio, las habilidades, el dinero entre otros.	Coworking, Couchsurfing y Landshare

Continuación de Tabla 2.1. Cuadro de categorías de actividades de la economía colaborativa

Sistema basado en bienes y servicios	Implica el poseer cosas que tienen gran capacidad para entretener, o de ser adquiridas. Los beneficios de un producto se buscan en el mercado, pero no necesitan ser dueños del producto directamente. Esto permite a las empresas ofrecer bienes como un servicio en lugar de venderlos como productos.	Zipcar, UberX, Lyft y Divvy Bikes de Chicago
Intercambio de activos productivos	Consiste en esfuerzos centrados en compartir activos o espacios que generen producción, en lugar del consumo. En esta categoría se encuentran las cooperativas, los espacios de descarga de programas, los espacios de trabajo conjunto, las oficinas virtuales y algunas plataformas educativas	Skillshare.com y Peer-to-Peer University

Fuente: Adaptado de (Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020)

El crecimiento del consumo colaborativo, se debe, en un principio, a la preocupación por el cambio climático y un anhelo de arraigo social por parte de la localidad y el consumo comunal (Ukkonen, Sjöklint, & Hamari, 2015; Perera & Albinsson, 2012; Belk, 2010). Por otro lado, la implementación del consumo colaborativo brinda beneficios como (a) el ahorro de dinero y tiempo, (b) el disfrute de interactuar con una comunidad y (c) la sustentabilidad (Hamari, Sjöklint, & Ukkonen, 2015).

Sin embargo, pese a los detractores, la economía de confianza ha contribuido en la conclusión de múltiples dificultades y optimizado los productos existentes de varios servicios (Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020). Sumado a esto, se ha implementado modelos de negocio que buscan determinar soluciones para los obstáculos de ineficiencia del transporte urbano y el embotellamiento vehicular con alternativas creativas como *bike sharing*, el *carsharing* y el *ridesourcing* (Cohen & Kietzmann, 2014). A continuación, se presentará información de la economía colaborativa en el sector transporte, ya que ayudará a entender el aporte de esta en la investigación.

2.3 ECONOMÍA COLABORATIVA EN EL SECTOR TRANSPORTE

Anteriormente, se mencionó algunos beneficios de implementar la economía colaborativa a diversos tipos de negocios impulsados por el desarrollo de la tecnología (Schor, 2014). Estos beneficios más allá de un ahorro económico y de tiempo generaban, además, un beneficio social y ambiental para los usuarios (Hamari, Sjöklint, & Ukkonen, 2015). De hecho, el sector transporte no es la excepción a las bondades de estas nuevas aplicaciones del consumo colaborativo, sino que se ha planteado una solución a uno de los mayores problemas del transporte urbano: la congestión vehicular (Olsson, Maier, & Friman, 2019). Esta solución recurre al uso compartido de los vehículos, donde una mejor gestión de su uso ayudaría a la reducción de la compra y empleo de automóviles de una forma individualista, que a su vez reduciría la contaminación ambiental (Olsson, Maier, & Friman, 2019).

Asimismo, los conductores de los vehículos muestran beneficios variados con el accionamiento de los viajes compartidos, entre ellos se encuentran: máxima capacidad de circulación, menor fatiga del conductor, ahorro de tiempo y dinero, mayor flexibilidad y velocidad al conducir (Olsson, Maier, & Friman, 2019; Delhomme & Gheorghiu, 2016). Por otro lado, estas ventajas pueden cambiar dependiendo del tipo de viaje compartido, los cuales se presentarán con sus conceptos que han ido apareciendo según las necesidades de los usuarios (Beirão & Cabral, 2007).

Carsharing. A este sistema también se le conoce como viaje compartido “en corto plazo”, debido a que es un servicio de alquiler de automóviles por pocas horas donde se incluyen los gastos como gasolina, seguro, etc (Stillwater, Mokhtarian, & Shaheen, 2009). Además, este método es empleado por compañías de automóviles compartidos y con fines de lucro (Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020). Por otro lado, de este sistema se desprenden los tipos de viaje *ridesharing* y *carpooling* (Chan & Shaheen, 2012).

Ridesharing. Este método de viaje compartido implica que dos o más pasajeros compartan la misma ruta, destino y gastos del viaje como la gasolina, el peaje y estacionamiento (Wang, Gu, Wang, & Wang, 2019). Además, este sistema es sin fines de lucro, pues se genera por conveniencia de los pasajeros. Por otro lado, existe el *vanpool*, una variación del sistema descrito, que en lugar de utilizar un automóvil como medio de viaje, utiliza una camioneta o van (Chan & Shaheen, 2012; Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020).

Carpooling. En este tipo de viaje compartido, un grupo de personas, conocidas entre ellas, acuerdan compartir el auto privado de uno de ellos, ya que coinciden en parte del trayecto o el destino (Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020). Debido a lo anterior, este sistema no pretende generar ingresos; por el contrario, se comparten los gastos del combustible (Chan & Shaheen, 2012).

Ride-hailing. Este servicio de movilidad se adquiere a través de un aplicativo móvil, donde el pasajero puede contactar a un conductor que ofrece viajes pagados en sus vehículos no comerciales. Cabe resaltar que, a diferencia de los taxis comerciales, este servicio brinda ventajas tanto en la programación como el precio del viaje (Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020). Por otro lado, el *ride-hailing*, tipo *pool*, brinda una prestación que propone a los consumidores compartir sus viajes con otros pasajeros desconocidos y poder dividir los costos, según las coincidencias en los trayectos (Lavieri & Bhat, 2019).

Como se ha redactado anteriormente, la economía de confianza presenta una alternativa a los problemas de tráfico urbano, el viaje compartido. Esta alternativa plantea el aumento de ocupación de pasajeros en los automóviles, con el propósito de reducir la cantidad de automóviles en las calles y transportar la misma cantidad de personas. En los últimos años, los viajes colaborativos han progresado y variado en diversas modalidades tales como: *carsharing*, *ridesharing*, *carpooling* o *ride-hailing* (Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020). Sin

embargo, el sistema de viaje compartido en el Perú, no es similar a ninguna de las anteriores; por ello, este estudio buscará caracterizar el servicio de taxi colectivo en San Isidro.

2.4 VIAJES COMPARTIDOS

Como se mencionó anteriormente, el viaje compartido es una alternativa al problema del tráfico que se ha desarrollado en varias ciudades desde hace muchos años (Abercrombie, 1944). Actualmente, este tipo de medio transporte puede tener múltiples variantes como: (a) con fines de lucro o sin fines de lucro, (b) con o sin gastos compartidos, (c) mismo destino y/o rutas, etc. Estas variantes han cambiado con el paso del tiempo y según las necesidades de los usuarios (Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020).

En concreto, el viaje compartido es el uso de un vehículo por dos o más personas que conlleva un gasto de cada individuo y con similares rutas (Chan & Shaheen, 2012). Además, los participantes de este viaje pueden ser: el chofer, dueño o no del vehículo y los pasajeros que optan por este servicio. Cabe señalar que los pasajeros y el chofer pueden o no conocerse, utilizando el sistema por conveniencia o cercanía (Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020). Por otro lado, al existir diferencias entre los tipos de viajes compartidos, propuestos por diversos autores y que han ido cambiando con el tiempo, en los siguientes acápites se detalla el desarrollo de este servicio en el mundo y en Latinoamérica, con el fin de comprender mejor la situación para este estudio.

2.4.1 Viajes compartidos en el mundo

Para una mejor comprensión de los viajes compartidos, se expondrá detalles del inicio de esta modalidad y la situación actual. Cabe resaltar que, en esta revisión de literatura, se hace referencia a Estados Unidos y Europa cuando se estudia al mundo, debido a que son dos ejes primordiales a estudiar para esta tesis.

2.4.1.1 Historia de los viajes compartidos en el mundo

Estados Unidos. La evolución de los viajes compartidos en este país se puede dividir en cinco fases: (a) *WWII car-sharing clubs*, (b) *Mayor responses to energy crises*, (c) *Early organized ridesharing*, (d) *Reliables ridesharing systems* y (e) *Technology-enabled ridematching* (Chan & Shaheen, 2012). Las primeras cuatro fases están descritas en la Tabla 2.2 y la última será considerada en la descripción de la situación actual.

Tabla 2.2. Fases de los viajes compartidos en Estados Unidos

Fase	Años de desarrollo	Descripción
Fase I - <i>WWII car-sharing clubs</i>	1942 - 1945	Esta fase comenzó durante la Segunda Guerra Mundial, donde el gobierno de los EE.UU. requería que los consejos vecinales apoyen transportando a cuatro trabajadores como una forma de conservar recursos para el esfuerzo de guerra. Estos clubes de viajes compartidos se formaban en las fábricas, iglesias y diversas asociaciones de trabajadores y padres de familia.
Fase II - <i>Mayor responses to energy crises</i>	1960 - 1980	Esta fase inició con la crisis energética y el embargo petrolero árabe, con el objetivo de ahorrar combustible se retomaron los viajes compartidos. En esta ocasión, los viajes eran programados por los grandes empleadores, donde estos emparejaban a sus trabajadores de acuerdo a la cercanía de sus viviendas y se puedan trasladar justos desde sus hogares a la empresa y viceversa. Además, el empleador brindaba facilidades de estacionamiento. En esta fase los participantes aumentaron a 29 400 y hubo una reducción de 23% de millas recorridas por vehículos.
Fase III - <i>Early organized ridesharing</i>	1980 - 1997	En esta fase se cambió el enfoque de ahorro de energía a la gestión de los viajes compartidos para mejorar los problemas de congestión vehicular y la calidad del aire. Estos viajes se programaban de forma computarizada a medida que se actualizaba la tecnología, teléfono e <i>Internet</i> . Cabe resaltar que este servicio era requerido en mayor parte por los oficinistas. Sin embargo, a medida que se volvía a una estabilidad energética, se perdió gran parte de la competitividad de este servicio.
Fase IV - <i>Reliables ridesharing systems</i>	1999 - 2004	Esta fase tiene como principal eje los servicios de viajes compartidos en línea. Con estas plataformas le permitía a los usuarios encontrar en una base de datos personas con quién compartir su trayectoria. Sin embargo, desde las empresas privadas, este servicio era más estático e inflexible por el tiempo de salida de los usuarios y los destinos tan dispersos, lo que hizo muy difícil adquirir más consumidores.

Fuente: Adaptado de (Chan & Shaheen, 2012)

En resumen, los viajes compartidos en Estados Unidos han evolucionado desde hace más de 69 años, con enfoques de ahorro de energía, disminución de las emisiones de CO₂ y mejora la congestión vehicular. Sin embargo, hacia el 2004, las necesidades del usuario han cambiado notablemente y la mejora e implementación de *software* no son suficientes para aumentar el uso de este servicio.

Europa. A diferencia de Estados Unidos, en Europa no fue muy marcado los cambios o evolución en los tipos de viajes compartidos. La primera experiencia de este servicio en el continente viejo fue en Suiza en 1948, motivado principalmente, por la falta de dinero para adquirir un vehículo particular. Cabe indicar que, a diferencia del país norteamericano, en Europa los viajes compartidos eran promovidos, en su gran mayoría, por el gobierno y no por empresas con fines de lucro (Shaheen, Susan; Conrad, Wagner; Sperling, Daniel, 1998).

En línea con lo anterior, se crearon las dos grandes organizaciones, *Carsharing Switzerland* y *StattAuto Berlin*, que promovían la implementación y desarrollo de los viajes compartidos; sin embargo, estas evolucionaron de forma independiente y muy diferente. La primera se creó en 1997, en Suiza, con el objetivo de difundir este servicio en los vecindarios y estaciones de tránsito. Por otro lado, la segunda se creó en 1996, en Alemania, como parte de una investigación universitaria para demostrar que el uso de viajes compartidos era viable. Cabe resaltar que, estas organizaciones en 1997, eran reconocidas por ser pioneras en el servicio de *carsharing* (Shaheen, Susan; Conrad, Wagner; Sperling, Daniel, 1998).

Por otro lado, a inicios del 2000, en Francia y Alemania se crearon dos organizaciones más con vehículos inteligentes, en donde el automóvil podía ser utilizado hasta por cinco personas cercanas a estaciones de tránsito y centros de oficinas. Pese a que estos fueron algunos casos de éxitos, también hubo casos de fracaso, donde estas organizaciones más pequeñas eran

compradas por las organizaciones más grandes y desarrolladas (Shaheen, Susan; Conrad, Wagner; Sperling, Daniel, 1998).

2.4.1.2 Actualidad de los viajes compartidos en el mundo

Estados Unidos. Esta cuarta fase de la historia del viaje compartido en Estados Unidos inició en el 2004 y se llama *Technology-enabled ridematching*, lo que significa “viajes combinados con tecnología”. Es esta etapa es notable la integración del *Internet* en la adquisición de este servicio, por ejemplo: los aplicativos móviles, páginas web y redes sociales. En particular, las empresas con fines de lucro, han utilizado las redes sociales como *Facebook* para agrupar a personas conocidas o amigos y para programar posibles viajes compartidos (Chan & Shaheen, 2012).

Además, para disminuir las limitaciones de las aplicaciones anteriores, se han creado aplicativos móviles donde los usuarios pueden organizar en tiempo real un viaje compartido con personas suscritas al *software*; sin embargo, la cantidad de suscriptores sigue siendo una limitante. Lo anterior se refleja en la reducción del crecimiento de usuarios que optan por este servicio; específicamente esto ya había sido anunciado en el estudio de Brown (2018) en la siguiente cita:

“Entre 1970 y 2015, el viaje en carpooling disminuyó de aproximadamente 20 por ciento a sólo nueve por ciento (Polzin 2016, Parkany 1999). Una posible explicación para el declive del uso de carpooling es que tanto compartir el automóvil como pedir prestado un automóvil a menudo resulta logísticamente complicado, carece de flexibilidad y requiere tiempo adicional para recoger y dejar a los miembros del viaje compartido” (Hunt y McMillan 1997, Chaube, Kavanaugh y Perez-Quinones 2010)

Como se expresa en la cita mencionada, existe una reducción del uso de *carpooling* por la falta de flexibilidad e incomodidad de recoger otros pasajeros en la ruta. Además, según los resultados obtenidos en el estudio de Shaheen & Cohen (2020), se puede observar el descenso del crecimiento de *carsharing*, tal y como se muestra en la Figura 2.1. Debido a esto, se busca integrar investigaciones de este servicio y economía conductual, mejoras tecnológicas y el

apoyo de políticas de parte del gobierno para incrementar el servicio de viajes compartidos (Chan & Shaheen, 2012).

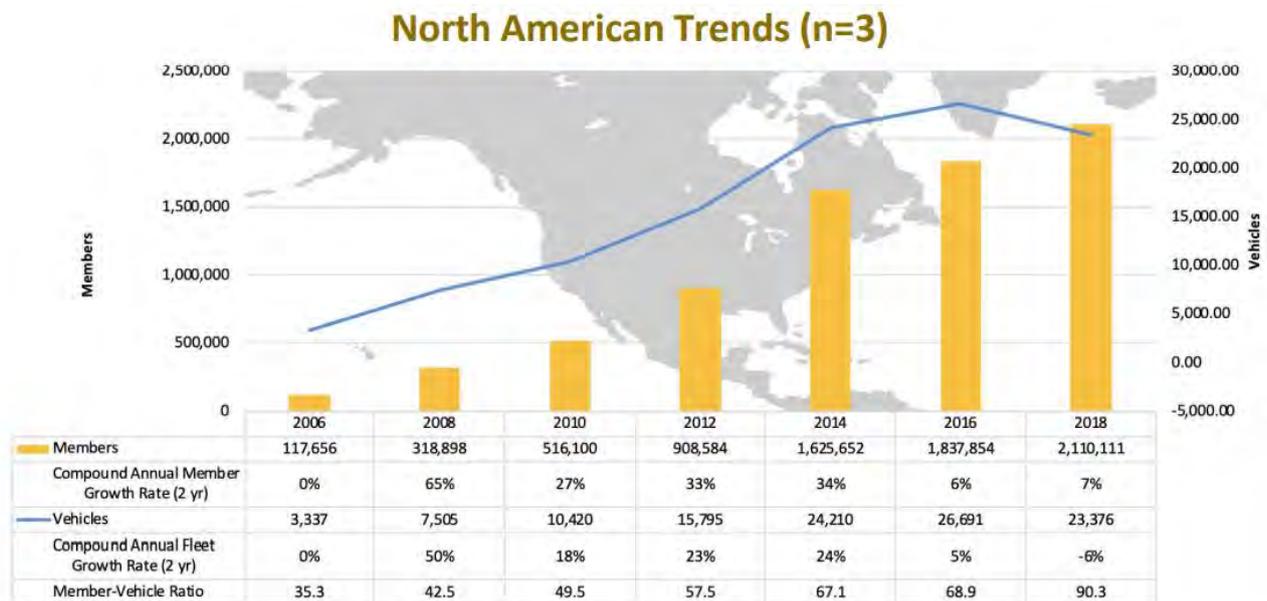


Figura 2.1: Crecimiento de *carsharing* en Norteamérica

Fuente: (Shaheen & Cohen, 2020)

Europa. Según los resultados obtenidos en el estudio de Shaheen y Cohen del 2020, en la Figura 2.2, muestra un aumento considerable del 2012 al 2014 de la cantidad de vehículos utilizados para el servicio de *carsharing*. Por el contrario, del 2014 al 2018, hubo un descenso de esta métrica debido a que el número de vehículos adquiridos anteriormente no era proporcional al incremento de los usuarios que optan por los viajes compartidos (Standing, Standing, & Biermann, 2018).

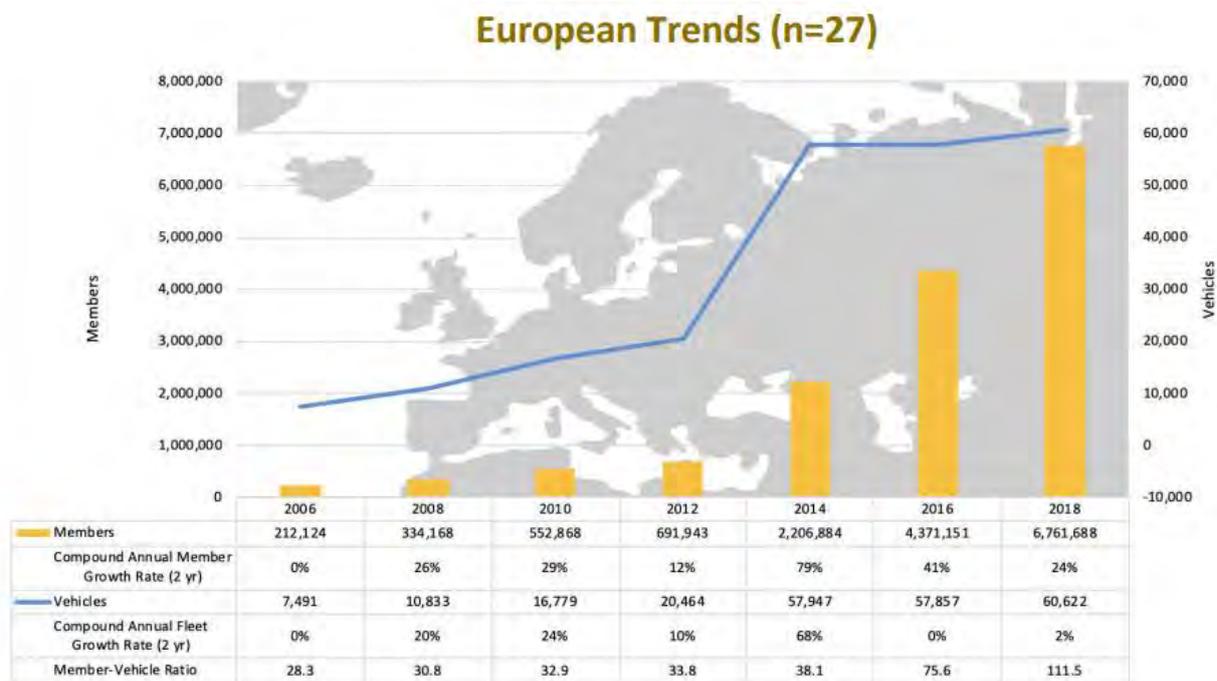


Figura 2.2: Crecimiento de *carsharing* en Europa

Fuente: (Shaheen & Cohen, 2020)

2.4.2 Viajes compartidos en Latinoamérica

Como es conocido por muchos, los países en vías de desarrollo también experimentaron la invasión del parque automotor, lo que provocó un crecimiento que carece de planificación. Específicamente, esta carencia se percibe en la falta de medidas integradoras para satisfacer con las carencias de todos los ciudadanos (Debate, 2019; Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020). En efecto, no es sorpresa que entre las ciudades con mayor congestión vehicular se ubican las ciudades latinoamericanas como Bogotá, México, Lima, Bello Horizonte y Río de Janeiro (Bull & CEPAL, 2003).

En este contexto, los gobiernos de Latinoamérica han incentivado el uso de otros servicios de transporte como posible solución para el tráfico vehicular como se realiza en países desarrollados (Debate, 2019; Bull & CEPAL, 2003). Es así que los viajes compartidos son una opción intermedia entre el vehículo particular, los taxis privados y el transporte público; es decir,

permite un viaje más rápido, menos costoso que una movilidad privada y mayor comodidad (Consejo de Transporte de Lima y Callao, 2014).

Los viajes compartidos en Latinoamérica se originaron en Perú alrededor de 1927 con los taxis compartidos que, pese a su restricción, su popularidad fue creciendo de manera acelerada. El criterio inicial de este servicio fue tener estaciones iniciales en puntos importantes de la ciudad con destino a otros lugares notables (Consejo de Transporte de Lima y Callao, 2014). Además, el pasajero viajaba con mayor comodidad, seguridad y seguridad a lugares que los tranvías o transporte público no accedían. Sin embargo, hasta el día de hoy, el gobierno no ha reconocido su uso formal; en consecuencia, no se cuenta con limitaciones o regulaciones del servicio, los conductores no respetan las normas de tránsito y no cuentan con seguros (Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020).

También, en Argentina y Chile se originaron el servicio de taxi colectivo, en 1928, en conjunto con el servicio de buses. Además, independientemente del tipo de vehículo, estos servicios no tenían una ruta fija y se compartía espacio con personas que no se conocían entre sí (Consejo de Transporte de Lima y Callao, 2014). Sin embargo, en la actualidad, en Chile como en Bolivia, se ha regularizado y limitado a los taxis colectivos, de tal forma que tienen un área de cobertura establecida con zonas restringidas, son alimentadores de los transportes públicos más grandes, con capacidad limitada a cuatro pasajeros por vehículo y rutas en principio fijas, pero adaptables a las necesidades del usuario (Domarchi, Coeymans, & de Dios, 2017).

Según los resultados mostrados en la Figura 2.3, se puede observar un aumento considerable, tanto de la cantidad de vehículos como de los usuarios que optan por el servicio de *carsharing*. En conclusión, el desarrollo de los viajes compartidos en Latinoamérica es creciente, por lo que integrar y mejorar este servicio a largo plazo podría ser una solución a los problemas de congestión vehicular.



Figura 2.3: Crecimiento de *carsharing* en Sudamérica

Fuente: (Shaheen & Cohen, 2020)

2.5 SITUACIÓN ACTUAL DEL TRANSPORTE URBANO EN LIMA

Con relación a condición actual del transporte urbano de Lima, es primordial recordar que Perú es uno de los países Latinoamericanos más afectado por problemas de tráfico vehicular (Consejo de Transporte de Lima y Callao, 2014). Asimismo, según el informe CAF (2011), la capital es la única ciudad de América Latina que no cuenta con un sistema integrado de transporte urbano, lo que provoca una situación severa y caótica del transporte urbano.

En relación con lo anterior, en la Figura 2.4, según IPSOS (2018) se muestra los principales problemas de transporte que enfrenta la ciudad. Además, según el Informe Defensoría N°137 de la Defensoría del Pueblo, el transporte urbano de Lima se desarrolla en condiciones muy riesgosas e insuficientes para los ciudadanos, lo que afecta su calidad de vida.

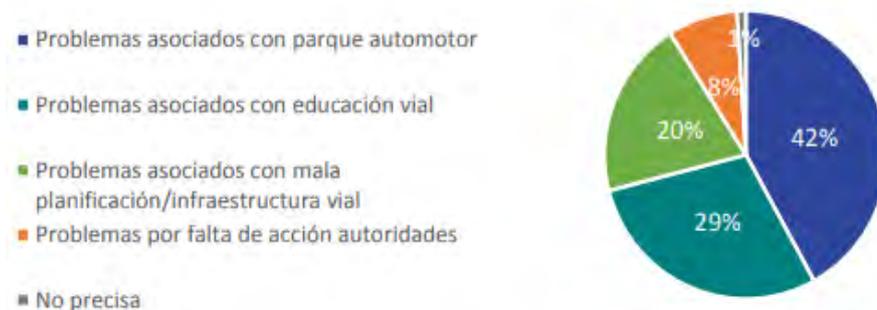


Figura 2.4: Principales consecuencia del problema de transporte en Lima

Fuente: (Ipsos-El Comercio, 2018)

Cabe resaltar que la congestión vehicular no es provocada por la cantidad de vehiculos en las calles, sino que la tasa de motorización de Lima es una de las más bajas de la región. Sin embargo, un correcto diseño vial, sistema de transporte integral, reglamentación y fiscalización adecuada aportaría un tránsito más fluido, más seguro y mejor (Alegre, 2016). De la anterior idea, se puede interpretar que las dificultades que se enfrentan son multisectoriales y la solución de estas depende de un trabajo conjunto de la ciudadanía y el gobierno (Piedra, 2018).

Por otro lado, en Lima se realizan alrededor de 19 millones 709 mil viajes diarios con vehículos motorizados. En adición, el crecimiento total de viajes diarios en Lima promedió una tasa anual de 3.3%, que supera considerablemente la tasa anual de crecimiento de la población como lo podemos ver en la Figura 2.5. Por último, el 81% de esos viajes son realizado en transporte público urbano, donde los medios considerados son: Línea 1 Metro, Metropolitano, corredores complementarios, transporte regular (bus, combi, coaster, mototaxi), taxis formales

y taxis informales (Fundación TRANSITEMOS, 2018). En síntesis, resulta ser un porcentaje elevado respecto a otros países de América Latina (Castañeda, 2021).



Figura 2.5: Crecimiento de viajes totales vs. crecimiento de la población
Fuente: (Fundación TRANSITEMOS, 2018)

En resumen, se ha podido recopilar información sobre la situación actual del transporte urbano en Lima, la cual está muy precaria, insegura y perjudica la calidad de vida de los ciudadanos. Sin embargo, en los siguientes acápite se desarrollará de una forma más detallada la situación actual del transporte urbano, dependiendo si es un transporte regular y/o transporte masivo.

2.5.1 Tipos de transporte urbano en Lima

En primer lugar, para propósitos del estudio, se describirá los diferentes tipos de transporte urbano que se puede encontrar en Lima. Sin embargo, algunos de estos medios serán agrupados, ya que su impacto en los informes estadísticos no forma parte de los objetivos de esta investigación. Además, el taxi colectivo, si bien aparecerá en los datos, no será descrito, ya que el estudio tiene como objetivo describir y caracterizar a este servicio. Cabe resaltar que este último servicio es considerado un transporte informal desde inicios del siglo XX hasta la actualidad (Bull & CEPAL, 2003).

Metropolitano. Este servicio está compuesto por Buses de Transporte rápido (BTR) (Figura 2.6) con gran capacidad de hasta 160 pasajeros, considerado transporte público y

urbano. Este cuenta con sus propios corredores y estaciones con rutas fijas que unen a 18 distritos. Además, realiza alrededor de 700 mil viajes diarios con altos estándares de calidad en seguridad y tecnología. Los beneficios que aprecian los usuarios de este medio son ahorro de dinero, calidad de servicio, bajo índice de contaminación y trato inclusivo y amable (Lima, 2020).



Figura 2.6: Metropolitano de Lima

Fuente: (Lima, 2020)

Metro. Es el primer tren eléctrico de Lima (Figura 2.7 conocido popularmente como “Línea 1 Metro”, ya que actualmente solo tiene una línea y está en proceso de construcción de las otras líneas. Esta ruta recorre desde Noreste a Sur con 26 estaciones conectando a 11 distritos. Además, es considerado un transporte público y masivo que beneficia al 41% de la población limeña aproximadamente (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2020). Los beneficios que aprecian los usuarios de este servicio son tiempo de viaje corto y sin interrupciones, calidad de servicio, bajo índice de contaminación y ahorro de dinero (Línea 1 Metro de Lima, 2019).



Figura 2.7: Línea 1 Metro de Lima
Fuente: (Línea 1 Metro de Lima, 2019)

Corredor. Es un medio de transporte público masivo (Figura 2.8) que traslada a 425 mil personas diariamente. Además, cuenta con más de 20 diferentes rutas que se conectan con las líneas del Metropolitano y la Línea 1 Metro (ATU, 2020). En adición, este servicio cuenta con una capacidad media en vías segregadas y mixtas, esto significa que comparte tramos con otros medios de transporte. Los beneficios que aprecian los usuarios de este servicio son: rutas fijas, seguridad, y ahorro de dinero (Instituto Metropolitano PROTRANSPORTE de Lima, 2012).



Figura 2.8: Corredores de Lima
Fuente: (La Republica, 2020)

Bus - Combi - Coaster. Son los medios de transporte más usados en Lima con una capacidad media (Figura 2.9); sin embargo, en muchas ocasiones los pasajeros optan por viajar

parados. Esto último se debe a que los usuarios prefieren sus rutas que abarcan largas distancias y muy diferentes entre sí, además del bajo costo del servicio. Por otro lado, este medio es muy inseguro y con bajos estándares de calidad, ya que sus conductores no respetan las normas de tránsito y/o no son formales (EXPAT, 2016).



Figura 2.9: Coaster en Lima

Fuente: (Gestión, 2020)

Taxi privado. Este medio de transporte es uno de los más abundantes en Lima, por lo que es difícil no poder adquirir su servicio, ya sea por aplicativo, por llamada o en la calle. Por lo general, las características visuales por las que los identificamos son pintura color amarilla o blanca, cartel superior de taxi y número de placa estampada a los lados (Figura 2.10). Los beneficios que aprecian los usuarios de este servicio son comodidad, seguridad, llegada al destino específico y ahorro de tiempo (EXPAT, 2016). Sin embargo, uno de los inconvenientes son sus altas tarifas en comparación con los otros medios de transporte, además el costo depende del conductor y la ruta final.



Figura 2.10: Taxi privado en Lima

Fuente: (RPP, 2019)

Mototaxi. Este medio de transporte es un vehículo pequeño (Figura 2.11) con capacidad máxima de 2 pasajeros, tienen rutas no establecidas muy cortas y paraderos establecidos. Además, en Lima se cuenta con más de 600 mil motos taxis operativas; sin embargo, el 40% de estas son informales (TV Peru, 2016). Este inconveniente ocasiona la baja calidad del transporte, los accidentes e inseguridad para el usuario. Los beneficios que aprecian los usuarios de este servicio son rapidez, llegada al destino específico y ahorro de dinero (EXPAT, 2016).



Figura 2.11: Mototaxi en Lima

Fuente: (ANDINA, 2015)

En resumen, existen diferentes tipos de medios de transporte urbano en Lima, desde vehículos de gran capacidad a individuales, con variedad de tarifas y rutas. Además, cada uno de estos servicios opera de forma similar, pero cada uno con diversos beneficios para el usuario. En el siguiente acápite, se desarrollará estadísticas de uso de estos servicios, incluido el taxi colectivo.

2.5.2 Estadística entre los tipos de transporte urbano en Lima

El estado del transporte urbano en Lima genera (a) retraso en el crecimiento de la economía y la industria, (b) disminución de la productividad, (c) aumento de mermas en los gastos del sector privado y, sobre todo, (d) deterioro de la calidad de vida de los ciudadanos. Pese a estas condiciones, los limeños siguen realizando aproximadamente 15 millones 990 mil viajes diarios en vehículos motorizados (Fundación TRANSITEMOS, 2018), de los cuales solo

el 10.01% son realizados en el transporte público masivo, como se puede observar en la Figura 2.12 (Metropolitano, Línea 1 Metro y corredores complementarios).

VIAJES DIARIOS EN TRANSPORTE PÚBLICO POR MODO	15,990,000.0	100 %
LINEA 1 METRO	370,000.0	2.31 %
METROPOLITANO	720,000.0	4.50 %
CORREDORES COMPLEMENTARIOS	511,472.0	3.20 %
TRANSPORTE REGULAR (BUS - COMBI - COASTER - MOTOTAXI)	9,388,528.0	58.71 %
TAXI	5,000,000.0	31.27 %
- TAXI FORMAL	2,800,000.0	17.51 %
- TAXI COLECTIVO E INFORMAL	2,200,000.0	13.76 %

Figura 2.12: Viajes diarios en transporte público en Lima
Fuente: (Fundación TRANSITEMOS, 2018)

En línea con lo anterior, informó Lima Como Vamos (2019) que los viajes realizados para laborar o estudiar toman más de 1 hora de trayecto en un transporte motorizado. Además, en la misma encuesta, el 33% de limeños respondió que les tomó más tiempo que el año pasado (Fundación TRANSITEMOS, 2018). También, en el Anexo 1, se detalla que solo hay una diferencia de 12% entre los usuarios que optan por los vehículos de alta ocupación¹ y los que optan por vehículos de baja ocupación².

Por otro lado, en la Figura 2.13 se puede apreciar la preferencia de modo de movilización a su centro de trabajo o estudios de los limeños, en el cual el 65.3% prefiere el transporte público colectivo (LCV, 2019). Sin embargo, del Anexo 2 se puede observar que el porcentaje de los vehículos más utilizados (bus, combi y *coaster*) disminuye aproximadamente

¹ Vehículo de alta ocupación: Buses, coaster, combis, Metropolitano, Línea 1 Metro y Corredores

² Vehículos de baja ocupación: Vehículos particulares, taxis formales e informales y mototaxis

2% anualmente. También, estos últimos vehículos son preferidos por las personas del Nivel Socioeconómico (NSE) C, D y E; por el contrario, los del A y B prefieren el Metropolitano, los corredores y los colectivos a diferencia de los otros niveles, que se puede apreciar en el Anexo 3.

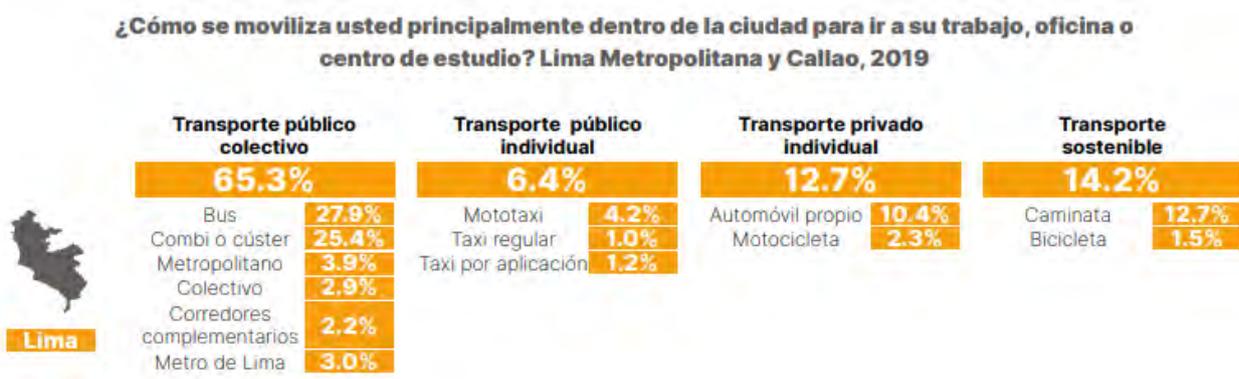


Figura 2.13: Encuesta de forma de movilización de los limeños

Fuente: (LCV, 2019)

Sumado a lo anterior, un factor importante que afecta a los ciudadanos y el medio ambiente es las emisiones de CO₂, debido a la quema de combustibles y la antigüedad de los vehículos (CAF, 2011). Respecto al primer aspecto, en el Anexo 4, se puede apreciar que el 31% de los vehículos que transitan en Lima tienen de 15 años a más de antigüedad. En cuanto al segundo aspecto, el 82.9% de la flota de medios de transporte público³ de Lima utilizan DIESEL (Anexo 5), el mayor emisor de partículas contaminantes. En síntesis, se necesitan regulaciones de características mínimas que deben cumplir los vehículos para reducir las emisiones nocivas (Fundación TRANSITEMOS, 2018).

En adición, los vehículos informales son causa de problemas que afectan directamente a los usuarios, como la inseguridad por sufrir un robo o secuestro y los accidentes de tránsito. En consecuencia, a que los conductores no respetan las normas de tránsito, no cuentan con

³ Vehículos de transporte público: Buses, coaster y combis

seguro ni con una fiscalización y regulación. Específicamente, el 44% de las taxis tanto privados como colectivos de Lima y Callao son informales, la cifra haciende a 100 mil unidades (Fundación TRANSITEMOS, 2018).

En resumen, de la información descrita, si bien existe gran cantidad de vehículos, se ha revisado que no es la cantidad suficiente para abastecer las necesidades de los usuarios. Además, un porcentaje de responsabilidad se debe a las pésimas condiciones de la flota de vehículos en Lima. A continuación, se ahondará en la percepción de los usuarios respecto a los servicios de transporte urbano en Lima, lo que servirá para los objetivos del estudio.

2.6 PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE URBANO EN LIMA

Anteriormente, se describió la situación actual del transporte urbano en Lima, la cual involucraba no solo a los vehículos, sino a sistema integral de transporte y a las autoridades (CAF, 2011). Si bien se detalló las preferencias de los pasajeros al elegir un medio de transporte, es primordial saber la percepción de todos los ciudadanos limeños. Sobre todo, porque la deficiencia del transporte público y tráfico vehicular es el tercer problema que más aqueja a los limeños, ya que del 2015 al 2019 el porcentaje de perjudicados aumentó del 22% al 41% (Cortez, 2019). Justamente, y pese a lo que muchos piensen, el problema del tráfico no solo afecta a los conductores, sino a los peatones, como lo podemos observar en la Figura 2.14 (Piedra, 2018).

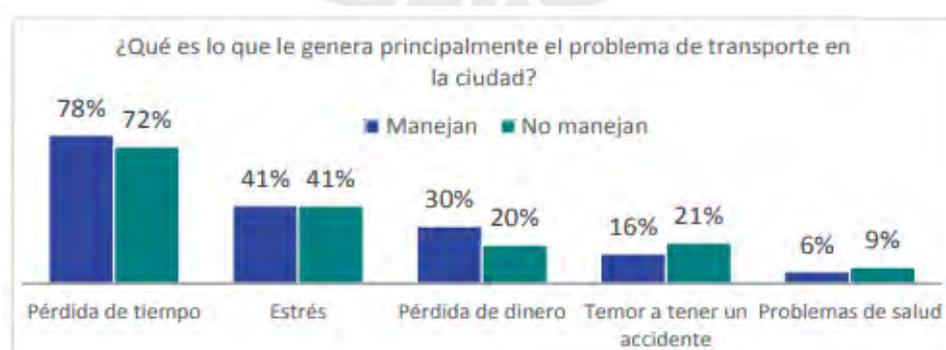


Figura 2.14: Principales consecuencia del problema de transporte en Lima

Fuente: (Piedra, 2018)

Por otro lado, los medios de transporte mejor valorados por los usuarios son Metro de Lima y los taxis, como se puede observar en la Figura 2.15. Esto se debe a que el aspecto que más se aprecia es la rapidez y, precisamente el Metro no cuenta con interrupciones en su ruta y tiene horarios fijos (Figura 2.16). Por el contrario, los menos valorados o con peores calidades son las combis, *coaster* y buses; sin embargo, el aspecto por el cual los pasajeros optan por estos servicios es por su amplia cobertura y costo del boleto (LCV, 2019).

	Calificación	Lima
Buses	Muy malo / Malo	23.0%
	Ni bueno ni malo	53.0%
	Bueno / Muy bueno	24.0%
Coaster / Combis	Muy malo / Malo	34.6%
	Ni bueno ni malo	47.1%
	Bueno / Muy bueno	18.2%
Taxis	Muy malo / Malo	7.2%
	Ni bueno ni malo	30.1%
	Bueno / Muy bueno	62.5%
Mototaxis	Muy malo / Malo	22.1%
	Ni bueno ni malo	51.4%
	Bueno / Muy bueno	26.3%
Metropolitano	Muy malo / Malo	21.2%
	Ni bueno ni malo	33.2%
	Bueno / Muy bueno	45.5%
Metro de Lima	Muy malo / Malo	7.9%
	Ni bueno ni malo	18.5%
	Bueno / Muy bueno	73.6%
Corredores complementarios	Muy malo / Malo	10.4%
	Ni bueno ni malo	36.0%
	Bueno / Muy bueno	53.2%

Figura 2.15: Aspecto que más valoran los limeños

Fuente: (LCV, 2019)

	Buses	Cústers y combis	Metropolitano	Metro de Lima	Corredores
El costo del boleto	25.5%	24.2%	7.2%	4.9%	9.2%
Rapidez	22.3%	31.1%	51.2%	71.1%	32.7%
Puntualidad	1.2%	0.7%	3.8%	4.9%	4.3%
Limpieza	1.4%	1.0%	4.9%	2.5%	7.4%
Comodidad	3.7%	1.4%	2.0%	1.7%	7.8%
Trato del personal	1.8%	1.2%	1.3%	0.5%	1.6%
Orden	1.2%	0.2%	2.9%	1.7%	7.8%
Seguridad	2.5%	1.1%	8.9%	3.6%	8.8%
Cobertura de ruta	39.1%	37.4%	16.8%	9.0%	19.2%
NS/NR	1.3%	1.8%	0.9%	0.2%	1.2%

Figura 2.16: Aspecto que más valoran los limeños

Fuente: (LCV, 2019)

En consecuencia, a la insatisfacción de los usuarios por la calidad del servicio, algunos terminaron cambiando de servicio. Por ejemplo, en la Figura 2.17, se puede observar que la mayoría dejó de utilizar los buses, combis y *coaster* (LCV, 2019). Justamente, según CPI (2019), se puede proyectar que las personas que cambiaron de servicio tienen edades entre 25 – 39 años y 40 a más, pues son los que más desaprobaron los viajes realizados (Anexo 6).

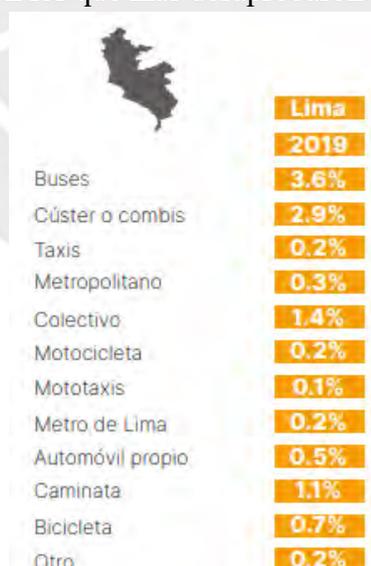


Figura 2.17: Servicios que se dejaron de usar por los limeños

Fuente: (LCV, 2019)

Por último, es importante recalcar que el 20.2% de pasajeros entre hombres y mujeres afirman que un familiar o ellos han sufrido de un tipo de agresión mientras se trasladaban en Lima (LCV, 2019). De esto se puede enfatizar que, no solo la calidad del servicio es primordial, sino que el cambio también depende de la educación vial de cada ciudadano y de las autoridades. Por otro lado, se ha realizado la revisión de literatura que servirá para detallar y complementar tanto la metodología como los resultados de este estudio y lograr los objetivos.





CAPÍTULO 3

Metodología

En este capítulo, se presenta el método de investigación que se utilizará para obtener los datos a ser procesados e interpretados que ayudarán a responder las preguntas de investigación. En primer lugar, se empieza con la descripción y explicación del entorno en el cual será realizada la investigación, donde se abordará los temas como la problemática del transporte público en Lima y la percepción de los usuarios sobre el uso del transporte urbano. Además, el marco de estudio permitirá reconocer elementos y/o variables que pueden afectar los resultados, por lo que deben ser delimitados; por ejemplo, el efecto de la coyuntura actual del COVID-19 en el transporte público urbano.

Por otro lado, se expone y sustenta el tipo de diseño de la investigación, la población y técnica de muestreo elegidos. Además, se detalla el proceso de creación de los instrumentos que ayudarán a obtener los datos de los usuarios. De esta manera, la información recolectada será procesada para obtener los resultados del estudio.

3.1 CONTEXTO DEL ESTUDIO

Como se revisó en el capítulo anterior, Perú es uno de los países de América del Sur más afectados por la congestión vehicular. Justamente, en la búsqueda por mejorar su calidad de vida y de llegar en menor tiempo a sus destinos, los peruanos han aceptado en gran medida los viajes compartidos. Sin embargo, pese a lo descrito anteriormente, aún no se ha regularizado ni formalizado este servicio, lo que genera diversas desventajas como la informalidad, falta de seguros, desacato al reglamento de tránsito, etc (Pulache, Loayza, Narva, & Godenzi, 2020).

Según el contexto descrito anteriormente, en relación al área de estudio, esta investigación tiene como objetivo explorar y describir el servicio de taxis colectivos del distrito de San Isidro perteneciente a la ciudad de Lima. Se eligió este distrito, en particular, debido a que contiene múltiples vías con gran circulación de vehículos que brindan el servicio de viajes compartidos. Cabe resaltar que, si bien la situación actual del COVID-19 ha afectado el flujo

de persona que acuden a sus centros de estudios y trabajo ubicado en San isidro, este estudio no se verá afectado, pues se busca caracterizar el servicio brindado antes de esta coyuntura y cuáles serían las mejoras que implementarían los pasajeros.

3.2 DISEÑO GENERAL

En el primer capítulo de este estudio, se expuso la siguiente pregunta de investigación general:

¿Por qué los pasajeros prefieren optar por el servicio de taxi colectivo en lugar del servicio de autobuses públicos en San Isidro?

En busca de responder esta interrogante, la autora de este estudio realiza la revisión de la literatura sobre los diversos tipos de diseños de investigación, con el objetivo de elegir el apropiado que permita obtener resultados válidos para ser utilizados.

En ese sentido, se optó por una investigación con diseño fenomenológico. Este diseño tiene como eje principal la perspectiva de los participantes; es decir, que se genera un modelo de estudio según la exploración, descripción y comprensión de los aspectos comunes que experimentan los individuos en una situación específica. Además, los aspectos comunes pueden ser sentimientos, emociones, visiones y percepciones que serán categorizadas para obtener la descripción y la experiencia común de los participantes respecto al fenómeno (Hernandez-Sampieri, 2014).

Por otro lado, en este estudio fenomenológico, el investigador interpretar y describe la experiencia de los participantes, así como determina las respuestas similares para categorizarlas en un tema general. Asimismo, el procedimiento básico de este diseño incluye (a) definir la problemática o fenómeno, (b) recopilar datos sobre experiencias de los participantes sobre el fenómeno, (c) analizar las narrativas personales, (d) identificar las unidades de significado y generar categorías, temas y patrones, (e) elaborar una descripción global de las experiencias y

su estructura y (f) desarrollar una narrativa que combina una descripción genérica y una estructura que transmita la naturaleza de la experiencia en cuanto al fenómeno estudiado (Hernandez-Sampieri, 2014).

En según lugar, el estudio tiene un enfoque cualitativo ya que hay una realidad que descubrir, construir y analizar, donde existen varias realidades subjetivas elaboradas en la investigación, las cuales se alteran en su forma y contenido entre sujetos. Además, las preguntas e hipótesis pueden ir variando antes, durante o después de la recolección de datos, lo que permite perfeccionarlas y responderlas. También, se manifiesta como un proceso cíclico con una secuencia variable dependiendo de cómo se presentan los hechos y la interpretación de las mismas (Hernandez-Sampieri, 2014).

En tercer lugar, el estudio es no experimental porque la investigación se realiza sin la manipulación deliberada de variables; es decir, no se altera las variables independientes de la investigación para observar cómo estas afectan a otras variables. Lo que se realiza en la investigación no experimental es observar el fenómeno tal como se dan en su contexto natural, para analizarlo (Hernandez-Sampieri, 2014).

Por último, se presenta un diseño transversal, en el cual se recolectan los datos en un momento definido como “una fotografía” de un suceso que será analizado. Asimismo, este contará con un propósito exploratorio, ya que se iniciará a conocer y estudiar una situación poco estudiada como es el uso de taxis colectivos en el Perú. Además, con un propósito descriptivo porque se busca indagar la concurrencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población y facilitar una descripción y caracterización del fenómeno en estudio, en este caso, el servicio de taxis colectivos (Hernandez-Sampieri, 2014).

3.3 ÁREA DE ESTUDIO

La zona de estudio será el distrito de San Isidro, ubicado en el centro-oeste de la provincia de Lima. Se seleccionó este distrito como parte del estudio debido a que es uno de los más transitados y donde convergen todos los sistemas de transporte; sin embargo, el sistema vial es insuficiente para la demanda de la población (Municipalidad de San Isidro, 2016). En consecuencia, la Municipalidad de San Isidro con apoyo de la Fundación Transitemos y el Banco Mundial presentó el Plan de Movilidad Urbana Sostenible (2016 – 2018), el cual presentó una serie de estudios, programas y proyectos que tienen como objetivo contribuir en la mejora de la calidad de vida de los residentes y ciudadanos en general.

Por otro lado, según los estudios JICA (2012), San Isidro presenta que el 54% de los viajes diarios pertenecen a autos privados y taxis, lo cual es mucho mayor al promedio de los distritos de Lima Metropolitana que presentan un porcentaje de 45% con los mismos medios. Además, los motivos principales de estos viajes son por trabajo, estudio y/o “regreso a casa”, los cuales suman un porcentaje significativo de 76%. Cabe resaltar que estos propósitos de viaje son los que se analizan en esta investigación (Municipalidad de San Isidro, 2016). Por último, se presenta en la Figura 3.1 la distribución de viajes Origen-Destino de San Isidro hacia otros distritos.



Figura 3.1: Distribución de viajes Origen-Destino del distrito de San Isidro.

Fuente: (Municipalidad de San Isidro, 2016)

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población a ser estudiada son varones y mujeres con edades mayores o iguales a 18 años que residen en Lima Metropolitana, cabe resaltar que su zona de trabajo es el distrito de San Isidro. Este es el lugar de estudio ya que se encuentra la zona financiera con gran diversidad de trabajadores que al terminar su jornada laboral optan por el servicio de taxis colectivos para ir a sus centros de estudios o vivienda.

3.4.2 Tipo de muestreo

El método de muestreo empleado en este estudio es no probabilístico, esto quiere decir que es un proceso de selección encaminado por las propiedades de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Asimismo, como se tiene un alcance cualitativo, se logrará obtener los casos, situaciones y/o experiencias, que llegan a ofrecer un gran enriquecimiento para la autora. Entre estas ventajas se tienen la recolección y la comparación de los datos, estancia en el campo, recolección de los datos, análisis de los datos y generación de teoría (Hernandez-Sampieri, 2014).

Se aplicará la muestra típica o intensiva que es una combinación de las muestras homogéneas y de casos típicos, en la cual se seleccionan acontecimientos de un perfil similar, pero que se consideran representativos de un segmento de la población, una sociedad o una cultura (no en un sentido estadístico, sino de prototipo). En este caso, el participante sería una persona que labora en el distrito de San Isidro y opta por el servicio de taxi colectivo para ir a su casa o centro de estudios (Hernandez-Sampieri, 2014).

3.4.3 Muestra

Se recolectará una muestra de 8 a 9 personas en un periodo de quince días, de los cuales se seleccionará el número casos que nos permitan obtener la saturación de categorías. Específicamente, significa que se obtendrá la muestra final al añadir nuevos casos al estudio y estos no aporten información nueva o datos novedosos para responder las preguntas de investigación (Hernandez-Sampieri, 2014).

3.5 DISEÑO DE INSTRUMENTO

El investigador procede a definir la estructura del instrumento, según las hipótesis de investigación que se plantearon en el primer capítulo. Asimismo, se elaborará el instrumento de recolección de datos, el cual tendrá como técnica las entrevistas a profundidad, semiestructuradas e individuales. Además, esta técnica se apoya en una cédula de entrevista y, sobre todo, en el entrevistador que, en este caso, sería el propio investigador.

3.5.1 Estructura del instrumento

En primer lugar, se establece un orden de formulación de preguntas que se muestra en la Figura 3.2, el cual ayudará a generar un mejor clima de confianza con el entrevistado a medida que transcurre la entrevista. Además, este orden permitirá lograr una mayor amplitud

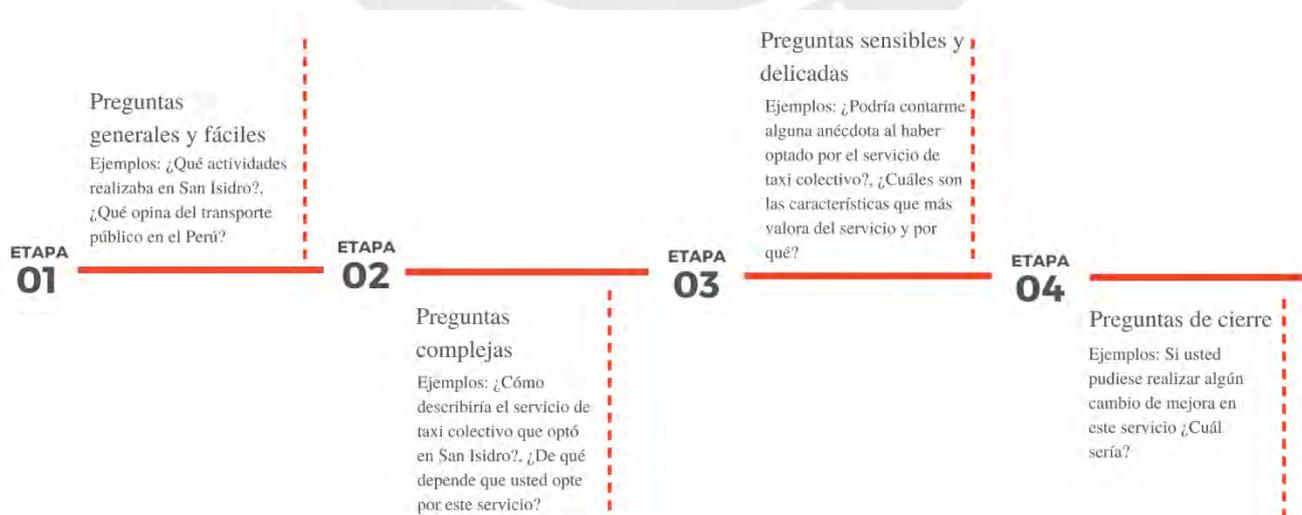


Figura 3.2: Orden de formulación de preguntas.
Adaptado de (Hernandez-Sampieri, 2014)

de respuestas y seguir un orden semiestructurado de la temática en estudio (Hernandez-Sampieri, 2014). Cabe resaltar que, si las respuestas del entrevistado generan la opción de intercalar etapas del orden, esto no afectará la entrevista.

Por último, se le entregará al entrevistado un protocolo de consentimiento informado para la entrevista. Este indicará los datos, fecha, tema de la entrevista y la firma del entrevistado, donde él otorga su aprobación para utilizar los datos recopilados en la entrevista.

3.5.2 Instrumento final

Como resultado de la estructuración del instrumento, se obtuvo la guía de entrevista para personas que utilizan el servicio de taxi compartido en San Isidro como se puede observar en la Tabla 3.1 y el protocolo de consentimiento del entrevistado. Cabe resaltar que este último se le enviará con anterioridad al participante, para que esté debidamente informado sobre el protocolo de la entrevista. Por otro lado, en la entrevista, se mantendrá un lenguaje coloquial, ya que esto fortalecerá la confianza del entrevistado para poder recordar y compartir su experiencia y opinión.

Tabla 3.1. Guía de entrevista sobre el servicio de taxi compartido

<u>Guía de entrevista sobre el servicio de taxi compartido</u>	
Fecha:	Hora:
Lugar:	
Entrevistador: Cintia Miyuki Diaz Matsumoto	
Entrevistado	
Nombre y apellidos:	
Edad:	
Género:	
Ocupación:	
Domicilio:	
Introducción	
Me encuentro realizando la investigación académica, que tiene como objetivo general determinar los factores por los cuales los pasajeros prefieren optar por el servicio de taxi colectivo, en lugar del servicio de autobuses públicos en San Isidro.	
Con esta investigación esperamos poder crear un antecedente para futuros estudios que analicen e implementen mejoras en el transporte urbano en nuestro país.	

Continuación de Tabla 3.1. Guía de entrevista sobre el servicio de taxi compartido

Características de la entrevista
<p>Aprecio mucho su participación voluntaria que consiste en brindar una entrevista de 40 a 60 minutos. Usted tendrá la libertad de saltar preguntas o retirar en el momento que precise.</p> <p>Usted formará parte de un estudio de 8 a 9 personas en total, que han sido seleccionados según características como: lugar de labores, estudios, etc. Además, se resalta que no se dará a conocer su identidad, por lo que sus respuestas serán totalmente confidenciales. Por ello, se utilizará un nombre ficticio en las presentaciones, informes o publicaciones que surjan a partir de la investigación.</p>
Preguntas
<p>Preguntas generales y fáciles:</p> <p>¿A qué se decida?</p> <p>¿Qué actividades realizaba en San Isidro?</p> <p>¿Estas actividades cambiaron a partir de la pandemia?</p> <p>¿Qué medios de transporte utilizaba para moverse desde San Isidro?</p> <p>¿En qué paraderos optaba por medio de transporte?</p> <p>¿Cuánto tiempo considera que le tomaba llegar de San Isidro a su lugar de destino?</p> <p>Preguntas complejas:</p> <p>¿Cómo describiría el servicio de taxi colectivo que optó en San Isidro?</p> <p>¿De qué depende que usted opte por el servicio de taxis colectivas?</p> <p>¿Cuáles son las características que más valora del servicio y por qué?</p> <p>Preguntas sensibles y delicadas:</p> <p>¿Podría contarme alguna anécdota al haber optado por el servicio de taxi colectivo?</p> <p>¿Por qué opta por el servicio de taxi colectivo en lugar de los corredores, micros, etc.?</p> <p>¿Usted recomendaría optar por este servicio? Indique el por qué</p> <p>¿Me podría describir cómo sería su viaje ideal desde San Isidro hasta su destino?</p> <p>Preguntas de cierre:</p> <p>Si usted pudiese realizar uno o más cambios de mejora en el servicio ¿Cuál sería el cambio?</p> <p>¿Considera que si se formaliza a los taxis colectivos estos brindarían un mejor servicio?</p> <p>Observaciones:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

Fuente: Elaboración propia

3.6 RECOPIACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

En primer lugar, la recopilación de datos se realizará con el instrumento establecido anteriormente; además, se utilizará como herramienta adicional *Speech-to-Text* que convertirá el audio de la entrevista en texto. Por otro lado, para obtener los participantes de la investigación, la autora de tesis comparte un anuncio solicitando la participación voluntaria de

su red de contactos a través de los aplicativos móviles como *WhatsApp* e *Instagram*. Sin embargo, en menor cantidad, también se tuvo que acudir a la zona de estudio para localizar a los prospectos de participantes a ser entrevistados.

En segundo lugar, el procesamiento de datos se ejecutará de forma simultánea a la recolección de datos, debido a que la cantidad de casos a analizar dependerá de obtener la saturación de categorías en el procesamiento. Por otro lado, luego de transcribir las entrevistas, el contenido de estas será analizadas con ayuda del programa *NVivo*, el cual apoyará en la codificación de unidades establecida por la autora. Específicamente, la codificación de unidades hace referencia a la agrupación de las diversas respuestas a las preguntas de investigación. Por último, los resultados obtenidos del análisis de los datos sirven para generar las hipótesis que serán validadas por los participantes y la revisión de la literatura. Cabe resaltar que la secuencia del desarrollo de estas etapas se especifica en la Figura 3.3.

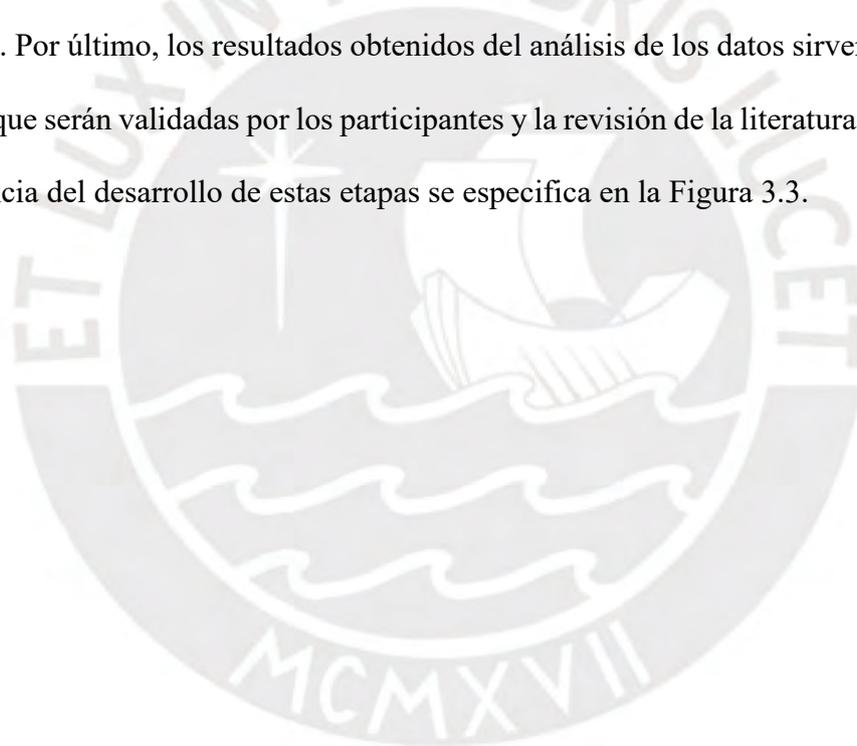




Figura 3.3: Desarrollo de la recolección y procesamiento de datos. Elaboración propia



CAPÍTULO 4

Resultados

En este capítulo, se presenta los resultados obtenidos del estudio realizado a varones y mujeres mayores de 18 años que trabajan y/o estudian en el distrito de San Isidro, con el objetivo de comprobar las hipótesis planteadas en el Capítulo I.

Esta sección iniciará con una breve descripción general de la muestra obtenida, la cual incluye la opinión de ocho casos válidos, que en su totalidad cumplen con los requisitos delimitados. Luego, se realizó el análisis de resultados, en el cual se realizó la codificación de las entrevistas transcritas y posteriormente se establecieron las categorías y subcategorías. Estas últimas tienen la finalidad de organizar las respuestas para obtener la resolución a las preguntas de investigación planteadas. A continuación, se detallará sobre los resultados y la descripción general del proceso que se llevó a cabo.

4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este apartado, se centrará en presentar los resultados del análisis realizado a todas las entrevistas. Este estudio se realizó a través de una codificación abierta, la cual fue distribuida en categorías y en temas. La matriz creada con esta codificación se puede observar en la Figura 4.1, donde su distribución fue diseñada para responder las preguntas de investigación (ver capítulo 1). Además, el detalle de cada categoría será manifestada en los próximos apartados con sus respectivas evidencias de los participantes.

Por otro lado, con respecto a los participantes del estudio, se puede decir que fueron en total 8 participantes, de los cuales el 62.5% eran mujeres y el 37.5% eran varones; además, el rango de edades de estas personas era de 23 a 35 años. Sumado a esto, el 100% de los participantes laboran o laboraban en el distrito de San Isidro y tenían como destino su hogar o centro de estudios. Por último, las entrevistas tuvieron una duración promedio de 41 min con 12 segundos, de las cuales se tendrá evidencia de 3 entrevistas en el Anexo 7,8 y 9. A continuación, se presentará el resultado del análisis de las respuestas recolectadas.

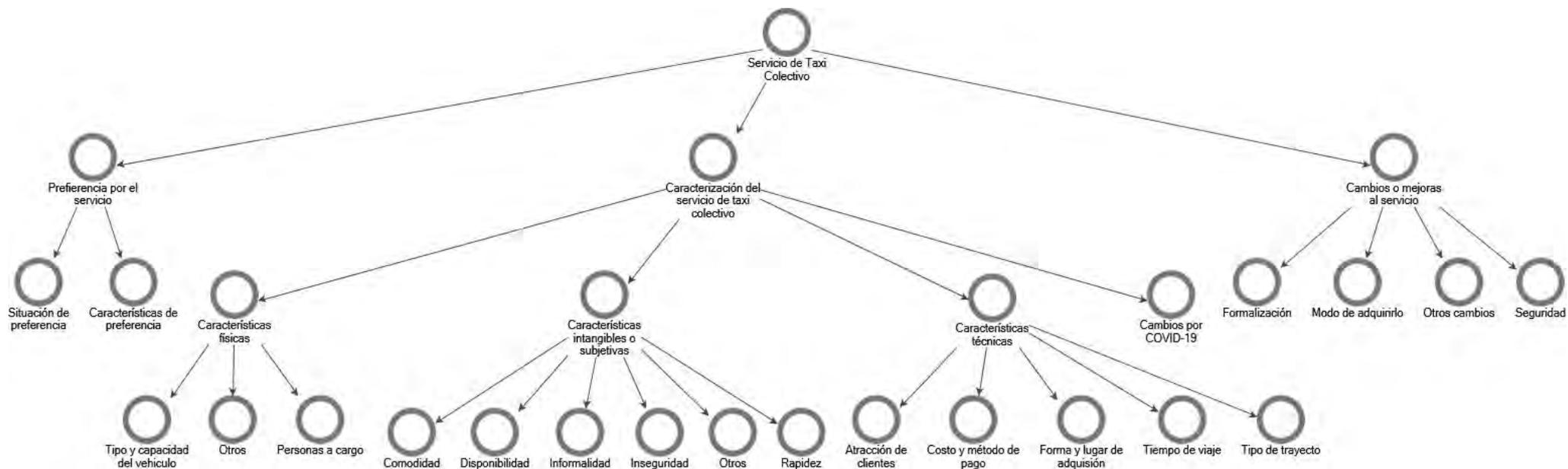


Figura 4.1: Matriz de codificación de respuesta distribuidas en categorías y temas. Elaboración propia

4.1.1 Caracterización del servicio de taxis colectivos

Para responder la primera pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características del servicio de taxi colectivo en San Isidro? Se optó por dividir en 3 categorías las respuestas de los participantes: (a) características físicas, (b) características técnicas y (c) características intangibles. Estas divisiones se explicarán más a detalle próximamente; además, estas categorías fueron establecidas verificando las similitudes en los códigos referentes a las características del servicio de taxi colectivo.

4.1.1.1 Características físicas

En esta categoría se hace referencia a las cualidades percibidas por el usuario del servicio, tanto del vehículo como de la persona o personas quienes brindan el servicio. En este caso, estas características son: (a) tipo y capacidad del vehículo, (b) personas a cargo y (c) otros. Las características mencionadas en otros se puede encontrar un conjunto diverso de cualidades que la mayoría de usuarios percibieron. A continuación, se detallará cada una de estas características con su debida evidencia.

- **Tipo y capacidad del vehículo:** Se identificó dos tipos de vehículos según la capacidad de pasajeros que podía atender en su totalidad. En primer lugar, se tiene los vehículos pequeños o autos privados, como se les nombra comúnmente, con una capacidad de 4 pasajeros en total, uno al costado del conductor y 3 en la parte trasera. Por otro lado, se tiene las *mini-vans* o *vans* con una capacidad de entre 6 a 9 personas, distribuidas de diferentes formas dependiendo del modelo del vehículo.

Esto es aseverado por Diego: “El carro normal, particular entraban 4 personas, las 3 de atrás y el copiloto. Y las minivans era como una combi, las dos personas adelante, tenías 4 al fondo, tres al siguiente, serían entre 7 y 9 personas”.

Además, así lo menciona Pierce: “Hay autos que son de última gama creo, muy bonitos como que hay otros que no tanto: Station Wagon (vehículos pequeños), o sea hay de todo... También hay pequeñas vans o hasta las mismas Hyundai. Antes de la pandemia entrábamos 4 pasajeros, pero también en las vans entran 8 o un poquito más. Creo que entran 8 también en las vans”.

Por último, lo comprueba Vania: “Normalmente son 4 pasajeros en un auto particular, uno adelante, o sea, el copiloto y 3 atrás. También hay otros que son como unas minivans y ahí sí va más gente. Va uno adelante y creo que 9 u 8 personas atrás”.

- **Personas a cargo:** Según lo analizado, se puede identificar dos modalidades de personas a cargo: solo el conductor y conductor más jalador. En la primera modalidad de solo conductor, esta persona es la que hace la función de atracción de los clientes y conducir el vehículo. En la segunda modalidad de conductor más jalador, el conductor solo hace la función de manejar el vehículo y el jalador es la persona que realiza la función de atracción de clientes.

Para especificar, el jalador por lo general era ubicado cuando los clientes tomaban el servicio en un paradero no formal de taxis colectivos. Estos se encargaban de indicar el destino, cuántos pasajeros faltaban para que se llene el vehículo en su totalidad y de asignar el vehículo que le correspondía al cliente.

Por otro lado, según los participantes, el conductor no tenía ninguna característica en particular que lo diferenciara de otros conductores, ni el rango de edad o su conducta frente a los clientes, este era muy variado según el participante entrevistado.

Esto es aseverado por Frabrizio: “Era un señor normal que organizaba a la gente. Yo sé que pertenecían todos a una organización, por así decirlo, donde los carros, los que manejaban colectivo se tenían que inscribir para poder parar en el paradero y me acuerdo que le daban algunas monedas por llenarles el carro, porque lo que ellos hacen es llenarles el carro, es como que la cola lo van metiendo. Y si venía otro colectivo, no dejaban que subieran a ese carro o algo así...”.

Esto es confirmado por Sandra: “En esos paraderos a veces iba era un joven (jalador) que te decía: vamos Javier Prado, La Marina, o voy hasta tal

punto. Te decía cuál era su paradero final y te decía como que cuántos faltan, en cuánto salen y ya tú decidías si te subías o no. Esto del jalador hay en las vans porque los conductores no pueden cobrar o llamar a las personas, pero taxis colectivos normales, el mismo conductor es el que te hace las señas de que va para todo Javier Prado”.

Además, así lo menciona Cinthia: “siempre he visto que solo da el servicio el conductor nada más. La mayoría de veces el conductor”.

- **Otros:** De las entrevistas se afirma que los taxis colectivos no cuentan con alguna característica en especial, más que un cartel (no especifican el material) o sticker en donde va escrito la ruta del colectivo. Cabe resaltar que este distintivo era colocado momentáneamente para atraer clientes; sin embargo, usualmente lo quitaban para evitar ser reconocidos por autoridades que los puedan reconocer.

Esto es aseverado por Sofi: “Normalmente, te dabas cuenta que era un colectivo porque reventaban el claxon. Reventaban bastante. Pero había otros que ponían como un sticker dentro de la vitrina, que normalmente lo sacaban cuando había un fiscalizador o policía, lo sacaban, pero lo ponían en los paraderos y otra vez lo sacaban cuando comenzaban a manejar. Además, yo les detecto más porque suelen tener un brazo fuera del taxi, se queda, así como que pasándote la voz y tocándote el claxon. Entonces, normalmente son bien visibles”.

Esto lo confirma Diego: “Había dos formas de identificarlo, sacaban la mano por la ventana y hacían esto (alza la mano y la mueve de lado a lado) y tú ya reconocías. ¿no? Y ahora me pongo a pensar que era una señal tipo X, si viene un extranjero jamás la entendería. Y otros que o sea esto no... o sea el colectivo no es como súper formal. Creo que ni siquiera está regulado. Entonces hay cartelitos que decían “todo Javier Prado” y lo mostraban, pero si es que por ahí había un inspector, por mostrar eso les podía caer una multa. Entonces la gran mayoría era con la mano y algunos más osados con el cartelito este”.

Además, lo menciona Cinthia: “Usualmente los taxis colectivos creo que, paran creo en cualquiera esquina, entonces más o menos uno reconoce que es un taxi colectivo porque obviamente no tienen, la mayoría de ellos no tienen el emblema de taxis que diga ahí al frente... Siempre he visto vehículos de color blanco. Pero creo que la idea del taxi colectivo que es no tener ninguna característica, para que no lo reconozca la policía o como está prohibido. Creo que eso siempre tratan de pasar desapercibidos ante cualquier persona, o seguridad de una entidad del Estado”.

4.1.1.2 Características técnicas

En esta categoría se hace referencia al conjunto de estrategias por el cual se obtiene un beneficio o desventaja de un producto o servicio. En este caso, estas características son la parte técnica del servicio, por ejemplo: (a) forma y lugar de adquisición, (b) atracción de clientes, (c) costo y método del servicio, (d) tiempo de viaje y (e) tipo de ruta. A continuación, se detallará cada una de estas categorías con sus respectivas evidencias.

- **Forma y lugar de adquisición:** Los taxis colectivos no tienen una zona o lugar en específico desde donde se pueda adquirir este servicio; y, por lo que describen los usuarios, estos pueden ser adquiridos en las esquinas con semáforos, en paraderos de otros medios formales de transporte y en paraderos informales en los cuales se ubican usualmente. Estos últimos paraderos estaban escondidos a simple vista de las autoridades y ya eran conocidos por los usuarios. Además, en estos espacios había un jalador el cual organizaba a las personas y colectiveros. Cabe resaltar que todos los participantes adquirirían este servicio en alguna de las muchas intersecciones de la Avenida Javier Prado, siendo las más frecuentes las esquinas donde se ubica la empresa La Positiva y la intersección con la Avenida Ricardo Palma.

Por otro lado, los participantes informaron que cuando estaban en los paraderos informales era por orden de llegada y les asignaban un vehículo disponible. Sin embargo, la otra forma de adquirirlo era mientras esperaban en alguna esquina, realizaban preguntas pertinentes al conductor y se subían. Esta forma de adquirir el servicio de taxi colectivo será mejor explicado en atracción de clientes.

Así lo precisa Cinthia: “Los taxis colectivos no tienen un centro en específico, no tienen un punto para parar, paran en cualquier lado. No hay un lugar preciso. Además, mi centro de trabajo queda en la misma Javier Prado, a

la puerta de salida da a la misma Javier Prado. Entonces solamente me paraba en la puerta de la salida de mi trabajo y ahí es donde tomaba. Usualmente paran en cualquiera esquina, entonces más o menos uno reconoce que es un taxi colectivo porque obviamente no tienen el emblema de taxis que diga ahí al frente y van varias personas en un taxi”.

Además, Sofi comentó lo siguiente: “No estaba permitido donde estaban siempre los colectivos, porque ahí justo había un paradero tanto en la Arequipa y en La Positiva, eran paraderos de corredores, corredor azul o corredor rojo, ¡corredor rojo! Entonces, normalmente los colectivos se ponían atrás o en calles que no deberían ser, y normalmente los botaban, pero había mucha demanda. Normalmente se quedaban ahí buen rato hasta que se llenara o había personas que preguntaban el precio, le decía 5,4,3 soles y no les parecían y se iban. Y se quedaban más tiempo ahí esperando...”

Así lo confirmo Fabrizio: “... por ejemplo, si era el puente de la Ricardo Palma, había como estacionamientos, pero era una parada de colectivos, había un señor (jalador) que siempre estaba ahí y había una colita. Entonces venían los colectivos, el primero de las colas entraba, se iba, la cola avanzaba, venía otro colectivo y así. Si íbamos para ahí y si queríamos tomar colectivo únicamente tomábamos la cola y el señor que estaba ahí encargado nos decía dónde subir”.

- **Atracción de clientes:** Se identificó en las entrevistas que la forma en que los conductores atraían clientes eran las siguientes: (a) tocaban insistentemente su claxon al pasar por un paradero oficial o una esquina semaforizada, (b) colocaban su cartel con el destino en la luna del vehículo o por la ventana y/o, (c) exhibían su brazo por la ventana haciendo movimientos para llamar la atención de las personas. Cabe resaltar que los usuarios luego de ver estas señales optaban por realizar algunas preguntas al conductor para estar seguros de acceder al servicio.

Fabrizio afirma lo siguiente: “Los colectivos te tocan el claxon, te levantan la mano, comienzan a sobre-frenar contigo y te das cuenta que hay gente, en cambio si fuera un taxi estaría solo. Como hay gente te das cuenta de que es colectivo porque hay otras personas ahí sentadas e igual te está invitando a subir, más que todo es eso. Te tocan el claxon y comienzan a ir más lento”.

Esto es aseverado por Vania: “...básicamente te tocan el claxon, otros tienen un cartelito que lo sacan cuando ven personas que están ahí paradas, como que lo sacan. Yo veía que paraban en la esquina y ya sabía que en esa esquina también iba a parar si había gente. Y normalmente si el carro está lleno el conductor sigue su ruta de manera directa, no hace ninguna parada, pero si le falta uno que otro pasajero, sí hace paradas”.

Así lo confirma Kyara: “Ellos pasan la voz, ellos a cada rato te pasan con su cartelito o con la misma bocina tocaban a cada rato y ahí te dabas cuenta de que era colectivo. Además, su cartelito era un pedazo de madera o puede ser un pedazo de cartón que ellos mismos lo tienen en sus manos, que como van tocando con la bocina y lo van sacando por su luna. O a veces lo ponen como sticker en la parte delantera del taxi. O solo sacaban su brazo por la luna”.

- **Costo y método de pago:** El 87.5% de los participantes afirma pagar por el servicio entre 5 a 6 soles por una distancia mayor o igual a 14 km, mientras que el 12.5% afirma solo pagar 2 a 3 soles por una distancia menor o igual a 5 km. Esta excepción es debido a que este último se movilizaba solo por cortos trayectos; sin embargo, la mayoría se movilizaba de San Isidro a otros distritos aledaños.

Por otro lado, 7 de involucrados afirma tener la costumbre de pagar a pocas cuadras del destino o al haber llegado a su destino; además este pago se realizaba con el efectivo exacto del costo del servicio. Sin embargo, si el usuario cuenta con billetes para pagar, este le avisa con anterioridad al conductor para que este le pueda brindar el vuelto respectivo.

Así lo precisa Vania: “Yo le pago a veces un minuto antes de bajar, no le pago cuando recién subo, pero porque siempre lo he hecho así. Pago depende, hay algunos que me cobran 5 y otros que me cobran 6. Hasta el ovalo, eso depende del destino”.

Esto asevera Sofi: “Los costos que tenían eran 5 soles, entre 5 - 6 soles. A veces lo pagaba de manera inmediata porque soy bien nerviosa con el tema de pagar y tener el dinero en la mano. Entonces prefiero llegar y pagar, que siempre me decían que eso estaba mal porque cualquier cosa pasa, no sé el carro se malogra, no te lo van a devolver. Entonces, muy pocas veces le pagaba al bajar del carro, y era solamente en efectivo”.

Esto lo confirma Diego: “Yo pagaba cuando ya estábamos muy cerca a llegar. O sea, ahí también había este tema de por ejemplo si es que ibas a pagar con 20 soles, te convenía pagar antes, para que él te dé el vuelto a ti primero. Cuando llevaba a varias personas es mejor, y no tienes la moneda es mejor que pagues antes para que priorice tu vuelto, porque si no, no lo hace”.

- **Tipo de trayecto:** Según lo descrito por los participantes, se puede afirmar que hay dos tipos de trayecto que realizan los colectivos: trayecto sin desviaciones y

trayecto con desviaciones. La primera modalidad, trayecto sin desviaciones, ocurría cuando no estaba copado todos los asientos, por lo que el conductor aprovechaba en seguir su ruta y realizar paradas para obtener más clientes.

Por otro lado, la segunda modalidad, trayecto con desviaciones, ocurría cuando el taxi colectivo estaba en su máxima capacidad y la mayoría de pasajeros tenían destinos cercanos o cuando se quería evitar la congestión vehicular. En este caso, el conductor se desviaba, en la mayoría de casos, a calles paralelas o cercanas a la ruta original; sin embargo, pocas personas comentan el uso de aplicaciones como: *Wase*, *Google Maps* y grupos de *WhatsApp*. Cabe resaltar que esta última herramienta también era usada para avisar de operativos cercanos a la ruta que estaban realizando, así evitaban ser fiscalizados y multados.

Así lo precisa Fabrizio: “En los taxis sí usaban las apps de transporte, pero los colectivos no. Los colectivos más que todo, yo siempre me di cuenta que dependía de cuánta gente había. Si el colectivo estaba lleno, agarraba más la ruta que ellos sabían que no había gente, que no había tráfico. Si el colectivo estaba más o menos vacío, si comenzaban a avanzar lento, trataban de no alejarse mucho de Javier Prado, ya si había mucho, mucho tráfico se desviaba. Pero no había como una aplicación, más o menos sabían su ruta, a dónde ir, dónde podrían encontrar gente”.

Esto lo asevera Pierce: “El colectivo no tiene una ruta definida. Es un poco más independiente en eso y claro que sí porque hay gente... nos pasaba que todos íbamos a plaza y como nadie tenía que bajar, no sé por Salaverry o algo, tomaba una ruta mucho más rápida y directa hacia Plaza. Creo que era beneficiario para todos porque todos íbamos en esa ruta, entonces, eso sí es muy bueno que ellos puedan definir su ruta. O a veces, que, si hay un problema o algo, un choque, ellos van a poder también evitar eso porque también andan con el Wase, cosa que les puede ayudar”.

Sandra brinda información adicional: “El taxi colectivo hacia paradas exactas para dejar pasajeros, o sea, no todos van hacia el final. Por ejemplo: En este caso de La Positiva a La Marina, que era la mayoría de colectivos. Se van toda La Marina hasta, digamos, hasta Plaza San Miguel. Entonces, algunos llegan hasta ahí u otros llegan más al fondo. Pero en el camino uno baja en Salaverry, otra baja en La Marina, La Marina con Universitaria. Otro por ahí que baja más adelante. Entonces no todos van al mismo punto, o sea, van en la ruta, pero no todos van a un mismo punto”.

- **Tiempo de viaje:** Como se mencionó anteriormente, los entrevistados tenían como destino principal sus hogares o centro de estudios, por ello, se desplazaban a distritos apartados y no tan cercanos a San Isidro. Por tal motivo, el tiempo de viaje promedio era de 30 a 40 minutos desde que optaban por el servicio de taxi colectivo. Cabe resaltar que este dato es muy variable, debido a que depende del origen y destino de cada participante.

Así lo precisa Sofi: “Definitivamente es más rápido que el corredor. No tan rápido como un taxi. Ya que hace sus paradas para recoger personas, pero el tiempo que me demoraba puede ser desde San Isidro hasta La Molina su media hora, pero con tráfico de todos los días. Si había bastante tráfico podía pasarse la hora, porque Javier Prado era un caos, bueno es un caos”.

Lo confirma Fabrizio: “Con el colectivo si diría que me demoraba 30 minutos, porque se metía por otros lugares, no agarraba Javier Prado. Corredor si agarra siempre Javier Prado, el colectivo sí se metía por otros lados y este llegábamos más rápido”.

4.1.1.3 Características intangibles

En esta categoría se hace referencia a las cualidades que no se pueden tocar ni cuantificar; sin embargo, son percibidas por el usuario que opta por el servicio, son los parámetros utilizados para decidir si optar o no por un taxi colectivo. En este caso, se determinaron las siguientes características: (a) informalidad, (b) rapidez, (c) inseguridad, (d) disponibilidad, (e) comodidad y (f) otros. En las características mencionadas en otros se puede encontrar un conjunto diverso de cualidades que la mayoría de usuarios percibieron. A continuación, se detallará cada una de estas características con su debida evidencia.

- **Informalidad:** Según lo comentado por los participantes, se puede asegurar que el servicio de taxi colectivo es informal. Estos afirman haber vivido operativos organizados por las autoridades, donde el conductor les pedía no delatarlo y

disimular la situación del viaje. Además, en algunos casos se sentían incómodos por la situación y la pérdida de tiempo mientras sucedía la revisión. Adicionalmente, como se mencionó en capítulos anteriores, los taxis colectivos no han sido incluidos en el Sistema Integrado de Transporte Urbano, por ello, tampoco están regularizados y orillan a los conductores a realizar maniobras o técnicas para evitar ser multados o detenidos.

Así lo asevera Sandra: “Me ha pasado que en los colectivos a veces los para el policía y pide DNI a todos los pasajeros y entonces no sabes si te van a bajar o te van a dejar continuar. Entonces a veces ven que hay operativo y te dicen que digas que han tomado un taxi en común. Eso pasa cuando el taxi es de 4 pasajeros, los chiquitos. Los conductores te dicen que digas que son conocidos, que están compartiendo el taxi y ya... Porque los colectivos están prohibidos. Entonces no están normados, y de hecho deberían multarlos, pero como es una herramienta de trabajo y todo el mundo lo toma, entonces en fin y es como para evitar la multa o que los bajen a todos y les arruinen el negocio”.

Lo confirma Sofi: “No sé si siga prohibido el tema de los colectivos, no sé si siga prohibido, pero me acuerdo que estuvo prohibido y los detenían regularmente. Los detenían bastante. A mí me habrá detenido en un colectivo varias veces y ellos como que decían “no, no no no son pasajeros” y cosas así, medias raras”.

- **Rapidez:** Conforme a lo declarado en las entrevistas, se puede asegurar que una de las características que más resaltan los usuarios es la rapidez del servicio. Esta característica es una consecuencia directa del tipo de trayecto que opta el conductor, en este caso la ruta con desvíos. Sin embargo, los usuarios recalcan que en algunos casos los conductores infringen reglas de tránsito por llegar más rápido a su destino.

Como lo afirma Fabrizio: “Si vas más rápido porque agarrabas rutas alternas, nunca se metían al tráfico directamente, entonces ibas tranquilo. No diría que seguro porque ellos también trataban de aprovechar si podían, pasarse la luz roja porque estaba en amarilla, lo hacían”.

Así lo confirma Pierce: “Es que el colectivo toma ruta alterna pues. El colectivo no toma Javier Prado, Daniel Alcides Carrión. Ellos toman otras

pequeñas calles, en el cual llegan mucho más rápido. Porque lo que hace el colectivo es esperar a llenarse y va directo”.

Además, Sandra comenta lo siguiente: “... y la última, es que se llenan rápido y pueden cambiar un poco la ruta si es que hay algo de tráfico, cosa que te ahorras un par de minutos”.

- **Inseguridad:** Se ha podido detectar dos tipos de situaciones que causan esta característica a los usuarios. El primer tipo de inseguridad se presenta debido a que el taxi colectivo es informal y a los casos de robo que han ocurrido. Además, todas las mujeres entrevistadas en este estudio se sienten inseguras por el acoso que pueda suceder en el vehículo y por sentarse al lado del conductor, pues se sienten más observadas y les causa pánico. Por otro lado, en el caso de los varones, ellos tienen conocimiento de la delincuencia y ataques que han sucedido, pero no se sienten cohibidos por ello. Cabe resaltar que ninguno de los participantes ha vivenciado ningún caso de robo o delincuencia mientras viajaba.

En segundo lugar, los participantes detectan que se sienten inseguros al momento de subir y bajar del vehículo, debido a que este se detiene por pocos segundos para que el pasajero pueda acceder o desalojar el móvil. Además, esto se hace presente cuando los conductores no respetan las señales de tránsito o manejan a velocidades muy altas.

Kyara asevera lo siguiente: “Siento que, al estar al costado, hay mucha cercanía, cosa que a mí no me gusta y aparte estoy más expuesta. Además, estoy más expuesta, siento que, por ejemplo, ya así tenga la ventana cerrada, como estoy al lado del conductor, hay más visibilidad. En cambio, si estoy atrás no necesariamente van a ver lo que estoy haciendo. La primera mirada va a ser al conductor, en cambio sí estoy a su costado, yo voy a ser la primera mirada, pero si estoy atrás del conductor, no tanto... La seguridad es un poco más seguro creo que por el lado del ómnibus, por el hecho de que, ha habido varias noticias de que han asaltado en colectivos y en verdad sí es, por ese lado es un poco más peligroso, que si hubiese sido en el ómnibus”.

Sandra opina lo siguiente: “No me gusta que tienes que bajar rápido del carro, que obviamente como son vehículos particulares no deberían parar en la vía pública y bajar gente. No lo siento como peligroso, pero si es incómodo tener

que bajar rápido y peor si llevas cosas encima. y otra cosa sería que a veces toca esperar que se llene el auto, el carro... Si es como peligroso: uno, porque no sabes quienes suben, solamente subes; y lo segundo porque estás entrando en un auto prácticamente en movimiento, o sea, subes y ya estás arrancando entonces por ahí se te puede caer algo o, tener un accidente”.

Así lo confirma Sofi: “...no hay mucha seguridad porque algunos por querer llegar rápido, porque obviamente quieren que baje uno para que, entre otro, son un poco bruscos al manejar, o sea no respetan muchas reglas de tránsito, se meten entre los carros... Siempre prefiero subirme cuando hay si quiera una o dos personas, sí está vacío no subo. ¡No!, me muero de miedo, tiene que haber una o dos personas. Va a sonar feo, pero normalmente uno físicamente, no sé para una mujer es un poco complicado, ¡no sé cómo explicarlo! Pero como que tienen una cara como que te pueden hacer algo el conductor, pueden ser un poco mañosos, entonces como que los veo y digo “no, no ya nada” y sigo buscando otro”.

- **Disponibilidad:** Se reconoce de la opinión de los participantes que rescatan la disponibilidad de taxis colectivos. Esto significa que en poco tiempo de estar en una esquina pueden adquirir rápidamente un taxi colectivo, debido a la gran cantidad de vehículos brindando este servicio.

Así lo afirma Cinthia: “El taxi colectivo para no necesariamente en un paradero, sino para en cualquier lado y usualmente creo que la gente prefiere eso porque sales del trabajo, así como yo, y el taxi colectivo ya te para o está llamando... Creo que el número de vehículos con los que cuentan, porque siempre sales y no demora mucho en llegar uno. O sea, hay una cantidad grande de informalidad”.

- **Comodidad:** Según lo mencionado en el estudio, se adjudica como una característica valorada por los participantes, la comodidad en el viaje. De hecho, la razón por la que sienten esta característica es porque van sentados y no parados, muy parecido a ir en un taxi privado, pero con personas desconocidas.

Fabrizio menciona lo siguiente: “El colectivo era cómodo, porque siempre encontrabas un sitio. Esa era la ventaja, pagabas 5 soles por estar sentado realmente, pero ibas apretado. Como llenaban los carros, lo llenaban lo más que podían, iban apretados, pero ibas sentado, eso era lo importante”.

Así lo menciona Diego: “Era muy práctico el tema de la plata que gastaba y segundo, era cómodo. No iba parado en la combi o no iba parado en metropolitano, hay otro que se llama el corredor”.

Lo confirma Sandra con lo siguiente: “En las características más relevantes en las que yo veo el colectivo es que es más cómodo, más como un taxi y es como si fueras con la familia tranquilo, solo que son personas desconocidas y la rapidez...”

- **Otros:** Según lo mencionado en menor proporción por los participantes, les parece que el vehículo utilizado y en general todo el servicio es limpio y de buen aspecto. Además, concuerdan que los vehículos utilizados son nuevos o seminuevos y bien cuidados.

Como lo menciona Vania: “Valoro mucho la rapidez, también mucho la limpieza... porque como te digo todo siempre esta Ok. El respeto porque también hasta el momento no he tenido ninguna falta de respeto de ninguno. El auto está limpio, no están sucios, no están mal conservados, algunos son último modelo”.

También lo menciona Fabrizio: “Mayormente los carros eran no nuevos, pero se veían bien, no se veían chocados, no se veían viejos. Se veían carros decentes. Estaban limpios, por ejemplo”.

4.1.1.4 Cambios por la COVID-19

Si bien en esta investigación se estudia las características del servicio de taxi colectivo antes de la pandemia por COVID-19, se planteó preguntas referido a ello para poder indagar si el servicio había cambiado. De hecho, ellos confirmaron que sí hubo cambios en el servicio: se implementaron algunas medidas de protección sanitaria y se disminuyó el aforo del vehículo pequeño. Cabe mencionar que solo 3 de los 8 participantes en este estudio optaron por el servicio desde que empezó la pandemia. Sin embargo, tres participantes comentaron que sí volverían a adquirir el servicio si tuviesen que ir a trabajar en San Isidro, mientras que los últimos tres participantes comentaron que ellos preferían optar por un taxi privado en lugar del servicio colectivo en esta circunstancia de COVID-19.

En primer lugar, entre las medidas de protección sanitarias que se implementaron estaban las siguientes: lamina divisoria entre los asientos de adelante y atrás, y algunos conductores tenían alcohol para desinfectarse al momento de recibir el dinero, solo unos cuantos tenía alcohol para los pasajeros también. En segundo lugar, al inicio de la pandemia y solo por algunos meses, los conductores optaron por disminuir el aforo de pasajeros. Esto último no tuvo éxito debido a que los conductores se veían perjudicados económicamente.

Así lo afirma Sofi: “Al inicio de la pandemia eran solamente 2 personas atrás, uno a cada lado, hasta que llegó un momento en el que ya eran 3 personas atrás y ya era bien incómodo. Ahí si recuerdo bajarme más rápido de lo normal, o sea ya estaba cerca de mi paradero, así que ¡ugh! me ponía un poco nerviosa. Normalmente ni yo las veces que he manejado he llevado muchas personas atrás, entonces sí he visto ese cambio en COVID, que antes iban 2 personas atrás, se respetaba y luego 3. Pero, obviamente para ellos no es ganancia supongo, llevar a pocas personas”.

Vania menciona lo siguiente: “La mayoría colocó su plástico para que divida entre el conductor y los pasajeros de atrás. La gran mayoría usa su alcohol cuando te reciba el dinero, no para que tu tengas, pero su para ellos y me parece genial porque se están cuidando. El aforo, como te dije, cambió al principio, solo permitían 3 personas, pero luego cambio y ahora normal, los que puedan, los que ingresan”.

4.1.2 Preferencias del servicio de taxi colectivo ante otros medios

Para responder la segunda pregunta de investigación: ¿Por qué se utiliza el servicio de taxi colectivo en San Isidro? Se decidió por responderla en dos partes: situación en la cual los usuarios prefieren este servicio y cuáles son las características que conllevan a la decisión final. A continuación, se especificará cada uno de estos temas con sus respectivas evidencias.

4.1.2.1 Situación de preferencia

Según lo mencionado por los participantes, ellos suelen preferir optar por el servicio colectivo cuando no tienen el tiempo suficiente para llegar a su destino. Sumado a esto, otra de las condicionales importantes es el precio que pagarían por un taxi privado, lo cual no les conviene. Cabe resaltar que la frecuencia con que los usuarios optan por el taxi colectivo es de 40% al 50% de sus viajes totales usuales para regresar del trabajo o centro de estudios. El otro porcentaje de viaje lo realizan en taxi privado o corredores.

Así lo afirma Fabrizio: "...dependiendo de la hora y qué tan cansado esté. Si eran 6 de la tarde, sí volvía más que todo en taxi o colectivo porque como eran 6 pm, estaba cansado y se que el corredor a esa hora paraba lleno, entonces prefería ir sentado y cómodo. Además, el taxi me salía muy caro la verdad, porque de acá, de San Isidro a mi casa o de acá, de mi casa a San Isidro me salía bastante caro. Entonces para viajar tranquilo, era más fácil en colectivo. Son 5 soles. No te descuadra".

Pierce menciona lo siguiente: " Yo siento que el colectivo me ha salvado de llegar a prácticas con anticipado, no. A veces tengo problemas con la puntualidad y gracias a esa movilidad sí me permitió llegar".

Así lo confirma Sandra: "Yo creo que a mí sí me ha salvado varias veces, ponte cuando venía con muchas cosas en la mochila por ejemplo o la cartera muy pesada o cuando estaba apurada, a mí sí me ha salvado de llegar tarde o de no llegar. O sea quién sabe, a veces me ha tocado esperar una hora el corredor, una hora y media, entonces sí lo recomendaría si es que tienes horarios un poco ajustados".

4.1.2.2 Características de preferencia

Según la opinión de los usuarios, se tienen tres características destacadas por las cuales se deciden a optar por el servicio del taxi colectivo, estas son: precio, rapidez y comodidad. En la Tabla 4.1, se puede observar la comparación que describieron los participantes que resultaron en las características mencionadas en la situación mencionada anteriormente. Además, se puede ver en la parte final la evidencia de lo mencionado por los participantes.

Tabla 4.1. Comparación de características de preferencia entre los medios de transporte urbano con los taxis colectivos

Taxi colectivo	Característica	Medio de transporte Corredor
Realiza menos paradas que el corredor y puede alternar rutas para evitar la congestión	Rapidez	Realiza paradas establecidas y no le permite realizar rutas alternas
Taxi colectivo	Característica	Taxi privado
En rango entre 5 a 6 soles por ruta	Precio	Hasta tres veces más que el costo de taxi colectivo
Taxi colectivo	Característica	Corredor
Confort como el de un taxi privado, ya que cuenta con asiento propio	Comodidad	Depende de la disponibilidad de asientos, sino se viajaría parado

Fuente: Elaboración propia

Así lo menciona Sofi: “...cuando estaba en ese intermedio de tengo tiempo, puedo caminar al paradero y tomar colectivo, pero tampoco tengo tanto tiempo y quiero ir cómoda, sobre todo era la comodidad del colectivo. Entonces, estaba como que siempre eso de que debería tomar un taxi, pero cuesta bastante, pero voy sola y en el colectivo no voy sola, pero son 5 soles, me costaba 5 soles desde San Isidro hasta La Molina, qué bajaba en la Avenida La Molina. Pero son 5 soles, era relativamente más económico que un taxi, entonces lo que me hacía sobre todo elegir era tanto el precio y comodidad”.

Lo corrobora Pierce:” Prefería tomar el colectivo porque el precio y comodidad sentía que eran mucho mejor, y rapidez me convenía porque el corredor demora más, hay mucha más gente. Además, sería mucho más caro el taxi privado en comparación a un colectivo que uno paga 5 soles. Y un taxi desde mi punto hasta donde debía llegar eran 15 soles, o sea el triple”.

4.1.3 Cambios y/o mejoras del servicio de taxi colectivo

Para responder a la tercera pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características del servicio de taxis colectivos que se pueden implementar o mejorar para aumentar su frecuencia de uso en San Isidro? Se realizaron diversas preguntas en las entrevistas, en la cual los participantes se expresaban sobre qué cambios y/o mejoras les gustaría que haya en el servicio de taxi colectivo para que se tenga una mejor experiencia

de viaje y aumenten la frecuencia de preferencia por este medio de transporte en lugar de los otros medios urbanos. Los cambios más mencionados por los participantes serán explicados a continuación con su respectiva evidencia.

- **Formalización:** Conforme a lo mencionado por los usuarios, se puede afirmar que un cambio importante que gustaría es la formalización de este servicio. Estos comentan que se sentirían más seguros ante la delincuencia, además evitarían pérdidas de tiempo ante la fiscalización de las autoridades y contarán con más sustento para poder denunciar un robo o ataque de acoso. Por otro lado, la formalización permitiría implementar otras mejoras que serán mencionadas posteriormente. Cabe resaltar que los participantes están conscientes que este cambio es muy complicado de efectuarlo, pero que sería favorable para las dos partes.

Según comenta Fabrizio: “La formalización es lo más importante, porque obviamente son informales. Todos ellos son informales. Varias veces me acuerdo que venía la policía y también los botaban. Y la policía los conocían, porque siempre eran los mismos, siempre estaban en el mismo lugar. Entonces son recontra informales y eso es lo que te da inseguridad. Y al final si pasa algo, va a ser tu responsabilidad, porque tú sabes a dónde estás subiendo”.

Así lo confirma Cinthia: “Usualmente las personas que se manejan en el taxi colectivo son personas de escasos recursos, que no se pueden formalizar, difícilmente, de repente el Estado podría intervenir en ese aspecto, tratar de formalizar o tener un registro por lo menos o velar por los pasajeros y el conductor que por necesidad económica o de tiempo están tomando esto vehículos”.

- **Seguridad:** Los consumidores del servicio recalcaron que esta característica es muy importante para sentir una mejor experiencia y adquirirlo con más frecuencia. Además, como medidas para lograr esta mejora dijeron lo siguiente: (a) realizar un padrón de los conductores que brindan este servicio, (b) el presentar de forma visual su identidad del conductor y un abal de que tienen revisión técnica aprobada

y (c) que al conducir se respeten las reglas de tránsito y parar complemente el automóvil para poder subir y bajar con seguridad.

Así lo menciona Pierce: “Yo particularmente sí lo recomiendo porque siempre creo que es importante el tiempo, la comodidad y sobre todo la única duda sería temas de seguridad. Pero si este fuera empadronado, si hubiera un listado todo que te brinde es seguridad que a veces uno no la tiene, sería perfecto. Yo siento que mucha gente tiene miedo de tomar colectivo porque no saben su proveniencia, o que quizás hay pasajeros que están confabulados para que se dé un robo o algo. Entonces creo que ese es el temor de tomar colectivo...”

Lo confirma Fabrizio de esta forma: “Si hay algún sticker que el carro haya pasado control, que el conductor si tenga licencia, que el conductor no tenga papeleta, puede ser algo que me haría sentir más seguro. Hasta pagaría un poquito más, solo por la seguridad”.

- **Modo de adquisición:** Otro de los cambios que les gustaría a los usuarios es poder cambiar el modo en cómo se adquiere el servicio, pues les haría sentir más seguros y seguir un orden establecido. Entre las variaciones más mencionadas se encuentran las siguientes: paraderos establecidos y organización al momento de adquirirlo.

En primer lugar, los paraderos establecidos deberían ser solo para adquirir este servicio, además, de ser amplios y cercanos a los paraderos de otros medios de transporte urbano. En segundo lugar, como complemento a la primera mejora, se menciona la mejora en la organización de horarios y unidades disponibles para horarios en los que hay más flujo de pasajeros. Esto aportaría a que los usuarios puedan acceder de forma rápida y ordenada. Cabe resaltar que los usuarios están conscientes de que esta mejora solo se podría realizar si el servicio de formaliza y regulariza.

Como lo indica Sofi: “A mí me favorecería que se formalizaran definitivamente, pero para eso necesitan un paradero designado, y sobre todo cuando los corredores tienen prioridad en los paraderos, no es bueno. Porque no puedes ni si quiera ocupar el espacio de atrás porque los corredores necesitan

ingresar, necesitan un espacio amplio para ingresar, entonces tienes que caminar más allá para agarrar carros”.

Además, Cinthia menciona lo siguiente: “Poner paraderos establecidos, porque he visto bastante accidentes con el tema de ganar paraderos y eso... Para que no se cree ni congestión, ni espera, ni haya retrasos. Sería ideal que trabajen por horarios, como hay en otros países, como los trenes y todo.

Fabrizio lo confirma de esta forma: “...que ellos tengan un control de cuántos colectivos necesitan para las 6 de la tarde y que cuando llegues a las 6 haya cierta cantidad de colectivos solo para que la gente suba. Es un poco fantasioso, pero que es algo que yo creo que la gente lo haría, la verdad, porque si éramos un montón los que subíamos al colectivo”.



CAPÍTULO 5

Discusión de resultados



A partir de los resultados obtenidos, se corroboraron o desmintieron las hipótesis planteadas en el primer capítulo. Estos serán comparados con el informe “El Taxi Colectivo en el Área Metropolitana de Lima y Callao” realizado por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2014), el cual brinda información parcial a la estudiada en esta investigación. Además, los resultados del análisis que se utilizará tienen la perspectiva como autoridad de transporte público, mientras que este estudio tiene la perspectiva brindada por los usuarios que adquieren este medio. A continuación, se presentará la comparación para cada hipótesis.

5.1. Discusión de la primera hipótesis

En la Tabla 5.1, se puede observar las características que se repiten en los dos estudios para poder ser comparados y corroborar la primera hipótesis. Además, se dividió la discusión según el tipo de características, las cuales serán expuestas a continuación.

Tipos de características	Datos en el informe del MTC	Datos de este informe
Físicas	(a) Tipo y capacidad del vehículo y (b) Personas a cargo	(a) Tipo y capacidad del vehículo, (b) Personas a cargo y (c) Otros
Técnicas	(a) Forma y lugar de adquisición, (b) Costo y método de pago, (c) Tipo de trayecto y (d) Tiempo de viaje	(a) Forma y lugar de adquisición, (b) Atracción de clientes, (c) Costo y método de pago, (d) Tipo de trayecto y (e) Tiempo de viaje
Intangibles	(a) Informalidad y (b) Inseguridad	(a) Informalidad, (b) Rapidez, (c) Inseguridad, (d) Disponibilidad, (e) Comodidad y (f) Otros

Fuente: Elaboración propia

- **Características físicas:** En primer lugar, se corrobora el uso de vehículos pequeños o autos privados como tipo de vehículo usado para brindar el servicio de taxi colectivos, además de la contar una capacidad máxima de 4 pasajeros. En

el informe del MTC (2014) se mencionan marcas de vehículos pequeños como Tico, StationWagon y Sedan, los cuales los dos últimos fueron nombrados por los participantes. Sin embargo, lo que no concuerda son los vehículos de mayor capacidad, minivans, que no son mencionados en el informe. La razón de esta excepción es que año a año aumenta la demanda de este servicio y diversos modelos de automóviles comerciales (Consejo de Transporte de Lima y Callao, 2014), por ende, se encontró como solución aumentar la capacidad de los vehículos.

Por otro lado, se confirma las dos modalidades de personas a cargo: solo conductor y conductor más jalador. Estos últimos guardan relación con lo descrito en el informe del MTC (2014) como operadores no asociados y operadores no asociados más jalador. Los llamados “jaladores” tienen como función el “llenado” de vehículos en espacios no formalizados, como estacionamientos públicos. Ello es acorde con los resultados de este estudio.

- **Características técnicas:** En primer lugar, los resultados sobre la forma y lugar de adquisición guardan relación con lo mencionado en el informe del MTC (2014). En este se menciona que los taxis colectivos no cuentan con un lugar específico en donde los usuarios puedan acceder al servicio, en su lugar hacen paradas aleatorias en las principales avenidas e intersecciones de la ciudad. Además, se menciona que los paraderos informales son en estacionamientos públicos o garajes para evitar el hostigamiento policial. Todo ello es mencionado por los participantes de este estudio.

En segundo lugar, los resultados sobre el costo y método de pago no concuerdan con lo mencionado en el informe del MTC (2014), debido a que estos son mucho menores; sin embargo, se realizó el siguiente análisis. En el informe

se menciona que el costo para rutas menores a 7 km es de 1.3 soles y para trayectos con distancias promedio a 22 km es de 3.1 soles; no obstante, estos datos son del 2014 cuando el sueldo mínimo era de 750 soles (Expansión, 2020). Por lo que se tiene al 2021 un crecimiento de 124% del sueldo mínimo, el cual se utilizó para proyectar los costos que se tendrían del servicio de taxi colectivo. Por consiguiente, los costos del servicio para la menor ruta con la proyección realizada serían de 1.60 soles y para la mayor ruta sería de 3.8 soles. Aun así, estos resultados siguen siendo diferentes a los mencionados en este estudio.

En tercer lugar, los resultados sobre el tipo de trayecto se corrobora la modalidad con paradas en la ruta definida; sin embargo, en el informe del MTC (2014), no se menciona la modalidad en la cual se realizan desvíos para evitar la congestión vehicular o para realizar en menos tiempo el viaje. Además, en ese informe se divide los tipos de trayecto según la distancia de los viajes y la zona donde se realizan: (a) periféricos con 8 km y realizada en límites de la ciudad de Lima, (b) centrales con 7 km y realizadas en zonas centrales de Lima y (c) radiales con 22 km y realizadas para integrar la ciudad de Lima. No obstante, en este estudio se realizan las rutas centrales y radiales según la última información.

Por último, según mencionado anteriormente, en el informe del MTC (2014) se tiene que las rutas radiales son las que realizan nuestros participantes con trayectos promedio de 14 km. Además, las rutas radiales tienen un tiempo de viaje promedio de 30 min, lo cual concuerda con el resultado de este estudio que tiene un rango de tiempo de viaje de 30 a 40 min. Cabe resaltar que se la diferencia de tiempo se puede deber al aumento de la congestión vehicular en la ciudad de Lima.

- **Características intangibles:** Según el informe del MTC (2014), se confirma la informalidad del servicio del taxi colectivo, ya que no cuenta con ningún tipo de autorización. Además, los conductores tienen probabilidades de tener infracciones y grandes multas; sin embargo, estas no logran disminuir el crecimiento y expansión del servicio. En adición, en ese informe describe que los conductores tienen dos modalidades de operación. La primera es donde los conductores formales de taxi privado que en horas punta cuentan con autorización para prestar el servicio de taxi colectivo. Mientras que la segunda modalidad, los conductores prestan el servicio de taxi colectivo todo el día de forma informal y brindar servicio de taxi privado es para evitar las infracciones.

Por otro lado, se confirma la inseguridad como parte de las características intangibles del servicio de taxi colectivo. Según el informe del MTC (2014), se han presentado reportes de secuestro y robo mientras se viajaba o terminaba el viaje en este servicio. Además, se afirma que la inseguridad es la característica menos valorada del taxi colectivo. Cabe resaltar que en ese estudio no se menciona la inseguridad que sienten los usuarios al momento de subir o bajar del vehículo. Por último, se mencionan que las características de comodidad, disponibilidad y rapidez son los atributos que aprecian los usuarios cuando acceden al servicio, los cuales son mencionados por los participantes de este estudio.

5.2. Discusión de la segunda hipótesis

Según el informe del MTC (2014), la principal causa de la preferencia del taxi colectivo es menores tiempos de viaje, lo cual significa que el servicio es más rápido que el transporte público autorizado. En este informe, se menciona que la rapidez está correlacionada con acceder a desviaciones durante el viaje. Sin embargo, comparando los

tiempos de viaje sin considerar las desviaciones la diferencia es de 15 min entre los tipos de transporte.

Por otro lado, los usuarios están dispuestos a pagar un mayor precio (2.2 nuevos soles) que del transporte público autorizado (1 nuevo sol) y menor a un taxi privado (5 nuevos soles). Además, se prefiriere por el confort brindado por el taxi colectivo y no por el transporte masivo. Por todo lo mencionado anteriormente, se corrobora la hipótesis según los datos expuestos.

5.3. Discusión de la tercera hipótesis

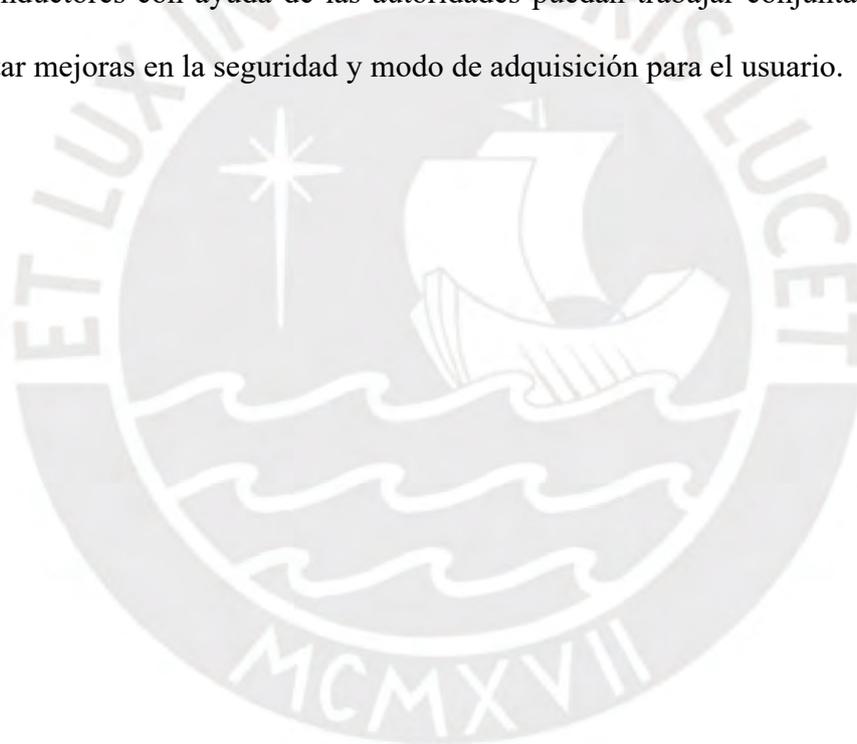
Para comprobar los cambios y/o mejoras que se sugieren realizar para aumentar la frecuencia de uso del taxi colectivo, es necesario recalcar que este estudio tiene la perspectiva del usuario, mientras que el informe del MTC (2014) tiene enfoque gubernamental. Mencionado lo anterior, ambos estudios coinciden que se deben realizar cambios en formalidad y seguridad al brindar el servicio, ya que estos mejorarían la calidad del taxi colectivo.

En primer lugar, en el informe comparativo se menciona como opción formalizar el servicio de taxi colectivo. Esto implica que haya mayor fiscalización y control de parte de las autoridades para cumplir con el estándar de calidad que exige el consumidor. Además, el formalizar este servicio implica alinear las características de este para que no compita con la oferta del transporte masivo urbano; sino que, por el contrario, compita con los autos privados y taxi privado. Estos resultados guardan relación con lo comentado por los participantes de este estudio.

Por otro lado, se menciona en el informe comparativo que el principal cambio que se debe realizar en el servicio es asegurar la seguridad de los usuarios por parte de las autoridades municipales. Esta mejora compromete tanto al serenazgo de cada distrito

como a la Policía Nacional a fiscalizar el servicio para evitar robos y secuestros. Además, si en caso sucedan hechos delictivos en este medio de transporte, los usuarios tengan la opción a realizar un reclamo o denunciar el cometido. Ello es acorde con lo estudiado en esta investigación.

Cabe resaltar que la mejora en el modo de adquirir el servicio mencionado por los participantes, no es mencionado en el informe de MTC (2014). Sin embargo, los participantes reconocen que el eje principal del cambio para mejorar la calidad del servicio de taxi colectivo es la formalización de este servicio. De hecho, esto permitirá que los conductores con ayuda de las autoridades puedan trabajar conjuntamente para implementar mejoras en la seguridad y modo de adquisición para el usuario.





CAPÍTULO 6

Conclusión y recomendaciones

6.1. CONCLUSIONES

6.1.1. Conclusión relacionada con la primera pregunta de investigación

Conforme a la primera pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características del servicio de taxi colectivo en San Isidro? En este estudio se determinó las características del servicio de taxi colectivo en San Isidro, las cuales han sido divididas en (a) características físicas, (b) características técnicas y (c) características intangibles. Cada una de estas categorías contiene subcategorías que describen detalladamente el servicio percibido por los usuarios que adquieren el taxi colectivo.

En primer lugar, las características físicas se dividieron en (a) tipo y capacidad del vehículo, (b) personas a cargo y (c) otros. Respecto al tipo y capacidad del vehículo, se concluye que actualmente existen vehículos pequeños o autos privados de tipo Sedan y *Station Wagon* utilizados para brindar este servicio con capacidad para 4 pasajeros, además de minivans con capacidad entre 6 a 9 pasajeros.

Por otro lado, respecto a las personas a cargo, se concluyó que hay dos modalidades: solo conductor y conductor más jalador. Cabe resaltar que la función del jalador es informar y llenar los vehículos con pasajeros, que estaban ubicados por lo general en paraderos informales. Por último, en otras características físicas se puede afirmar que los pasajeros identifican a este servicio por el uso de un *sticker* o cartel donde se indica el destino o ruta, el cual es expuesto por el conductor según su conveniencia.

En segundo lugar, las características técnicas se dividieron en (a) forma y lugar de adquisición, (b) atracción de clientes, (c) costo y método del servicio, (d) tiempo de viaje y (e) tipo de ruta. Respecto a la forma y lugar de adquisición, se concluye que no existe un lugar establecido, formal y seguro donde se adquiere este servicio. Por lo general, había paraderos informales los cuales obstruían las vías o estos vehículos se

detenían de forma insegura en esquinas semaforizadas. Conjuntamente a ello, los conductores atraían pasajeros (a) tocando insistentemente su claxon, (b) exhibiendo el cartel o *sticker* y/o (c) realizaban movimientos con su brazo por la ventana.

Por otro lado, respecto al costo y método de pago, se concluye que este tiene un rango entre 4 a 6 soles, además los pasajeros suelen pagar con efectivo justo antes de llegar a su destino. Conjuntamente, el tiempo de viaje promedio es de 30 a 45 min, cabe resaltar que estas dos últimas características dependen de cuán largo es el trayecto del viaje. Por último, respecto al tipo de ruta, se concluye que existe dos modalidades: trayecto sin desviaciones y trayecto con desviaciones. La primera modalidad se efectúa cuando el vehículo no está totalmente lleno y se sigue la ruta tradicional, mientras que la segunda modalidad, el vehículo se encuentra completo y se realizan desviaciones por vías alternas para llegar más rápido al destino.

En tercer lugar, las características intangibles se dividieron en (a) informalidad, (b) rapidez, (c) inseguridad, (d) disponibilidad, (e) comodidad y (d) otros. Según las respuestas de los participantes, las características negativas e importantes del servicio son la informalidad e inseguridad. Estas ocasionan que los usuarios hayan vividos constantes retenciones por parte de las autoridades, lo cual les ocasiona pérdida de tiempo e incomodidad. Además, la inseguridad se presenta como miedo a sufrir robos u otros actos delincuenciales y no puedan ser apoyados por las autoridades. Sin embargo, esta característica también se presenta al no poder subir o bajar del vehículo de una forma segura.

Por otro lado, se concluye que la disponibilidad, rapidez, comodidad y la limpieza del servicio son las características positivas que rescatan los usuarios. Precisamente se menciona que la característica más valorada es la rapidez, debido a que el conductor decide realizar desviaciones, ahorrando tiempo de viaje. Además, la

descripción del servicio de taxi colectivo incluye la disponibilidad inmediata de autos, la comodidad parecida a un taxi privado y la limpieza y cuidado del vehículo.

En resumen, la descripción del servicio de taxi colectivo tiene aspectos neutrales, positivos y negativos que son percibidos por el usuario. Además, como se observó en el Capítulo V, estas características coinciden en su mayoría con la perspectiva de las autoridades; sin embargo, el tipo de vehículo, el precio del servicio, entre otras han ido cambiando con respecto a años anteriores. Por último, se implementaron cambios debido al COVID-19 como la reducción de capacidad y la implementación de un divisorio y alcohol, pero estos no se mantuvieron por mucho tiempo.

6.1.2. Conclusión relacionada con la segunda pregunta de investigación

Conforme a la segunda pregunta de investigación: ¿Por qué se utiliza el servicio de taxi colectivo en San Isidro? En este estudio se argumentó la situación y características por las cuales los usuarios prefieren el taxi colectivo sobre otros medios de transporte urbano. Específicamente, entre el 40% al 50% de los viajes diarios realizados por los participantes es realizado en taxi colectivo, donde la causa principal es la falta de tiempo para llegar a su destino. Se recalca como característica de preferencia la rapidez del servicio estudiado frente al corredor, pues este último tiene una ruta definida, mientras que el taxi colectivo puede tomar rutas alternas para evitar la congestión vehicular.

Sumado a lo anterior, los usuarios prefieren no optar por el taxi privado, debido a que el precio de este es hasta tres veces superior al servicio estudiado. Además, recalcan que las características de servicio son muy parecidas entre estas dos y solo se cuenta con más privacidad en el taxi privado. Por otro lado, los participantes indican preferir el servicio estudiado, ya que este brinda mayor comodidad que viajar en un corredor, debido a que en este último tienen la posibilidad de ir parados o muy incómodos.

En resumen, los usuarios prefieren optar por el taxi colectivo cuando no cuenta con suficiente tiempo para llegar a su destino. Además, no quieren gastar tanto dinero como en un taxi privado, ya que este cuenta con características muy similares al servicio estudiado. También, prefieren el confort de viajar en asientos propios que ir parados o incomodos en un corredor.

6.1.3. Conclusión relacionada con la tercera pregunta de investigación

Conforme a la tercera pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características del servicio de taxis colectivos que se pueden implementar o mejorar para aumentar su frecuencia de uso en San Isidro? En este estudio se identificó que las mejoras que a los usuarios les gustaría implementar para aumentar su frecuencia de viajes son (a) la formalización, (b) la seguridad y (c) el modo de adquisición. En primer lugar, se aumentaría la frecuencia de viajes si el servicio estudiado es formalizado, esto conlleva a que el servicio sea fiscalizado y controlado por las autoridades pertinentes. Además, los usuarios tendrán la confianza de contar con el respaldo de la ley para poder realizar una denuncia o reclamo sobre este servicio. Cabe recalcar que la implementación de este servicio implicaría que se puedan realizar otras mejoras, como las que mencionaremos a continuación.

Por otro lado, se indicó que una mejora importante sería la seguridad de los usuarios, esto significa que cuenten con mayor confianza en que no les ocurrirá un robo o secuestro mientras viajan. Además, se menciona mejorar la seguridad al momento de subir o bajar del taxi colectivo, ya que estos no sobre paran mucho tiempo y pueden ocasionar accidentes. Como medidas para mejorar esta característica se mencionó (a) realizar un padrón de todos los conductores de taxi colectivo, (b) visualizar los papeles

formales del conductor y vehículo y (c) que se respeten las reglas de tránsito y sobre paren por más tiempo.

Asimismo, los usuarios mencionaron que les gustaría que se cambien las formas en cómo de adquiere el servicio de taxi colectivo. Entre las variaciones más mencionadas están tener paraderos establecidos y formales, y mayor organización al momento de adquirir el servicio. Específicamente, los paraderos serían solo para optar por el servicio en estudio, además de contar con unidades disponibles de acuerdo a la demanda prevista del horario. Esta mejora les permitiría optar por el servicio de forma inmediata, ordenada y segura.

En resumen, se identificó que los usuarios aumentarían su frecuencia de viajes en taxi colectivo si este se formalizara, mejorara su seguridad y forma de adquisición. La formalización aportaría a que haya una mayor seguridad e implementar paraderos establecidos para este servicio. Asimismo, los participantes tendrían mayor confianza en adquirir el servicio, ya que estará empadronado, fiscalizado y controlado por las autoridades.

6.2. RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

En esta investigación se procuró realizar de forma óptima cada etapa durante todo su proceso; sin embargo, es importante resaltar las siguientes recomendaciones y limitaciones.

En primer lugar, el acceso a la muestra estuvo parcialmente limitada a la red de contactos de la investigadora, debido a la situación condicionada del COVID-19, por lo que se decidió aplicar el método de muestreo por conveniencia. En consecuencia, los resultados de este estudio no pueden ser extrapolados a toda la población que ha utilizado el servicio de taxi colectivo. Por ello, se recomienda utilizar un método de muestreo que

permita ampliar la muestra a otros segmentos poblacionales, tomando en consideración el perfil de la investigación.

En según lugar, el empleo de entrevistas virtuales limitó la recolección de información a las personas que no contaban con dispositivo tecnológico apropiado con conexión a internet y que no estuvieran familiarizados con el uso de estos formatos. Se recomienda para futuros estudios se pueda realizar entrevistas con la misma metodología, pero de forma presencial y agregando cuestionarios cualitativos.

En tercer lugar, se recomienda el incorporar otras variables de estudio que permita observar otras perspectivas de utilizar el servicio de taxi colectivo. Las variables que pueden ser añadidas es la frecuencia del uso del servicio, así como el rango de horas en que ocurre esta situación. Para estudiar estas variables, se recomienda el emplear técnicas de investigación cuantitativa para poder contrarrestar con las variables cualitativas y realizar un mejor análisis. Estas técnicas pueden ser encuestas presenciales.

En cuarto lugar, se recomienda realizar una investigación sobre el servicio de taxi colectivo desde la perspectiva del conductor y como forma de negocio. De esta manera, se podrán realizar mejoras que comprometan beneficios tanto para los clientes, conductores y autoridades. Además, esto aportaría a que las mejoras y características sean parametrizadas para que el servicio de taxi colectivo no compita con el transporte masivo urbano.

Por último, se recomienda estudiar y comparar a profundidad los cambios que ocurrieron en el servicio de taxi colectivo debido a la pandemia por COVID-19. Debido a que se prevé pueda haber otras situaciones similares y se pueda aplicar mejoras que cuiden la salud de los usuarios y de quienes brindan el servicio.

APÉNDICE

Referencias Bibliográficas

- Abercrombie, P. (1944). Greater London Plan. *HM Stationery Office*.
- Alegre, M. (2016). *TRANSPORTE URBANO: ¿Cómo resolver la movilidad en Lima y Callao?* Lima: CONSORCIO DE INVESTIGACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL.
- Alonso-Almeida, M. (2019). Carsharing: Another gender issue? Drivers of carsharing usage among women and relationship to perceived value. *Travel behaviour and society*, 17, 36-45.
- ANDINA. (2015). *Flota operativa de empresas de mototaxi en Lima deberá ser como mínimo del 65% del total*. Obtenido de ANDINA:
<https://andina.pe/agencia/noticia-flota-operativa-empresas-mototaxi-lima-debera-ser-como-minimo-del-65-del-total-455050.aspx>
- ATU. (2020). *Corredores Complementarios*. Obtenido de ATU:
<https://www.atu.gob.pe/corredor-complementario/>
- Beirão, G., & Cabral, J. (2007). Understanding attitudes towards public transport and private car: A qualitative study. *Transport policy*.
- Belk, R. (2010). Sharing. *Journal of Consumer Research*.
- Bull, A., & CEPAL, N. (2003). *Congestión de tránsito: el problema y cómo enfrentarlo*. CEPAL.
- CAF. (2011). *Desarrollo urbano y movilidad en América Latina*. Obtenido de SCIOTECA: <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/419>

Castañeda, C. (2021). *Efectos generados por la medida “Pico y Placa” en el sistema de transporte y usuarios de la av. Javier Prado*. Obtenido de PUCP:

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/19562>

Chan, N., & Shaheen, S. (2012). Ridesharing in North America: Past, present, and future. *Transport Reviews*, 32.

Cohen, B., & Kietzmann, J. (2014). Ride on! Mobility business models for the sharing economy. *Organization & Environment*, .

Consejo de Transporte de Lima y Callao. (2014). *El Taxi Colectivo en el Área Metropolitana de Lima y Callao*. Obtenido de Ministerio de Transporte y Comunicaciones: <https://www.yumpu.com/es/document/read/24814710/el-taxi-colectivo-en-el-area-metropolitana-de-lima-y-callao>

Cortez, R. (2019). *Paradero Bache*. Obtenido de IPSOS: <https://www.ipsos.com/es-pe/paradero-bache>

CPI. (2016). *Transporte utilizado por trabajadores y estudiantes en Lima Metropolitana*. Obtenido de CPI: <https://www.cpi.pe/banco/market-report.html>

CPI. (2019). *Cómo se moviliza la población limeña en el Transporte Público y cómo valora el servicio*. Obtenido de CPI: https://www.cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/23/1101_transporte_publico_lima_dic_2019.pdf

Debate. (03 de 08 de 2019). *México y Latinoamérica viven congestión vehicular*.

Obtenido de Debate Sitio web: <https://www.debate.com.mx/estados/Mexico-y-Latinoamerica-viven-congestion-vehicular-20190803-0084.html>

- Defensoría del Pueblo. (2008). *Informe Defensorial N° 137: El Transporte Urbano en Lima Metropolitana: Un desafío en defensa de la vida*. Obtenido de GOB: <https://www.gob.pe/institucion/defensoria-del-pueblo/informes-publicaciones/1056150-informe-defensorial-n-137>
- Del Mar Alonso-Almeida, M. (2019). Carsharing: Another gender issue? Drivers of carsharing usage among women and relationship to perceived value. *Travel behaviour and society*.
- Delhomme, P., & Gheorghiu, A. (2016). Comparing French carpoolers and non-carpoolers: Which factors contribute the most to carpooling? *Transportation Research*.
- Domarchi, C., Coeymans, J., & de Dios, J. (2017). *Modelos de comportamiento de usuarios de taxi colectivo en Santiago*. Obtenido de Repositorio UC: <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/21879>
- Expansión. (2020). *Perú - Salario mínimo*. Obtenido de Datosmacros: <https://datosmacro.expansion.com/smi/peru>
- EXPAT. (2016). *Transporte público en Lima*. Obtenido de EXPAT: <https://www.expat.com/es/guia/americadel-sur/peru/lima/13736-transporte-publico-en-lima.html>
- Fundación TRANSITEMOS. (2018). *INFORME DE OBSERVANCIA SITUACIÓN DEL TRANSPORTE URBANO LIMA Y CALLAO - 2018*. Lima.
- Furuhata, M., Dessouky, M., Ordóñez, F., Brunet, M., Wang, X., & Koenig, S. (2013). Ridesharing: The state-of-the-art and future directions. *s. Transportation Research*.

- Gestión. (2020). *ATU dispondrá que buses de transporte operen solo a un 50% desde este martes*. Obtenido de Economía: <https://gestion.pe/peru/atu-dispondra-que-buses-de-transporte-operen-solo-a-un-50-desde-este-martes-noticia/>
- Hamari, J., Sjöklint, M., & Ukkonen, A. (2015). The sharing economy: Why people participate in collaborative consumption. *Journal of the association for information science and technology*, 67(9), 2047-2059.
- Hernandez-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación: Sexta edición*. México: McGRAW-HILL.
- Huamanraime, E.; Tello, A.; Poemape, A.; Portocarrero, C.; Salazar, P.; (2019). *MEMORIA DESCRIPTIVA Y MEMORIA DE CÁLCULO DE INSTALACIONES SANITARIAS*. Lima: PUCP.
- Instituto Metropolitano PROTRANSPORTE de Lima. (2012). *PLAN DE IMPLEMENTACION DE LOS CORREDORES COMPLEMENTARIOS DE TRANSPORTE*. Obtenido de PROTRANSPORTE: https://www.protransporte.gob.pe/pdf/lineamientos_concesion_14mayo2012.pdf
- Ipsos-El Comercio. (2018). *Encuesta marzo 2018*. Lima: Ipsos.
- La Republica. (2020). Municipalidad de Lima se pronuncia tras retiro de empresa concesionaria del Corredor Morado. *La Republica*.
- Lavieri, P., & Bhat, C. (2019). Investigating objective and subjective factors influencing the adoption, frequency, and characteristics of ride-hailing trips. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 105.

LCV. (2019). *Lima y Callao según sus ciudadanos*. Obtenido de Lima Cómo Vamos:

https://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2019/11/Encuesta-2019_.pdf

Lima cómo vamos. (2019). *Lima y Callao según sus ciudadanos*. Obtenido de

Lima cómo vamos: https://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2019/11/Encuesta-2019_.pdf

Lima Cómo Vamos. (2019). *Lima y Callao según sus ciudadanos: Décimo Informe*

Urbano de Percepción sobre Calidad de Vida en la Ciudad. Lima: Asociación Unacem.

Lima, I. M. (2020). *Metropolitano*. Obtenido de Metropolitano:

<http://www.metropolitano.gob.pe/conocenos/sistema/>

Línea 1 Metro de Lima. (2019). *Informe de Sostenibilidad 2019*. Obtenido de Línea 1

Metro de Lima: <https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2020/09/Informe-de-Sostenibilidad-L%C3%ADnea-1-2019.pdf>

Marshall, J. G. (2017). What encourages people to carpool? An evaluation of factors with meta-analysis. *Transportation*, 44(2), 423-447.

Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2013). *Plan Maestro de Transporte*

Urbano de Lima y Callao. Obtenido de PROTRANSPORTE:
<https://www.protransporte.gob.pe/pdf/info/publi2/Resumen%20Plan%20Maestro.pdf>

Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2020). *Sistema Eléctrico de Transporte*

Masivo de Lima y Callao. Obtenido de MTC:

https://portal.mtc.gob.pe/transportes/concesiones/ferrovias/sistema_electrico_linea1.html

Municipalidad de San Isidro. (2016). *Plan de Movilidad Urbana Sostenible*. San Isidro.

Olsson, L., Maier, R., & Friman, M. (2019). Why Do They Ride with Others? Meta-Analysis of Factors Influencing Travelers to Carpool. *Sustainability*.

Perera, B., & Albinsson, P. (2012). Alternative marketplaces in the 21st century: Building community through sharing events. *Journal of Consumer Behaviour*.

Pereyra, G. (03 de agosto de 2017). Seis proyectos de ley intentan legalizar los taxis colectivos en el país. *El Comercio*.

Pereyra, G. (28 de 11 de 2019). *El Comercio*.

Piedra, A. (2018). *El Tránsito: Un tarea de todos*. Obtenido de IPSOS:
<https://www.ipsos.com/es-pe/el-transito-una-tarea-de-todos>

Pojani, D., & Dominic, S. (2015). Sustainable urban transport in the developing world: beyond megacities. *Sustainability*.

Pulache, L., Loayza, R., Narva, V., & Godenzi, M. (13 de Mayo de 2020). Taxi compartido: ¿Una cuestión de semejanzas? Lima, Perú: ESAN GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS.

PWC. (2016). *Shared benefits*. Obtenido de
<https://www.pwc.co.uk/issues/megatrends/collisions/sharingeconomy/future-of-the-sharing-economy-in-europe-2016.html>

Rogers, R., & Botsman, R. (2010). *Lo que es mío es tuyo: el auge del consumo colaborativo*. Reino Unido: Harper Collins.

- RPP. (2019). *Municipalidad de Lima: Hasta el 31 de diciembre se amplió el plazo para pintado de taxis autorizados*. Obtenido de <https://rpp.pe/lima/actualidad/municipalidad-de-lima-hasta-el-31-de-diciembre-se-amplio-el-plazo-para-pintado-de-taxis-autorizados-noticia-1205222>
- Schor, J. (2014). Debating the sharing economy. *Journal of Self-Governance and Management Economics*.
- Shaheen, N. D. (2012). Ridesharing in North America: Past, present, and future. *Transport Review*, 32(1), 93-112.
- Shaheen, S., & Cohen, A. (2020). Innovative Mobility: Carsharing Outlook. *TRANSPORTATION SUSTAINABILITY RESEARCH CENTER*.
- Shaheen, Susan; Conrad, Wagner; Sperling, Daniel. (1998). Carsharing in Europe and North America: Past, Present, and Future. *Transportation Quarterly*.
- Standing, C., Standing, S., & Biermann, S. (2018). The implications of the sharing economy for transport. *Transport Reviews*.
- Stillwater, T., Mokhtarian, P., & Shaheen, S. (2009). Carsharing and the built environment: Geographic information system-based study of one US operator. *Transportation Research Record*, 27 - 34.
- Stuart, Barnes & Mattsson, Jan. (2016). Understanding current and future issues in collaborative consumption: A four-stage Delphi study. *Technological Forecasting and Social Change*, 200-211.
- TV Peru. (2016). *El 40% de mototaxis en Lima son informales*. Obtenido de TVPE noticias: <https://tvperu.gob.pe/noticias/locales/el-40-de-mototaxis-en-lima-son-informales>

Ukkonen, A., Sjöklint, M., & Hamari, J. (2015). The Sharing Economy: Why People Participate in Collaborative Consumption. *JOURNAL OF THE ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY*.

Wang, Y., Gu, J., Wang, S., & Wang, J. (2019). Understanding consumers' willingness to use ride-sharing services: The roles of perceived value and perceived risk. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 105.



ANEXOS

Anexo 1: Distribución de viajes por capacidad de vehículos en Lima y Callao

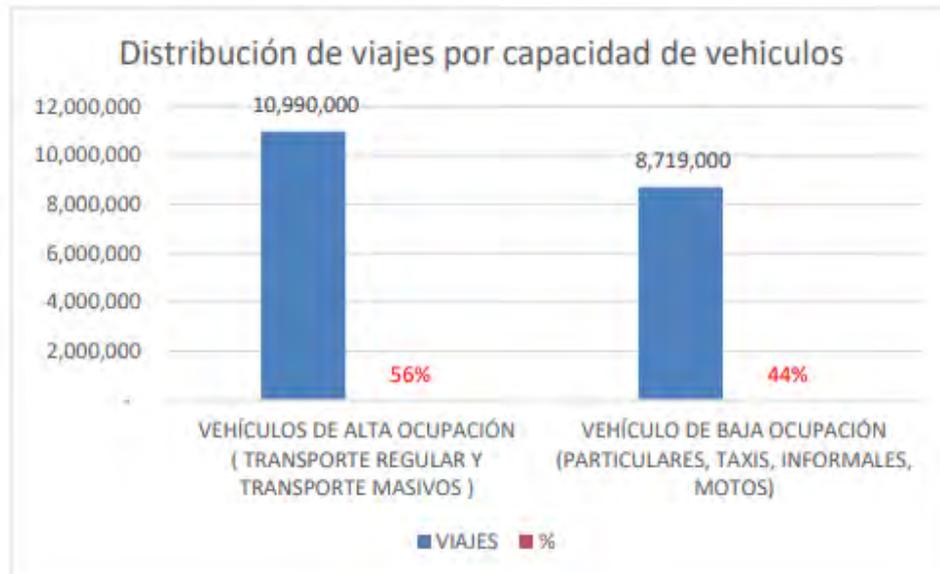


Figura 1: Distribución de viajes por capacidad de vehículos en Lima y Callao

Fuente: (Fundación TRANSITEMOS, 2018)



Anexo 2: Evolución de preferencia de forma de movilizarse de limeños que trabajan o estudian

¿Cómo se moviliza usted principalmente dentro de la ciudad para ir a su trabajo, oficina o centro de estudio? Lima Metropolitana y Callao, 2010 - 2019

Lima	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Bus	21.8%	22.4%	21.9%	29.9%	24.8%	25.4%	32.5%	37.4%	29.1%	27.9%
Combi o cúster	45.9%	42.3%	40.6%	33.6%	33.2%	33.8%	27.9%	28.3%	29.2%	25.4%
Camino o voy a pie	10.0%	7.0%	10.0%	5.8%	8.0%	6.9%	8.7%	8.1%	12.0%	12.7%
Automóvil propio	8.7%	9.8%	9.0%	7.6%	9.6%	9.3%	9.4%	10.3%	10.8%	10.4%
Mototaxi	2.6%	3.5%	2.2%	4.8%	3.6%	3.6%	4.2%	2.8%	4.5%	4.2%
Metropolitano	-	4.6%	4.7%	3.0%	5.3%	4.4%	4.9%	2.6%	2.9%	3.9%
Metro de Lima	-	-	1.1%	1.7%	2.5%	3.4%	3.1%	1.5%	3.0%	3.0%
Colectivo	4.3%	4.0%	4.1%	4.1%	5.6%	7.4%	3.3%	2.2%	2.3%	2.9%
Motocicleta propia	0.6%	1.1%	1.6%	0.7%	1.0%	0.7%	1.0%	1.7%	1.5%	2.3%
Corredores complementarios	-	-	-	-	-	1.2%	1.6%	1.6%	1.7%	2.2%
Bicicleta	1.1%	1.0%	0.8%	0.8%	0.8%	0.9%	0.3%	0.8%	1.1%	1.5%
Otro	1.0%	1.0%	1.1%	0.8%	1.0%	1.0%	1.2%	1.3%	0.6%	1.5%
Taxi por aplicación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.2%
Taxi regular	3.6%	3.2%	2.3%	3.5%	1.7%	1.9%	2.0%	1.4%	1.2%	1.0%

Figura 2: Evolución de preferencia de forma de movilizarse de limeños que trabajan o estudian

Fuente: (LCV, 2019)



Anexo 3: Encuesta de forma de movilización de los limeños que trabajan o estudian según el NSE

	N.S.E.			SEXO	
	A/B	C	D/E	Hombres	Mujeres
 Bus/ Combi	79.4%	92.1%	90.6%	91.0%	87.3%
 Mototaxi	2.5%	11.9%	18.7%	9.8%	14.8%
 Tren (Metro de Lima)	6.0%	12.5%	10.1%	10.7%	10.4%
 Metropolitano	23.4%	10.4%	2.8%	10.8%	10.2%
 Corredores viales	15.4%	4.2%	6.0%	7.9%	5.8%
 Colectivo	10.5%	4.0%	4.0%	5.2%	5.3%

Figura 3: Encuesta de forma de movilización de los limeños que trabajan o estudian según el NSE

Fuente: (CPI, 2019)

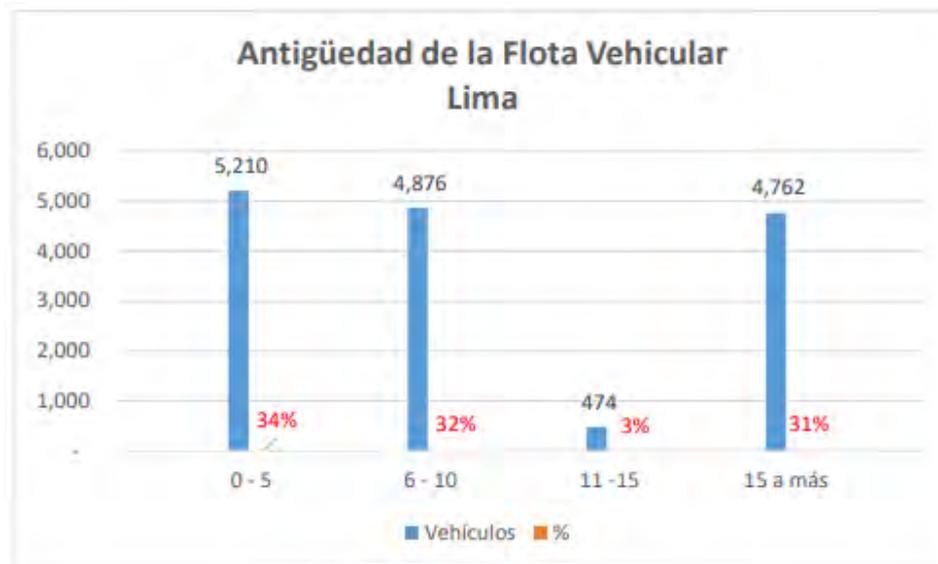
Anexo 4: Antigüedad de la flota vehicular de Lima

Gráfico 12 – Antigüedad de la flota de Lima

Figura 4: Antigüedad de la flota vehicular de Lima
Fuente: (Fundación TRANSITEMOS, 2018)

Anexo 5: Flota de transporte público por tipo de combustible de Lima y Callao

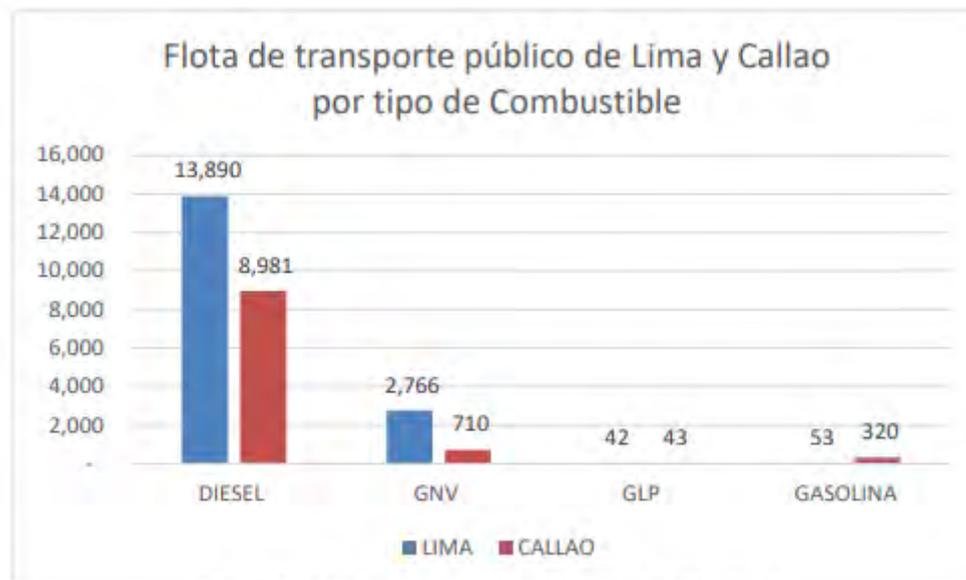


Gráfico 17 – Flota de Lima y Callao por tipo de Combustible

Figura 5: Flota de transporte público por tipo de combustible de Lima y Callao
Fuente: (Fundación TRANSITEMOS, 2018)



Anexo 6: ¿Cómo se moviliza la población limeña por edad?



Cuadro N° 1

Uso de transporte público en Lima - Últimos siete días -						
Esta pregunta se refiere al transporte público en Lima. ¿En los últimos siete días, ha utilizado usted?	TOTAL LIMA	SEXO		GRUPO DE EDAD		
		H	M	18-24	25-39	40+
	%	%	%	%	%	%
Ha utilizado en los últimos 7 días....						
Combi/ coaster	76.3	75.8	76.8	61.9	60.1	71.5
Omnibús o Buses públicos	67.4	67.5	67.2	70.6	72.2	62.6
Mototaxi	61.8	63.5	60.2	61.1	70.8	55.4
Taxi libre	46.8	48.1	45.6	50.6	43.3	48.0
Auto colectivo	41.4	43.4	39.6	45.0	49.6	34.2
Taxi por aplicativo	40.0	38.9	43.0	41.4	37.7	41.1
Buses de los Corredores complementarios	35.0	37.5	32.6	45.6	39.4	27.9
El Metro de Lima/ Tren	31.7	34.2	29.3	41.1	35.8	25.2
El Metropolitano	28.6	29.4	27.9	33.6	34.9	22.1
Taxi en motó lineal	11.7	12.6	10.9	16.6	9.6	11.5
Aplica más de una respuesta						
MUESTRA ESTADÍSTICA : Total de entrevistas realizadas	(500)	(245)	(255)	(103)	(170)	(227)

Figura 6: ¿Cómo se moviliza la población limeña por edad? – Parte 1

Fuente: (CPI, 2019)

Uso de transporte público en Lima

Evaluación del servicio de transporte utilizado en los últimos siete días

- Sobre el total de encuestados que han utilizado transporte público en los últimos siete días -

¿Cómo calificó el servicio del transporte utilizado como bueno, aceptable o malo?	TOTAL LIMA	SEXO		GRUPO DE EDAD		
		H	M	18-24	25-39	40+
	%	%	%	%	%	%
Combi/ coaster	76.3	75.8	76.8	81.9	80.1	71.5
Bueno	14.7	16.6	13.0	13.3	14.4	15.6
Aceptable	42.8	38.5	46.9	52.3	42.2	39.3
Malo	42.5	44.9	40.0	34.4	43.3	45.1
Omnibús o Buses públicos	67.4	67.5	67.2	70.6	72.2	62.6
Bueno	20.8	24.9	16.9	17.3	20.6	22.5
Aceptable	47.9	42.8	52.9	57.9	41.2	49.4
Malo	31.3	32.3	30.2	24.8	38.3	28.1
Mototaxi	61.8	63.5	60.2	61.1	70.8	55.4
Bueno	28.9	27.1	30.7	35.9	29.7	25.2
Aceptable	52.7	54.3	51.0	54.0	52.3	52.5
Malo	18.4	18.6	18.3	10.1	17.9	22.3
Taxi libre	46.8	48.1	45.8	50.6	43.3	48.0
Bueno	44.8	38.6	51.0	55.6	39.5	44.0
Aceptable	52.6	57.9	47.2	44.4	56.6	53.2
Malo	2.6	3.5	1.8	0.0	3.9	2.8
Auto colectivo	41.4	43.4	39.6	45.0	49.6	34.2
Bueno	40.9	34.0	48.2	45.5	41.5	38.0
Aceptable	55.7	62.6	48.3	49.4	57.3	57.0
Malo	3.4	3.4	3.5	5.0	1.2	5.1
Taxi por aplicativo	40.0	36.9	43.0	41.4	37.7	41.1
Bueno	70.0	63.4	75.5	71.5	65.1	72.8
Aceptable	28.6	35.8	22.7	28.5	33.3	25.5
Malo	1.4	0.9	1.8	0.0	1.6	1.7

Figura 7: ¿Cómo se moviliza la población limeña por edad? – Parte 2

Fuente: (CPI, 2019)



Cuadro N° 2.1

Uso de transporte público en Lima						
Evaluación del servicio de transporte utilizado en los últimos siete días						
- Sobre el total de encuestados que han utilizado transporte público en los últimos siete días -						
¿Cómo calificaría el servicio del transporte utilizado como bueno, aceptable o malo?	TOTAL LIMA	SEXO		GRUPO DE EDAD		
		H	M	15-24	25-39	40+
	%	%	%	%	%	%
Buses de los Corredores complementarios	35.0	37.5	32.6	45.6	39.4	27.9
Buena	30.5	30.6	30.3	31.1	25.8	34.9
Aceptable	54.6	59.3	49.4	53.2	55.1	54.9
Mala	14.9	10.1	20.3	15.7	19.1	10.2
El Metro de Lima/ Tren	31.7	34.2	29.3	41.1	35.8	25.2
Buena	53.0	51.7	54.4	55.1	48.7	56.2
Aceptable	40.2	45.4	34.4	39.1	44.5	36.5
Mala	6.8	2.9	11.2	5.9	6.8	7.3
El Metropolitano	28.6	29.4	27.9	33.8	34.9	22.1
Buena	29.0	32.6	25.4	28.4	26.8	31.9
Aceptable	46.7	48.1	45.4	43.0	47.7	47.8
Mala	24.3	19.4	29.3	28.7	25.5	20.4
Taxi en moto lineal	11.7	12.6	10.9	16.6	9.6	11.5
Buena	58.4	64.0	52.3	58.3	50.9	63.1
Aceptable	31.5	32.8	30.3	30.2	23.8	36.9
Mala	10.1	3.4	17.4	11.5	25.3	0.0
SUB-TOTAL: 100%						
MUESTRA ESTADÍSTICA : Total de entrevistas realizadas	(500)	(245)	(255)	(103)	(170)	(227)

Figura 8: ¿Cómo se moviliza la población limeña por edad? – Parte 3

Fuente: (CPI, 2019)



Cuadro N° 3

Uso de transporte público en Lima

Comparativo de la evaluación del servicio de transporte utilizado en los últimos siete días

- Resumen ordenado según el uso del servicio -

¿Ha utilizado en los últimos 7 días? ¿Cómo calificaría el servicio del... como bueno, aceptable o malo?	HA UTILIZADO %	CALIFICATIVO DEL SERVICIO			NO HA UTILIZADO %	TOTAL HORIZONTAL %
		BUENO	ACEPTABLE	MALO		
Combi/ coaster	76.3	14.7	42.8	42.5	23.7	100.0
Omnibús o Buses públicos	67.4	20.8	47.9	31.3	32.6	100.0
Mototaxi	61.8	28.9	52.7	18.4	38.2	100.0
Taxi libre	46.8	44.8	52.6	2.6	53.2	100.0
Auto colectivo	41.4	40.9	55.7	3.4	58.6	100.0
Taxi por aplicativo	40.0	70.0	28.6	1.4	60.0	100.0
Buses de los Corredores complementarios	35.0	30.5	54.6	14.9	65.0	100.0
El Metro de Lima/ Tren	31.7	53.0	40.2	6.8	68.3	100.0
El Metropolitano	28.6	29.0	46.7	24.3	71.4	100.0
Taxi en moto (lineal)	11.7	58.4	31.5	10.1	88.3	100.0

Figura 9: ¿Cómo se moviliza la población limeña por edad? – Parte 4

Fuente: (CPI, 2019)

Anexo 7: Entrevista de Fabrizio

E: Ok. Hola Fabrizio ¿qué tal? ¿cómo estás?

P: Eh... bien, bien. Tranquilo. Saliendo de trabajar (risas).

E: Ah, ok. Perfecto. ¿A qué te dedicas?

P: Yo estoy en Price, que es una firma auditora que veo procesos de auditoría y consultoría. Hoy por hoy veo más auditoría, pero estoy haciendo mi transición a lo que es consultoría de procesos.

E: Ah. Que chevere. Entonces este es tu trabajo ahora y haces home office o te vas a oficina.

P: Ahorita es home office. Nosotros por suerte trabajábamos con laptops portátiles, entonces no... no había como necesidad de ir a la oficina, por lo que entiendo tampoco hay intención de hoy por hoy volver ¿no? Aún está muy lejos el volver a las oficinas.

E: Ok. Perfecto. ¿Y antes de la pandemia tu oficina estaba ubicada en San Isidro?

P: Sí. Estaba cerca al... perdón, no me acuerdo las calles, pero cerca al Westin. Cuadras antes. Este... pero si, todo el centro empresarial de San Isidro estaba alrededor de ahí.

E: Ah ok. Perfecto. Y... ¿dónde tomabas tu medio de transporte?

P: Bueno yo tomaba en La Marina. Yo vivo cerca a Universitaria con La Marina, cerca a Plaza, entonces siempre iba al paradero de La Marina y este... ahí tomaba carro. Ya sea corredor en ese momento o taxi, colectivo, dependiendo de la hora.

E: ¿Y de San Isidro hacia tu casa o la universidad?

P: Eh... también dependiendo de la hora y qué tan cansado esté. Si eran 6 de la tarde, sí volvía más que todo en taxi o colectivo porque como eran 6, estaba cansado y se que el corredor a esa hora paraba lleno, entonces prefería ir sentado. Pero si era más tarde, 7:30, 8, si volvía en corredor, porque ya la gente bajo y ya podía encontrar sitio. Entonces dependía de la hora más que todo.

E: Ah genial entonces. Eh... comentame un poco... ¿recuerdas quizás algún lugar en específico o alguna calle o alguna empresa, alguna oficina, que hayas visto, donde tu tomabas directamente tus medios de transporte desde San Isidro?

P: Eh... sí, a ver, yo me acuerdo mucho del edificio de La Positiva. Es que mi trabajo como te había dicho es de auditoría y consultoría, entonces nosotros visitamos mucho otras empresas. No siempre paraba en la oficina. Yo por ejemplo iba mucho a Pacífico seguros, que está al costado del Westin prácticamente. Entonces el paradero de Pacífico era La Positiva, creo. Eh... me acuerdo... eh... no, no me acuerdo si era Arenales, el paradero de Arenales, de ahí me acuerdo mi anterior trabajo en toda la parte, yo antes trabajaba en el Clark, toda la parte de los transportes, este... para viajes de buses eso, no me acuerdo los nombres, pero todo... el puente de la Ricardo Palma, por ejemplo, son los lugares donde más tomaba carro.

E: Ah ok. Perfecto. Entonces comentame. Que... Me has hablado un poco del corredor, que tomabas taxis colectivos y de vez en cuando taxi privado ¿no? ¿Me podrías explicar un poco más de qué dependía de que tomes uno u otro, uno u otro vehículo?

P: Dependía de la hora la verdad. Si salía temprano podía esperar que llegue el corredor. En la mañana no tenía problema de ir parado, pero si había mucha cola a veces era complicado porque no te dejaban entrar siempre, entonces tenías que esperar al siguiente corredor, entonces si estaba un poco ajustado con la hora tomaba colectivo. Si estaba muy, muy ajustado con la hora, tomaba taxi. Pero si no, tomaba colectivo. Y si salía temprano, bien temprano y sabía que podía esperar un poco, tomaba corredor hasta que alcanzara uno y podría (ir).

E: Ok. ¿Me puedes indicar más o menos un rango de tiempo que te tomaba viajar en taxi colectivo, quizás en corredor?... ¿cuánto te tomaba?

P: Eh... corredor diría que, de 40 a una hora dependiendo del día. Colectivo si diría 30 porque se metía por otros lugares, no agarraba Javier Prado. Corredor si agarra siempre Javier Prado, el colectivo sí se metía por otros lados y este... llegábamos más rápido. Y taxi... También diría que igual que colectivo, porque como no se desviaba mucho, mi casa está cerca a la Javier Prado, prácticamente seguía la misma ruta. Entonces daba igual colectivo, taxi, este... solo que el taxi ya si te deja en la puerta, es lo único.

E: Está bien, me hablabas un poco de que el taxi colectivo se desviaba. ¿Me podrías explicar un poco más a qué te refieres?

P: Si, a ver, no me acuerdo bien las calles...

E: Sí, no te preocupes. No tienes que detallarme calles, sino más que todo el modo ¿no? Cómo se realizaba.

P: Este... claro, yo como voy toda La Marina hasta llegar a Javier Prado, doblando hay un grifo y lo que hace el corredor es seguir toda Javier Prado y bajar en todos los paraderos de Javier Prado. Lo que hacía mi colectivo y mi taxi era siempre, siempre después del grifo había un parquecito, doblaba a la derecha y tomaba una paralela a Javier Prado.

E: Ok. Perdóname que te corte, ¿tu me estás indicado ese viaje desde, desde La Marina a San Isidro?

P: A la San Isidro ajá, y...

E: Quiero que me digas lo contrario, desde San Isidro hasta La Marina.

P: Ah ok. Perdón. En... desde el regreso, el colectivo me acuerdo, como yo tomaba maso cerca ya a la Marina, lo que hacía era doblar, no se metía a Javier Prado, ¿no? Mayormente no se meten a Javier Prado porque el tráfico es insoportable. Entonces lo que hacen siempre es doblar en la primera entrada y agarrar paralelas y me acuerdo que salían por eh... creo que Real Plaza salían y ya ahí enlazaban con La Marina o trataban de agarrar la Javier Prado tirando para Magdalena... nunca entraban directamente lo que era Javier Prado, Javier Prado con La Marina, La Marina. Siempre trataban de evitar esas rutas, creo que más agarraban la zona de Magdalena eh... cuando se desvía Javier Prado seguían de frente, si no me equivoco. No me acuerdo tanto, tanto porque fue hace bastante tiempo...

E: Sí, más bien no sé si me puedes indicar si utilizaba algún tipo de herramienta en el cual ellos decían “ah, me voy a desviar para tal zona” o es por simple experiencia.

P: Eh... en los taxis sí usaban las apps de transporte, pero los colectivos no. Los colectivos más que todo... yo siempre me di cuenta que dependía de cuánta gente había. Si el colectivo estaba lleno, eh... agarraba más la ruta que ellos sabían que no había gente, que no había tráfico. Si el colectivo estaba más o menos vacío, si comenzaban a avanzar lento ¿no?, trataban de no alejarse mucho de Javier Prado, ya si había mucho, mucho tráfico se volteaba. Pero no había como una aplicación, más o menos sabían su ruta, a dónde ir, dónde podrían encontrar gente.

E: Eh... tengo dos preguntas aquí. Primero quiero comenzar de ¿cómo era cuando tu llegabas al punto donde tomabas el colectivo, quiero saber cómo identificabas visualmente de que era un taxi colectivo? A simple vista, ¿qué era lo primero que tu caracterizas que es un taxi colectivo?

P: Ya, eso sí depende de dónde lo tomes. Por ejemplo, si era el puente de la Ricardo Palma, había eh... no son estacionamientos, pero había una parada de colectivos, había un señor que siempre estaba ahí y había una colita. Entonces venían los colectivos, el primero de las colas entraba, se

iba, la cola avanzaba, venía otro colectivo y así. Si íbamos para ahí y si queríamos tomar colectivo únicamente tomábamos la cola y el señor que estaba ahí encargado nos decía dónde subir. Si era más adelante ya, San Isidro por mi trabajo, más que todo los colectivos te tocan el claxon (risas), te levantan la mano, comienzan a sobre-frenar contigo... y te das cuenta como hay gente este... ¿no? si fuera un taxi estaría solo ¿no? Como hay gente te das cuenta de que es colectivo porque hay otras personas ahí sentadas e igual te está invitando a subir, más que todo es eso. Te tocan el claxon y comienzan a ir más lento.

E: Ah ok. Ninguna característica física así del vehículo.

P: Eh... no, me acuerdo que salían esas minivans eh... que eran... pero esos eran los de la parada, los que tenían... los que iban a hacer la cola. Ellos, las minivans iban y hasta que se llenaba la minivan nos íbamos. Luego en otros lugares, si tu veías la minivan llena de gente, más o menos sabías que era colectivo, pero prácticamente estaba lleno, porque todos se iban a, o hasta el Callao o San Miguel, entonces no, no bajaban en San Isidro antes. Si eran otros lugares, si tomabas esos carros normales de taxi, carros particulares. Que este... a veces tenían las... los estos de los micros, no sé, que dicen toda La Marina, todo San Miguel. Decían ahí no sé, Callao, el Óvalo de Callao, no sé, por ejemplo, ya tu sabes a dónde llegaba. Pero distintivo carro, diría la minivan, pero más que todo en esas paradas de los colectivos. Así normal que avanzaran, no tanto.

E: Ah ok. Si me pudieras decir...me has dicho dos tipos de vehículos ¿no? Parece que un carro particular y los otros son unas minivans. ¿Me podrías decir un poco la capacidad de pasajeros que entraban en estos dos vehículos?

P: El carro normal, particular eh... 4 personas, las 3 de atrás y el copiloto. Y las minivans era como una combi, las dos personas adelante, tenías 4 al fondo, tres al siguiente 7, 9. Eh... 12, entre 14, 15 personas entraban aproximadamente.

E: Asu, eran bastantes.

P: Ya si eres malo, si eres malo 16 (risas).

E: Asu. Ya está bien. Antes de que se me pase, me comentaste algo de un tipo de paradero. ¿Estos paraderos ya eran establecidos? ¿son formales?

P: No, no son formales, pero se sabe, se sabe cuáles son los paraderos. Yo por ejemplo antes... si salía más temprano y no se iba a las 4:30, 5 y quería ir en colectivo directamente a ese punto y no estaba el señor que te decía que estaba ahí haciendo la cola, pero tú podías quedar y hasta que pasara un colectivo te subías. ya a las 6, 6:30 que es donde sale el grueso de gente, si este... hay una cola enorme, es muy obvio. Me acuerdo que empalmaba con la cola del corredor, entonces había gente que por ejemplo estaba en la cola del corredor, veía el corredor lleno y había un

colectivo atrás, se salía de la cola para ir al colectivo. Creo que por ahí puede ser que esos sean los paraderos similares...

E: Ah ya. Como que ya esté... utilizan el mismo servicio. Como... ¿me podrías explicar un poco más cómo era la función o quizás alguna característica que tenía esta persona que me dices que estaba en este paradero?

P: Bueno, la función era... Era un señor normal que organizaba a la gente. Este... Yo sé que pertenecía a... todos a una organización, pucha por así decirlo, donde los carros, los que manejaban se tenían que inscribir para poder parar en el paradero y me acuerdo que le daban algunas monedas ¿no? por llenarles el carro, porque lo que ellos hacen es llenarles el carro, es como que la cola lo van metiendo. Y si venía otro colectivo, no dejaban que subieran a ese carro o algo así...

E: Ah. Está perfecto. Pero él nunca se llegaba a subir al taxi colectivo.

P: No, no. Él se quedaba ahí todo el día y era el mismo todos los días. Lo podías encontrar siempre. Siempre era el mismo. Los puntos que yo conocía, siempre eran los mismos. Había algunos que, por ejemplo, ya me conocían a mí, a mis amigos que digamos, porque como íbamos seguido nos veían todos los días, nos ayudaban a subir rápido, por ejemplo.

E: Ah. Que bueno. Que chevere. Entonces a ver, pasamos quizás a otra pregunta, quería... me podrías describir... ¿cuánto era el costo del taxi colectivo? ¿Cuánto te cobraban? Quizás un rango. ¿Y en qué momento o cómo realizabas este pago?

P: Eh... yo me acuerdo que a mi me cobraban 5 soles desde, lo más lejos que tomaba era la Ricardo Palma, desde la Ricardo Palma hasta Plaza San Miguel, 5 soles. Eh... no sé si vas más lejos o vienes desde más lejos te cobren más, pero nunca llegue más lejos, siempre hasta ese punto. Siempre me han cobrado 5 soles. Y... yo siempre pagaba antes de salir, antes de llegar a mi punto. Yo me bajaba en Plaza, entonces antes de llegar a Universitaria le estaba cobrando y le decía que bajo en Plaza.

E: Ah. Perfecto entonces. Eh... también ¿me podrías indicar otras características del taxi colectivo, o sea, del servicio? Quizás características más intangibles, quizás este.. si era rápido, si era cómodo, si era seguro, si era limpio... un poco más quizás de estas características si tu las has identificado ¿no?

P: Cómodo sí era, porque siempre encontrabas un sitio. Esa era la ventaja, pagabas 5 soles por estar sentado realmente, pero ibas apretado. Como llenaban los carros, lo llenaban lo más que podían, iban apretados, pero ibas sentado, eso era lo importante. Si vas más rápido porque agarrabas rutas alternas, nunca se metían al tráfico directamente, entonces este... ibas tranquilo.

No diría que seguro porque ellos también trataban de aprovechar... si podían pasarse la luz roja porque estaba en amarilla, lo hacían. Este... pero yo viajaba tranquilo, me ponía audífonos, estaba en mi celular hasta que llegara, no sentía nada prácticamente. Yo dejaba que el carro avanzara.

E: ¿Y tenías alguna preferencia por sentarte en algún lugar o que el taxi colectivo, cuando tu lo vieses, tuviera una característica en realidad? O antes de subirte. O sea, una que tu digas, “ah, si no, no me subo”.

P: Eh... no, la verdad no. Creo que era un poco descuidado en ese lado. A las minivans me gustaba ir al fondo, porque si estás adelante te hacen moverte cuando baja la gente. Eh... en los carros particulares me gustaba ir adelante por lo mismo o bien pegado a la izquierda, para que... no bajar en caso alguien tenga que bajar. Porque no sé moverte y toda la cosa. Pero no, nunca busque una característica. No sé si te refieres al chofer, al estilo del carro... no, mayormente los carros eran... eran no nuevos, porque no eran nuevos, pero se veían bien, no se veían chocados, no se veían viejos. Se veían carros decentes. Entonces nunca, nunca me pregunté... Estaban limpios, por ejemplo.

E: Ah ok. Entonces muy bien en pocas palabras. Estaba bien el servicio. Y quizás si pudieses darme una descripción del conductor, alguna característica que todos tuvieran en común... o algo que tu hayas observado...

P: El conductor.. ahí sí te mentiría porque era bien variado, la verdad. No... no diría que había una característica en específico este... o sea, se notaba que era gente mayor, en su mayoría, 40 y tantos, 50 y tantos años. Yo entendía que eran sus carros entonces de ellos que estaban manejando. Pero una característica como tal, no, creo que no. Algo que los identifique como conductores, no. Podría ser cualquier persona que quisiera hacer taxis, colectivos.

E: Y, por ejemplo, ya te pregunte qué o algunas características este... intangibles, pero por ejemplo, ¿cuál de estas tu valores más? Y por el otro lado, ¿cuál es la que te desagrada mucho de las características del servicio colectivo?

P: Este... mmm... yo creo que podría ser el trato un poco, tal vez, porque a veces, yo no le daba mucha importancia ¿no?, pero a veces eran malcriados. Eh.. hasta con el pata que nos hacía la cola, a veces eran malcriados, se insultaban entre ellos, por ejemplo, si no... si no (pasaban). A veces escupían eh... podría ser eso. Algo que podría mirar tal vez es, que no me había dado cuenta, pero pensándolo un poco tal vez es un poco la imagen ¿no? Si parecían un poco delincuentes tal vez la pensaba en subirme, porque había esa costumbre de que se decía que en los colectivos robaban. Entonces este... tenías que tener cuidado, un poco de cuidado de dónde te subías, con quién te subías. Por suerte a mi nunca me pasó nada, pero... en algún punto sí trataba de mirar quién era el conductor, porque al final no los conoces, son gente desconocida.

E: Ah. Está bien, Y ¿crees que hay alguna forma que te sientas mejor o te sientas menos inseguro con un taxi colectivo? O ¿Qué cambios realizarías para que esto cambie? Esta sensación.

P: Claro, yo lo... si diría que es complicado, pero creo que la formalización es lo más importante, porque obviamente son informales. Todos ellos son informales. Varias veces me acuerdo que venía la policía y también los botaban. Y este... la policía los conocía, porque siempre eran los mismos, siempre estaban en el mismo lugar. Entonces son recontra informales y eso es lo que te da inseguridad. Y al final si pasa algo, va a ser tu responsabilidad, porque tu sabes a dónde estás subiendo. Entonces yo siempre creí que al estilo, no sé, Uber, Beat, si podrías formalizar y al menos que haya una empresa detrás de ellos, sería como que más seguro porque al menos sabes que hay alguien, que de alguna cierta forma, está revisando algo, no sé, tal vez que los conductores tengan licencia, que los carros estén no sé... hayan pasado sus controles. Porque nosotros no sabíamos eso, simplemente subíamos. Tal vez sí, si hay algún sticker que el carro haya pasado control, que el conductor si tenga licencia, que el conductor no tenga papeleta, puede ser algo que me haría sentir más seguro. Hasta pagaría un poquito más, solo por la seguridad.

E: Ah ok. Y algún otro cambio, quizás ya no referido a la seguridad, pero algún otro cambio que tu dijese, ya, voy a hacer este cambio y si mejor esto obviamente me subiría y pagaría un poco más.

P: Otro cambio... ¿respecto a la experiencia del viaje o...?

E: Sí, a la experiencia del viaje, quizás al tomar, al tomar... o sea, toda la experiencia, desde que estás en el paradero, o todo, ¿no? como tu dices lo del aplicativo, pero quisiera que me expliques qué mejoras serían, puede ser cualquiera.

P: Ya a ver, puede ser lo de la cola porque a veces había colas enormes. Tal vez este... es un poco fantasioso programar a qué hora vas a subir y que ellos tengan un control de cuántos colectivos necesitan para las 6 de la tarde y que cuando llegues a las 6 haya cierta cantidad de colectivos solo para que la gente que () suba. Es un poco fantasioso, pero que es algo que yo creo que la gente lo haría, la verdad, porque si éramos un montón los que subíamos al colectivo.

E: Claro, en realidad no me parece un poco fantasioso, pero te comento que, por ejemplo, en Estados Unidos si hay por aplicativo, personas que reservan, como que ya voy a salir y muchos se reúnen y van en el mismo carro. O sea, sí hay un aplicativo que ya hay grupos que dicen, ya, vamos a salir ahora y funcionan como taxis colectivos. Entonces no es muy, no es muy loco, así que por eso son las investigaciones ¿no?, para saber si es qué se pueden o no hacer. ¿Entonces en ese caso no habría otra, otra, otra característica que te gustaría mejorar? Solo esa.

P: Sí, porque luego el viaje normal, o sea, ponían música los colectivos, entonces viajabas tranquilo, sino te ponías música. Eh... tal vez que no tratasen de repletar el carro, porque viajabas

súper apretado, pero de ahí yo creo que lo más me afectaba era lo de la cosa pues, porque el chiste o la idea era viajar tranquilo y por la cola te quedabas 20 minutos parado, 25 minutos parado esperando.

E: Ah ok. ¿Y me puedes comentar si es que alguna vez tuviste una anécdota, una anécdota buena, quizás una mala que hayas tenido en, en el servicio?

P: Ah... anécdota como tal, no. Varias veces, a mi por ejemplo, me fiaban y yo pagaba al día siguiente porque los conocía, como te digo yo iba bastante, entonces había veces que necesitaba 5 soles y yo no me di cuenta y tenía 3 soles, por decirte en sencillo, y al día siguiente le devolvía los dos soles, y me dejaban viajar con 3 soles, pero experiencia mala, creo que no, por suerte no me pasó.

E: Ah, que bueno en verdad, primera vez que escucho eso. Que bueno en verdad que hayas hecho buenos amigos.

P: (risas)

E: ¿Tú recomendarías o no recomendarías este servicio? ¿Por qué? O sea, puede ser sí, no...

P: Eh... yo... no lo recomendaría la verdad porque... es peligroso, la verdad es bastante peligroso, a veces no les importan las leyes de tránsito. Sí, o sea, si te diría, puedes hacerlo, pero no te dirías hazlo. Si puedes, mejor súbete a un taxi o si puedes esperar un poco, súbete a un corredor. Porque por algo son informales, tienen toda la palabra informal por algo. Son recontra informales. Sé que detrás de ellos hay, no sé si la palabra es una mafia, pero... tienen ahí arreglos y esas cosas.

E: Ok. Tu me has comentado que ahora haces home office..

P: ¿Hola? Hola?

E: ¿Hola? ¿Me escuchas? ¿Hola?

P: ¿Hola? Ahora sí ¿Hola? ¿Hola?

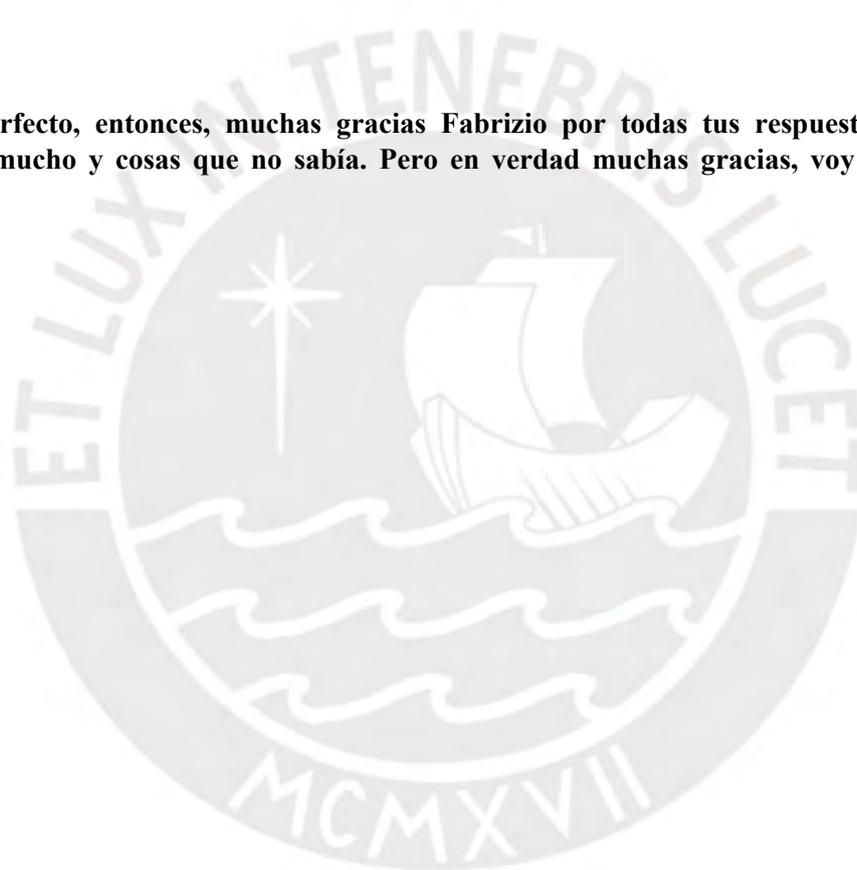
E: ¿Sí me escuchas?

P: Se cortó

E: Si, no te preocupes. Este... tú me comentabas que ahora estas que haces home office, pero ¿no sé si tú has tomado algún tipo de colectivo o si, por ejemplo, ahora en pandemia seguirías tomando el taxi colectivo, si no estuvieras haciendo home office?

P: Si no estuviera haciendo home office tal vez si tomaría colectivo, pero por lo que ya estoy acostumbrado. Eh... como que ya conocí a los del colectivo, entonces más que todo yo lo hacía por la hora la verdad eh... sino no llegaba. Taxi me salía muy caro la verdad, porque de acá, de San Isidro a mi casa o de acá, de mi casa a San Isidro me salía bastante caro. Entonces para viajar en... tranquilo, era más fácil en colectivo. Son 5 soles. No te descuadra. Tal vez si lo seguiría tomando, pero yo creo ya no tanto, también trataría de no subir al corredor por no estar con mucha gente, pero igual en el colectivo habría gente. Tal vez no lo tomaría hoy por hoy, a menos que sea necesario.

E: Ok. Perfecto, entonces, muchas gracias Fabrizio por todas tus respuestas, me has detallado mucho y cosas que no sabía. Pero en verdad muchas gracias, voy a dejar de grabar.



Anexo 8: Entrevista de Sofí

E: Hola Sofía ¿qué tal? ¿cómo estás? Me puedes contar un poquito ¿a qué te dedicas?

P: ¿Qué tal? Este bueno actualmente estoy estudiando una maestría en Administración. Ya egresé de la universidad el año pasado, de dos carreras, entonces he querido continuar mis estudios acá en Canadá.

E: Uy qué chévere. Qué chévere en verdad. Muchas felicidades.

P: Gracias.

E: Coméntame un poco ¿realizabas alguna actividad quizás en San Isidro?

P: Sí. Normalmente, este... bueno ahí siempre me reunía después del trabajo con mis jefes... normalmente trabajábamos en Surco, pero siempre bajábamos a San Isidro a tomar algo, a cenar juntos, pero siempre parábamos por ahí. Incluso ahí vive un hermano, entonces cuando era muy tarde para ir hasta mi casa a veces me quedaba donde mi hermano que vive en San Isidro.

E: Ah. Perfecto entonces, qué chévere. ¿Me podrías comentar qué medios de transporte utilizabas para movilizarte desde San Isidro hasta otra parte... tu casa, la universidad...qué medios de transporte utilizabas?

P: Ha sido bien variado. Este... usaba tanto como el corredor... una vez a las quinientas taxi porque es caro si vas sumando, así que lo que era más económico entre corredor donde había mucha gente y el taxi que era muy caro, utilizaba el colectivo.

E: Ah. Perfecto entonces, ¿me podrías indicar quizás había un lugar específico que tú tomabas estos medios de transporte o era muy variado?

P: Eh... Normalmente era en La Positiva. Exactamente no sé qué calle, pero sé que era Javier Prado, pero no sé qué la divide. Pero era La Positiva, un poco antes de la Arequipa, por la Vía Expresa, este...

E: Sí, no te preocupes, no me tienes que detallar. Un montón me han dicho La Positiva. No te preocupes que tengo de referencia La Positiva, no me tienes que decir las calles detalladas (risas) No te preocupes por eso.

P: Ah ya, sí por ahí.

E: ¿Me podrías indicar por qué situación o por qué características tú decidías tomar o el corredor o el taxi colectivo o el taxi privado? O sea ¿en qué situaciones tú tomabas... decías por uno o por otro o por el otro, no?

P: Ok. El corredor lo tomaba cuando sentía yo que tenía más tiempo y obviamente era más económico ¿no? Porque en ese entonces yo era estudiante, este... eran céntimos, de ahí eran 1.5 sol o 1.7 sol, no recuerdo mucho. Entonces no era muy caro, y si tenía tiempo podía usar el corredor porque normalmente hacía varias paradas, así que no me preocupaba si se demoraba un poco. El taxi era si estoy así en una emergencia, pero salía de mi casa. Yo vivo en Jesús María y también en San Isidro, así que en cualquier punto si salía muy tarde tomaba el taxi. Pero cuando estaba en ese intermedio de okay, tengo tiempo, puedo caminar al paradero y tomar colectivo, pero tampoco tengo tanto tiempo y quiero ir cómoda, sobre todo era la comodidad del colectivo. Entonces, estaba como que siempre eso de que debería tomar un taxi, pero cuesta bastante, pero voy sola y en el colectivo no voy sola, pero son 5 soles, me costaba 5 soles desde San Isidro hasta La Molina, que bajaba en la Avenida La Molina. Pero son 5 soles, era relativamente más económico que un taxi, entonces lo que me hacía sobre todo elegir era tanto el precio y comodidad.

E: Ah ok. Perfecto entonces. Me comentabas que tú tomabas en el paradero La Positiva, ¿este era un paradero establecido para alguno de estos servicios o cómo tú tomabas los diferentes servicios, no?

P: Sí. Yo creo que no estaba permitido. No estaba permitido porque ahí justo había un paradero tanto en la Arequipa y en La Positiva, eran paraderos de corredores, corredor azul o corredor rojo, ¡corredor rojo! Entonces, normalmente los colectivos se ponían atrás o así en calles que no deberían ser, y normalmente los botaban, pero había mucha demanda, pero sí... no... creo que no estaba permitido.

E: Ya ok, perfecto. No era un paradero establecido entonces, formal.

P: No era.

E: En todo caso, me podrías indicar ¿cómo tú identificabas así a simple vista las primeras señales, las primeras características que identificaba que era un taxi colectivo? Pueden ser físicas o auditivas, las que tú creas conveniente.

P: Ok. Normalmente, reventaban el claxon. Reventaban bastante. Pero había otros que ponían como un sticker dentro de la vitrina, que normalmente lo sacaban cuando había un fiscalizador o policía, lo sacaban, pero lo ponían en los paraderos y otra vez lo sacaban cuando comenzaban a

manejar. Suelen... yo les detecto más porque suelen tener un brazo fuera del taxi, se queda así como que pasándote la voz y tocándote el claxon. Entonces, normalmente son bien visibles. No es como un taxi ¿no? el taxi normalmente es más precavido o no hace mucha bulla, pero ellos sí son como que más bulleros.

E: Ah ok. Perfecto entonces. Gracias por la explicación ¿no? En todo caso... y ahora ahondando un poco más ¿qué características físicas tú reconoces de estos... de este servicio? Puede ser el vehículo...

P: Mmm buena pregunta. La verdad es que son normalmente para que atrás entren 3 personas, son relativamente amplios, atrás 3, adelante 1. Por COVID llegó un momento en el que solo iban 2. Pero luego no les importó y me acuerdo que llevaban 3 atrás. Son bien amplios. No es que sean las taxis más limpias del mundo, no son súper limpias. No es como un aplicativo, que tal vez ellos... no todos, pero algunos se preocupan que sea limpio para el pasajero ya que los califican. Pero acá como no les califican, simplemente una persona que está apurada quiere llegar rápido, están normalmente sucios. Otra característica... mmm no sé qué tipo de autos, no sé mucho del tipo de autos, creo que a esos les dicen ¿Sedan? no sé son como que de capó grande ¿no? no sabría mucho la palabra técnica.

E: Ya ok. Entonces entendió que por la capacidad del vehículo solo entraban ¿4 pasajeros? y en pandemia tú viste que llegaron hasta 2 pero ya luego volvieron a lo mismo. ¿No había de más capacidad?

P: No había de más capacidad.

E: Perfecto entonces. ¿Me podrías indicar quizás un poco de las características intangibles? quizás por ejemplo... la seguridad, el aseo, cómo era el servicio.

P: Ok. Mmm... en seguridad nunca he tenido problemas ¡oh! más bien que recuerde en otras zonas sí he tomado, pero no es en San Isidro, he tomado para irme al Sur, sí he tomado colectivos, sí son Vans. Ahí la seguridad no existe, escucho muchos casos que roban, pero normalmente cuando salía de San Isidro nunca he tenido problemas de robos o de alguna persona que ha sido irrespetuosa. No había ningún problema de eso. Este... pero sí definitivamente no es que sean limpios, no son muy limpios. Eh...

E: Con el tema del costo, rapidez, comodidad ¿quizás alguna de estas te parece más relevante? o sea propias de este servicio

P: Para mí es cómodo, excepto cuando van 3 personas que están con muchas cosas. Yo iba con mi mochila y este... siempre con un bolso donde aparte ahí ponía mi laptop, o sea estaba bien cargada y si con otra persona que llevaba sus bolsas, ya éramos... estábamos incómodos. Si son

3 personas atrás ya definitivamente íbamos incómodos, pero a veces eran solamente 2, cuando a veces los colectivos no encuentran personas... este, éramos solamente 2. Ibas cómodo, era como ir en un taxi, era definitivamente ir como en un taxi. Lo que sí me he dado cuenta es que los colectivos, estos conductores, no sé cómo hacían, pero tenían su grupo en WhatsApp y siempre lo veía que se comunicaban en WhatsApp diciendo que “hay policía más adelante”, “libre tal zona”, como que se pasaban la voz entre todos. No sé cómo lo habrán organizado, pero me parecía bien chistoso, se avisaban.

E: Ah. Qué chévere en verdad, no sabía esa información, pero me parece muy chévere. Me comentaste un poco... este... sobre que recogían pasajeros ¿cómo era esa modalidad? ¿por qué recogían pasajeros?

P: Hubo un tiempo... creo que era como un aplicativo ¿ok? pero duró muy poco, muy muy muy poco, creo que no tuvo éxito. Fácil porque no era muy permitido, pero que era como un pool, pero tú podías programar el tiempo, o sea más o menos el tiempo en que se te podía recoger. Entonces ya sabías a qué hora iba a llegar esa persona. Creo que el aplicativo se llamaba pool, pero como te digo ya no creo que exista. Este... entonces tú sabías la persona a qué hora salía, y tú tenías que estar en el paradero a esa hora, entonces eso era más o menos... era como que formalizar los colectivos porque podías ver su placa, quién era la persona, y era una persona que simplemente quería un ingreso extra entonces normalmente estos recogían a esas personas. Pero, también no era tan seguro porque si no eran muchas personas, igual recogían a personas de la calle, o sea X, de manera aleatoria.

E: Ah o sea del mismo... ¿de esa aplicación también recogían de forma aleatoria?

P: También, sí.

E: Bien. Pero ¿todos estos colectivos que tú tomabas estaban en alianza con este aplicativo?

P: No, la mayoría de colectivos nunca... o sea el aplicativo lo debo haber usado unas dos o tres veces, porque normalmente nunca encontraba a alguien en el camino. Es que era un aplicativo nuevo, pero creo que no lo impulsaron bien. Pero normalmente eran de la calle, simplemente recogían así a personas aleatorias de la calle que necesitaban.

E: Ah ya. Perfecto, pero por ejemplo los que no estaban aliados o sea ... ¿cómo se demoraban? ¿cómo hacían esto... o sea está actividad, está función de tomar más pasajeros? ¿o en qué punto tomaban más pasajeros por ejemplo?

P: Mmm... Ok. En La Positiva no se demoraban mucho, porque los botaban. Igual ... pero de ahí el camino hasta La Rambla como que se quedaban un ratito ahí estacionados hasta que se llenara. Normalmente se quedaban ahí buen rato hasta que se llenara o había personas que preguntaban el

precio, le decía 5,4,3 soles y no les parecían y se iban. Y se quedaban más tiempo ahí esperando... que bueno la espera no era mucha porque al fin y al cabo son "taxis" y no pueden quedarse tanto tiempo esperando en una zona tan concurrida. Y parte los del corredor los botaban. Este... pero sí se quedaban buen rato esperando. No buen rato, ponte 5 minutos exagerando así, en el peor de los casos peor peor de los casos 5 minutos, porque puede ser 1 o 2 minutos, esperando personas.

E: Ah ok. Perfecto. Me comentaste un poco del precio, entonces quisiera ahondar un poco en eso. Quizás ¿tengas un rango de precios que tú pagabas y cuando en qué momento realizabas el pago?

P: Mmm... eran 5 soles. 5 - 6 soles. 6 soles si salía desde... es que hay un límite de Javier Prado con Pershing. Que es una conexión de Jesús María, San Isidro, Magdalena, están todos juntos. Ahí unos 6 soles. De ahí paso por ahí, por el Kentucky que es... no sé si es 2 de mayo... bueno Javier Prado. Ahí ya pagaba aproximadamente 5 soles. ¿Cuál era tu otra pregunta? disculpa.

E: ¿En qué momento? ¿de qué forma realizabas el pago?

P: Ah ya. A veces lo pagaba de manera inmediata porque soy bien nerviosa con el tema de pagar y tener el dinero en la mano. Entonces prefiero llegar y pagar... que siempre me decían que eso estaba mal porque cualquier cosa pasa, no sé el carro se malogra, no te lo van a devolver. Entonces, muy pocas veces le pagaba al bajar del carro, y era solamente en efectivo. Una... no, dos veces me di cuenta que no tenía efectivo y siempre preguntaba ¿tienes Yape? y me decían sí, sí tengo Yape. Entonces tenía que yapearle, pero no era muy común. Porque igual es un poco raro porque cuando yapeas ellos pueden ver tu nombre y apellido ¿no? entonces un poco...

E: Incómodo.

P: No bueno de mi parte, sí. No fue una buena idea. Pero, al fin y al cabo, me salvó del momento que aceptaran Yape, sino no hubiera tenido con qué pagarle. Pero sí era efectivo y esas dos veces que fueron Yape.

E: Ok, perfecto entonces. Y ¿me podrías comentar un poco del tiempo en que te tomaba estos viajes en colectivo? Quizás también si es que hay alguna diferencia de tiempo cuando tomabas los otros tipos de transporte.

P: Mmm... definitivamente es más rápido que el corredor, definitivamente es más rápido que el corredor. No tan rápido como un taxi. Ya que hace sus paradas para recoger personas, pero... El tiempo que me demoraba puede ser desde San Isidro hasta La Molina su media hora, pero con tráfico de todos los días. Si había bastante tráfico podía pasarse la hora, porque Javier Prado era un caos, bueno es un caos.

E: Ya. Está bien. Perfecto. También me comentaste... quería saber más... se me pasó un poco (risas) Sobre ¿cuál crees que es la característica más resaltante del taxi colectivo?

P: No sé si sea una característica, pero para mí es informalidad. No sé si sea una característica.

E: Claro, puede ser positiva o negativa. Si me puedes dar una más positiva y otra más negativa sería perfecto.

P: Ok. Para mí es... rapidez y que te saca de apuros, a mí me ha sacado de apuros muchas veces con que no quiero pagar un taxi, pero tampoco quiero llegar tarde, me ha sacado de apuros, para mí es eso. Y sí bueno son informales ¿no? algunos por... y no hay mucha seguridad porque algunos por querer llegar rápido, porque obviamente quieren que baje uno para que, entre otro, son un poco bruscos al manejar, o sea no respetan muchas reglas ¿no? se meten entre los carros.

E: Ok. Ahorita que me has comentado un poco esto, quizás ¿tú has identificado alguna característica que tengan en común? Puede ser física o de conducta de los mismos conductores.

P: Son bien escandalosos, porque al recoger a las personas son bien escandalosos. Todos. Es que obviamente es su trabajo, pero son bien escandalosos. Mmm... bulleros, escandalosos. No digo que no todos no sean seguros, me han tocado buenos conductores, pero sí están apurados. Y sobre todo están a la defensiva o nerviosos de que los puedan detener.

E: Ok ¿por qué están nerviosos de que los puedan detener?

P: Sé que en algún momento estuvo prohibido. No sé si siga prohibido el tema de los colectivos, no sé si siga prohibido, pero me acuerdo que estuvo bastante prohibido y los detenían regularmente. Los detenían bastante. A mí me habrá detenido en un colectivo varias veces y ellos como que decían “no, no no no son pasajeros” y cosas así, medias raras. Pero, no sé exactamente cómo es el tema de la ley, pero como te digo ellos tenían un grupo de WhatsApp, varios de ellos, casi la mayoría de colectivos que he visto se pasaban la voz y se envían audios ¿no? “ya pasé por tal zona”, “está libre”, “hay fiscalizador, hay policía”, “hay pasajeros”, “está vacío”, “hay tráfico”, “construcción”. Se avisaban todo, entonces creo que están, así como que no sé si a la vez a la defensiva y nerviosos, pero se comunican entre ellos como para evitar problemas.

E: Ah ok. Muy prevenidos. Muy alertas. Entonces quisiera saber un poco si ¿ellos tenían una ruta directa como el corredor o si hacían desviaciones o qué tipo de desviaciones hacían? si te ha tocado de las dos formas quizás.

P: Normalmente eran rutas... las rutas rectas era cuando ya se llenaban sus pasajeros, cuando ya... ¡no! miento, las rutas rectas eran cuando a ellos les faltaban pasajeros, digamos que todo Javier Prado y obviamente ahí podían agarrar a alguien. Pero cuando ya estábamos full, ahí se metían por esos caminitos de San Isidro donde estaba el Wong de Dos de Mayo creo que era, Wong, por ahí se metían más o menos.

E: Y ¿utilizaban algún tipo de herramienta o un tipo de aplicación para hacer desviaciones o lo hacían por simple experiencia?

P: Simple experiencia. No he visto a ninguno que use aplicativo.

E: Ah ok, perfecto entonces. ¿Podrías contarme si alguna vez te ha sucedido alguna anécdota buena o quizás mala que tú recuerdes en los taxis colectivos?

P: Bueno, para mí buena fue esa del Yape porque me puse nerviosa y dije “¿ahora cómo voy a pagar un servicio?”, entonces me salvó, me ayudó bastante que acepten Yape. Y anécdota mala ¡ah! me bajaron... no es la palabra... fiscalizaron o algo, pero como que detuvieron el carro y yo no tenía tiempo para esperar que le pusieran su papeleta y todo, no sé. Así que nada, tuve que bajarme del carro y tomar otro carro ¡no! esa vez más bien baje y tomé taxi. Entonces tuve que pagar...

E: Ya. Perfecto entonces ¿y tú recomendarías este servicio? ¿sí? ¿no? ¿por qué?

P: Sinceramente, para un peruano si lo recomendaría si puede pagar un poco más que el corredor, sin ningún problema. Pero tal vez para... es que la verdad para un extranjero no recomendaría ningún servicio público del Perú (risas). Solamente taxis. ¿Lo recomendaría? Si es caso de emergencias nada más, sí lo recomendaría en casos de emergencia. Si no, no.

E: O sea ¿en caso estés apurado te refieres?

P: Sí, en caso estés apurado. Porque incluso estas bien pegado con otras personas, y por un tema de COVID no sé si sea recomendable, porque estas bien pegado. Ni si quiera en el corredor, si estas junto a alguien, pero tienes las ventanas, (ininteligible) espacio. Acá estas en un taxi todos pegaditos, y si uno estornuda ya fueron, fueron todos.

E: Ya. Está bien. Tú me comentaste también al principio el tema de la pandemia y ¿te has subido a un colectivo ahorita durante la pandemia desde que empezó?

P: Sí, me subí a un colectivo durante la pandemia.

E: ¿Y qué cambios pudiste ver? ¿te dio otra sensación? ¿hubieron cambios físicos? ¿cambios en el servicio?

P: Sí. Al inicio eran solamente 2 personas atrás, uno a cada lado, hasta que llegó un momento en el que ya eran 3 personas atrás y ya era bien incómodo ¿no? Ahí si recuerdo bajarme más rápido de lo normal, o sea ya estaba cerca a mi paradero, así que ¡ugh! me ponía un poco nerviosa. Normalmente ni yo las veces que he manejado he llevado muchas personas atrás, entonces sí he visto ese cambio en COVID, que antes iban 2 personas atrás, se respetaba y luego 3. Pero, obviamente para ellos no es ganancia supongo, llevar a pocas personas.

E: Sí claro. Perfectamente, ¿y ya me podrías describir cómo sería tu viaje ideal utilizando este servicio? ¿algún cambio que le puedas añadir? lo que tú creas ¿no?

P: Sería para mí, ideal... ¡ideal! así un sueño rarísimo que sean Vans, la mayoría sean Vans.

E: ¿Por qué Vans?

P: Porque es más amplio, son más... sus asientos son más cómodos, puedes mantener más o menos tu distancia. Siempre y cuando sea una Van con ventanas que pucha puedas abrirlas, porque hay unas Vans que solamente se abren un pedacito y esas no, no es bueno en la ventilación. Vans bien amplias, si no es cualquier otra auto Sedan, pero limpio, que sea bien limpio, para mí lo ideal es que sea limpio. Ahora sobre todo por COVID, lo ideal es que sea limpio.

E: Ok. Con respecto quizás a cómo tomas o dónde tomas ¿no le harías ningún cambio a la forma de pago ni nada de eso? normal sigue igual.

P: A mí me facilitaría mucho que sea Yape, pero siempre me da miedo dar mi... o sea que vean cómo me llamo y me apellido porque con eso ya pueden sacar mi Facebook, mi Instagram, Dios quién sabe qué. Entonces, sí yo en verdad les pago en efectivo, no es lo que a mí me gusta agarrar efectivo por el tema del COVID, pero sí... o sea me resigno a la idea de pagar en efectivo para que no vean mis datos.

E: Ah ok. Perfecto ¿y consideras que ... en este caso tú me dijiste algo de que eran informales no? de que no estaban regularizados ¿tú crees que cambiaría en algo o se aumentaría el uso de taxis colectivos si se formalizara este servicio?

P: No creo, es que, aunque sean informales, no he visto que haya bajado la ¿afluencia? se le puede decir la misma cantidad. Lo veo igual, o sea ellos saben el riesgo que hay, pero ... los he visto en igual cantidad. No es que algún momento hayan escaseado mmm no.

E: Y a ti como usuario ¿eso te ayudaría? ¿no te afectaría? que sea formalizaran

P: A mí, a mí me favorecería que se formalizaran definitivamente, pero para eso necesitan un paradero designado, y sobre todo cuando los corredores tienen prioridad en los paraderos, no es bueno. Porque no puedes ni si quiera ocupar el espacio de atrás porque los corredores necesitan ingresar, necesitan un espacio amplio para ingresar, entonces tienes que caminar más allá para agarrar carros. Sí sería bueno que lo formalizaran porque... porque como me pasó eso que detuvieron el carro, ese día también llegué tarde a clases, pensé que iba a ser rápido, no fue rápido. Este... y en parte no es bueno eso de la comunicación entre los conductores porque manejan y están con el celular, así como que “avenida libre”, “no hay pasajeros acá”; entonces están constantemente con el celular manejando. Entonces, si los formalizaran probablemente la seguridad pudiese ser más... en los colectivos pudiese ser un poco mejor.

E: Ah ok. Perfecto, entonces ¿y por ejemplo tú tenías alguna preferencia por ejemplo al momento de subirte al taxi colectivo o de verlo a primera instancia que te dijeras “si no tiene estas características, no me subo” o si veo esto me subo? ¿cuáles eran estas características y por qué?

P: Debe haber si quiera una o dos personas, sí está vacío no subo. ¡No!, me muero de miedo, tiene que haber una o dos personas. Este... va a sonar feo, pero normalmente uno físicamente... no sé para una mujer es un poco complicado, entonces esa confianza... hay chicos o hay conductores que ... ¡no sé cómo explicarlo! pero como que tienen una cara como que te pueden hacer algo, pueden ser un poco mañosos, entonces como que los veo y digo “no, no ya nada” y sigo buscando otro y...

E: Ok. Y tenías preferencias por tomar o por sentarte en algún asiento... ¿atrás o adelante?

P: No, no atrás, atrás, siempre atrás.

E: ¿Por qué?

P: Es que soy bien nerviosa, es que sí he pasado como la mayoría de mujeres por acoso callejero, también he pasado acoso en taxis, sentándome adelante. Para ir a fiestas me ha pasado ese problema. Entonces ese temor para mí es bien fuerte, entonces prefiero sentarme atrás, estar ahí en una bolita.

E: Ah. Perfecto entonces, más bien muchas gracias Sofía, me has detallado todo tan bien que en verdad no he tenido que extender mucho más mis preguntas. Voy a dejar de grabar

Anexo 9: Entrevista de Sandra

E: Hola Sandra ¿cómo estás? ¿Todo bien?

P: Sí. Hola Cintia, ¿qué tal?

E: Eh... cuéntame Sandra ¿a qué te dedicas?

P: Eh... bueno ahorita soy egresada de Ingeniería Civil, por el momento eh... no estoy trabajando.

E: Mhm... este... ¿Has laborado o has estudiado antes en San Isidro?

P: Sí.

E: ¿Qué actividades realizabas?

P: Eh... primero estaba dentro de obra, como practicante de oficina técnica y luego estuve como practicante de auditoría en el fondo Mi Vivienda.

E: ¿Todo esto en San Isidro, verdad?

P: Sí. Ambos en San Isidro.

E: Ok. Bueno, por la pandemia no te pregunto si esto ha cambiado porque en realidad ya no has seguido trabajando en este lugar. ¿Qué medios de transporte utilizabas para movilizarte desde San Isidro?

P: Eh... bueno, desde San Isidro lo normal era, bueno, ir en el Corredor, a veces colectivos también, taxis colectivos. Y cuando era movilización local era... podía ser los scooters eléctricos.

E: O sea, tú te movilizabas en taxi colectivo, eh... taxi, en Corredor y en scooter. ¿Sí?

P: Sí. Y en taxis tradicionales, en taxi normal también

E: Ok. En taxi Privado. Ok. Perfecto. ¿Qué te hacía tomar...? o sea, ¿cuál era la diferencia o cuál era la característica por la cual tú decidías tomar un taxi privado o un Corredor, o el scooter o el taxi colectivo? ¿En qué momentos, o qué situaciones, tú los tomabas?

P: Eh... te deje de escuchar...

E: ¿Hola?

P: Sí, ahora sí, te escucho, pero no te veo, pero te escucho. Es mi internet.

E: Voy a empezar a grabar otra vez. Ya. Me... te estaba haciendo la pregunta de... me has comentado muchos medios de transporte y todos estos los has tomado, según entiendo, desde San Isidro. Entonces quisiera saber qué situación o por la cual tú decidías tomar uno u otro de estos... de este tipo de vehículos o de medio de transporte.

P: Ya... o sea, el corredor era mi medio como de transporte usual, pero cuando había, por ejemplo, demasiada cola, o sea, había veces que me tocaba esperar como una hora para coger el corredor o de 30 minutos para arriba y como salía como casi justo del trabajo, tenía como una hora de margen para llegar a clases o a algún examen. Entonces tenía que tomar o taxi o... o sea, o taxi normal o tomar un colectivo. Entonces si había disponible, o sea, el paradero del corredor está bastante cerca al paradero de colectivo, entonces, bueno, paradero entre comillas. Este... si veía que había uno libre me subía a un colectivo y obviamente me salía mucho más barato que un taxi... pagarlo yo sola ¿no?, que me salía veinti-tantos soles eh... solo ir de San Isidro a la Universidad o a mi casa.

E: Me podrías indicar... me comentaste un poco sobre el paradero del corredor y el paradero del colectivo, ¿me podrías indicar quizás un detalle específico o, por ejemplo, la dirección quizás una avenida....?

P: Eh... yo tomaba el taxi en... espérate... antes de Begonias... no me acuerdo como se llama este paradero....

E: ¿Si? Sino la referencia que esté ahí al frente.

P: Eh... toma... ya me acordé, tomaba el para... el bus, o sea, el corredor rojo en La Positiva y una cuadra más adelante estaba... se cuadraban los colectivos que... claro, era una cuadra más adelante que La Positiva y en... a veces pasaban por ahí abriendo la puerta y subías. Pero normalmente estaban estacionados a una cuadra del paradero del corredor.

E: ¿Este era un paradero de solo colectivos? ¿El que tu me indicas?

P: Sí, solo colectivos.

E: Y... o sea, ¿cómo está identificado que era un paradero solamente de colectivos? o sea, ya era de hace mucho tiempo que estaban todos estacionados ahí?

P: O sea, no hay demasiados, siempre habían... o sea siempre habían 3 o 4 vans eh... y ya tú sabías que eran colectivos (risas).

E: Ah ya. Está bien, quisiera que me describas quizás un poco estas características, ya que me empezaste a hablar del tipo de vehículo, las características que visualmente te das cuenta, a primera vista, que es un colectivo.

P: Ya... o sea, era un... eran vans grandes, bueno no tan grandes, pero de 3, 6 entre... 8... algunas de 6, otras de 8 pasajeros eh... unas vans como te digo, había gente, o sea, había jaladores y con eso te dabas cuenta que eran colectivos. También habían los que pasaban por el paradero del corredor rojo... no siempre pasaban estas vans porque se cuadraban más adelante, pero sí habían taxis colectivos, taxis taxis, de 4 personas. Que pasaban también ¿no?, o sea ponían su cartel que decía Javier Prado - La Marina, o algo así y ya sabías que era un colectivo, entonces lo parabas y subías ¿no? Pero también tenías la opción de ir al lugar donde sabías que habían, que era una cuadra más adelante.

E: Ok. Entonces entiendo que hay dos tipos de vehículos, como las vans que es de más cantidad y los vehículos como... Vehículos pequeños, que entraban 4 personas, me indicas. Entonces quisiera ahondar quizás un poco eh... en cómo tomabas... ¿Cuál era la función en realidad primero del jalador? ¿Cómo es esto del jalador? No me queda claro.

P: Sí. Claro, sí. Cuando.... ¿cómo? no te escuche bien la pregunta, disculpa

E: Que me indiques, por favor, ¿cuál era la función en sí o las características que tenía un jalador? ¿Cuál es la diferencia quizás que tiene con el conductor? ¿O hace de conductor también el jalador?

P: Eh... depende, o sea, en... solamente esto del jalador hay en las vans porque los, los... que son taxis eh... son el mismo conductor el que te hace las señas de que va para todo Javier Prado, eh... pero en esos paraderos donde, bueno, a veces iba era un joven que te decía “vamos Javier Prado, La Marina” o voy hasta no sé hasta tal punto. Te decía cuál era su paradero final y... y ya, te decía como que cuántos faltan, en cuánto salen y ya tú decidías si te subías o no.

E: Ah ok. Está bien. ¿Y cómo era, o sea, cómo te atraía a ti en este caso las vans, había un jalador, pero como te atraía a ti el otro, en el vehículo más pequeño, cómo te atraía el taxi colectivo?

P: Eh... solo sobre-paran y ponen un cartel en su luna así como los que se pegan, estos stickers ah... no, no son stickers, son estos carteles que no sé cómo... no sé de qué material son, que los ponen en su parabrisas y ponen la ruta ¿no? Entonces ya sabes que es un colectivo.

E: Está perfecto entonces. Más bien otro tipo de seña eh... solo tu lo identificabas por el tipo de cartón, pero ¿no había otro tipo de seña o característica para que tu lo identifiques a simple vista?

P: No porque parecían un taxi cualquiera.

E: Ah ok. Perfecto entonces. Eh... me indicas, por favor, este... ¿más o menos cuánto, a qué hora salías y cuánto te tomaba de tiempo cuando viajabas en taxi colectivo y por el contrario cuánto te tomaba cuando ibas en el corredor?

P: Mmm... ya, yo siempre salía aproximadamente como a las 5, 5:30 de la tarde. Eh... a esa hora más que la... el problema no es tanto la ruta. El problema es un poco la espera eh... porque tanto el corredor como el colectivo tienen puntos de parada, o sea, bueno, pun..., bueno, el corredor tiene puntos específicos y el taxi colectivo tienen puntos que te marcan las personas que se suben. Este... entonces, o sea, el corredor entre Javier Prado, entre San Isidro que era La Positiva hasta La Marina, que es la misma ruta con el taxi colectivo para como unas eh... 8 veces, ¿más o menos? y el colectivo eh... paraba un poco menos, paraba 5 o 4. Eh... en cuestión de tiempo, el corredor me tomaba con tráfico a veces una hora y cuarto, y sin tráfico me tomaba como 40... 40, 30 minutos, depende. Eh... y el colectivo estaba por ahí el tiempo, sino que como te comento, es el, es el tiempo de espera ¿no? Y el colectivo obviamente puede variar su ruta, puede tomar rutas alternas, mientras que el bus no puede, tiene que seguir la ruta que ya tiene marcada. Entonces por ahí (esperaba unos) 10, 15 minutos a lo mucho, pero por cuestión de tiempo no hay mucha diferencia. Si el bus se demora cuarenta, el colectivo se demora 35 o 30 minutos, pero es más que todo porque lo tomas rápido y tu ya sabes que va a salir ya. Y vas sentada obviamente.

E: Ya. Perfecto entonces. Me comentabas un poco de que el colectivo hacía paradas, ¿para qué hacía paradas exactamente?

P: Para dejar pasajeros, o sea, no todos van hacia el final. Por ejemplo, tienes una ruta de... bueno en este caso de La Positiva a La Marina, que era la mayoría de colectivos. Se van toda La Marina hasta, digamos, hasta Plaza San Miguel eh... que algunos llegan u otros llegan más al fondo. Pero eh... no sé pues, uno baja en Salaverry, otro baja en... en La Marina, La Marina con Universitaria,

otro por ahí que baja más adelante. Entonces no todos van al mismo punto, o sea, van en la ruta, pero no todos van a un mismo punto.

E: Ok. Entonces estas paradas solo eran para que se bajen las personas, pero no para que estas suban.

P: Eh... o sea depende en realidad. Ponte si es que... es que estos colectivos vienen de más atrás, no sé desde dónde, porque yo lo tomaba desde ese punto que es como a la mitad creo, porque tienen su ruta de más atrás, pero... por ejemplo, dejan gente, entiendo que dejan gente y si por ahí alguien los para eh... ya suben ¿no? pero era un poco raro que en el transcurso alguien suba eh... podían subir tal vez en Sal... claro, Salaverry con... no es La Marina, es... ¿Sánchez-Carrión creo? Este... ajá ahí podía subir tal vez gente que va a San Miguel, pero no... no es que paren a cada rato tampoco. O sea paran... y si es que en alguno de esos paraderos hay alguien que quiere subir, sube si hay espacio. Pero no... no suelen parar para recoger.

E: Ok. En este caso el conductor no es que atraía a los clientes, sino que los clientes eran como los que pedían el servicio, como que hacían alguna señal para pedir el servicio.

P: Eh... claro, fuera de, fuera su punto de inicio ¿no?

E: ¿Fuera del paradero?

P: Ajá, claro, fuera del paradero inicial... eh... ya la persona paraba ¿no? Si veía como mucha gente ya sabes que es un colectivo, entonces lo paraban y subían si había espacio, sino bueno no.

E: Ok. Perfecto entonces. Me comentaste también un poco acerca, acerca de que el colectivo, o sea, el corredor tiene una ruta definida, pero el colectivo me indicaste que en algunos casos toma rutas alternas. Quisiera saber a qué se debe o cómo él sabe qué rutas tomar y si utiliza alguna herramienta para hacer este tipo de desvíos

P: Eh... en realidad pocas veces he visto a alguien... o sea un conductor que use Waze o Maps para tomar una ruta alterna, entiendo que es porque ya lo recorren todo el tiempo y saben qué rutas pueden tomar, pero normalmente se desvían siempre y cuando no haya alguien que baje, no se pues, en Arequipa y Arequipa está atorado totalmente, entonces tienen que tomar una ruta alterna. Este... si es que no hay nadie que baje en ese tramo, que va a cortar o que va a reemplazar, si se mueve, se va para alguna ruta por las calles o algo así y sale, o sea, igual vuelve a ingresar a la ruta, más adelante, para dejar a las personas que van a bajar más adelante. Pero no usa ninguna herramienta, o sea, ellos ya entiendo que conocen ¿no? las alternativas que tienen.

E: Ok. Entiendo que por experiencia. Entonces ahora quisiera saber un poco más del tema del costo del servicio de taxi colectivo y quizás en qué momento o cómo realizabas este pago.

P: Ya... este... Normalmente de mi... o sea, del paradero que te comento, La Positiva hacia La Marina con Universitaria costaba 5 soles eh... a veces 6 (risas), no sé, era dependiendo del colectivo en realidad, no sé, pero la mayoría de veces era 5 soles. Eh... sé que hasta un poco antes, o sea digamos hasta Real Plaza, o sea, ¿cómo se llama esto? Salaverry, costaba como 3, 4 soles. Pero en realidad depende, hay algunos que solo te cobran 5 el... normalmente lo pagaba cuando estaba por bajar, o sea, eh... a veces no tienen sencillito y te piden pagar cuando ya... cuando ya otros le pagaron y ya.

E: Ah. Ok. Perfecto. Entonces eh... también quisiera que me comentes un poco... ¿si hay alguna característica este... resaltante o que tengan en común todos los conductores de estos tipos de taxis?

P: Mmm... no, la verdad no recuerdo nada... o sea, la mayoría son jóvenes. No sé, tendrán sus 30 y tantos años, 30, 40 años eh... y bueno, al menos los de la com... los de la van que te menciono, son este... también son los jaladores de su propio vehículo. A veces tienen una persona extra eh... pero de ahí no... no, la verdad no sabría decirte una característica, no...

E: Ok. Está bien, no te preocupes. Entonces pasamos a ¿cuáles son las características más resaltantes de este servicio? Quizás puedan ser físicas, quizás o sea, características por ejemplo la rapidez, el cambio de ruta, depende de ti. Pero ¿cuáles son estas características más resaltantes de este servicio que tu valoras?

P: Ya, uno que vas sentada, o sea, vas cómoda. Eh... dos, te sale más barato que un taxi convencional, eh... después, o sea hay... o sea hay unidades disponibles casi siempre eh... y lo otro es que se llenan rápido, pueden cambiar un poco la ruta si es que hay algo de tráfico, cosa que te ahorras un par de minutos y eso sería creo.

E: Ah ok. Y por el contrario ¿cuáles serían las características que no te gustan?

P: Mmm... que tienes que bajar rápido que obviamente no tienen para... o sea, paran, pero como vehículos particulares no tienen o sea, no deberían parar en la vía pública y bajar gente, eh... si eso... no lo siento como peligroso, pero si es como... es incómodo tener que bajar rápido y peor si llevas cosas encima. Entonces eso... de ahí a veces, a veces toca esperar que se llene el el auto, el carro mmm... y eso sería creo, o sea, sí. Creo que es eso.

E: Ok. Está bien, perfecto. Quizás puedas contarme alguna anécdota de cuando hayas tomado este servicio o antes de tomar el servicio, puede ser una anécdota buena, mala que tu recuerdes.

P: Mmm... o sea, sobre lo que te comentaba hace rato, ahm... bueno... mmm... cuando he subido a los colectivos nunca, o sea, siempre es como tranquilo porque toda la mayoría de veces si ya sabía que iba a tomar un colectivo me iba, o sea, caminaba un poco más y ahí iba a tomarlos donde estaban estacionados y no como en ruta ¿no? Porque ahí es un poco más peligroso, eh... pero, cuando bajas si es como incómodo (risas) ¿ya? es incómodo mmm... no, en realidad, ¿una anécdota mala? Podría ser de cuando te dejan a veces hay operativo y te dejan una cuadra más adelante o algo así, porque si hay, no sé si es el serenazgo o la policía, pero sí, a veces los paran y piden DNI de todos los pasajeros, o sea, es medio raro. Entonces sí... o sea sí me ha pasado que en los colectivos a veces los para el policía y pide DNI a todos los pasajeros y entonces no sabes si te van a bajar o te van a dejar continuar o qué onda, entonces este... bueno, eso, de ahí que que... a veces ven que hay operativo y te dicen que digas que han tomado un taxi en común. Eso pasa cuando el taxi de 4, los chiquitos, que te dicen que digas que son conocidos, tipo, están compartiendo el taxi y ya. Este... y la otra, lo último pues, por los operativos mismos te dejan un paradero más adelante, digámoslo así, un paradero entre comillas o más atrás y tienes que caminar más de lo que esperas. Pero eso sería (risas).

E: Ok. Me comentaste un poco de que este... a ver, dos cosas que quizás se me pase alguna. Eh... primero lo más importante es ¿por qué les dicen que digan que han tomado el taxi juntos? (inteligible)

P: Porque los colectivos están prohibidos pues, ¿no? Entonces (risas), no están normados, entonces, de hecho deberían multarlos, pero... como es una herramienta y todo el mundo lo toma, entonces en fin y es como para evitar la multa o que los bajen a todos y les arruinen el negocio. Entonces este... es por eso... y... y ya, pero o sea normalmente cuando los policías han parado los colectivos, nunca nos han bajado. A lo mucho nos han pedido como el DNI y ya. O sea entiendo que es porque es peligroso y a veces piensas que están secuestrando a alguien o algo así. Pero... pero ya, no ha pasado a mayores, entonces...

E: Ah ok. Perfecto. Y la otra pregunta que me hacía era ¿Por qué considerabas que es más peligroso tomar un taxi colectivo en ruta que en el paradero al cual tú ibas?

P: Ah... porque es como subirte a un auto prácticamente en movimiento, o sea, tienes que subir al toque, entonces el señor, te dice voy Javier Prado, La Marina, no sé, pone su cartelito, alguien sube por ahí y ya, o sea, tienes que subir y con la misma arrancar porque, a menos que te toque semáforo en rojo algo así, pero si es que está en ruta, o sea, para un rato, te recoge, cierras y ya está arrancando, entonces si es como peligroso. Uno, porque no sabes quienes suben, solamente subes y dos, porque estás entrando en un auto prácticamente en movimiento, o sea, es como subes y ya estás arrancando entonces por ahí se te puede caer algo o, no sé pues, te puedes caer, no sé, lo que sea.

E: Sí, claro, entiendo, totalmente. Entonces eh... por ahí va mi otra pregunta ¿tu tienes alguna preferencia al momento de subirte a un taxi colectivo? Quizás por algún tipo de

carro, algún tipo de asiento eh... ¿tienes alguna preferencia? quizás sentarte adelante, sentarte atrás.... son ejemplos

P: Yo... a mi no me gusta sentarme adelante, por ejemplo, porque si los colectivos son como bien (avezados). Algunos, no todos. Pero si me ha tocado uno que otro colectivo que va como... rapidísimo, o sea, demasiado rápido y este... y no, adelante nunca me ha gustado sentarme. Si me he sentado una vez, pero realmente si con miedo, porque era el único que había y el último como asiento, entonces ya, pero no... o sea, si puedo elegir atrás, atrás. Este... de ahí... obviamente prefiero los carros normales porque de hecho las vans vas con más gente y dos, que los asientos son más cortos, o sea, son más angostos... eh... entonces tienes los asientos normales que son como los de auto y otros que son los que se bajan, los plegables, entonces este... estos son incómodos, muy incómodos, pero a veces te toca sentarte ahí y ya es como bueno, ok. (Risas). Pero sí, si puedo subirme a un auto por mi normal, pero es que entre ir cómoda, o sea, ir más cómoda entre comillas, eh... y la seguridad, yo prefiero subirme a la van aunque vaya un poco más incómoda, pero igual voy sentada, o sea da igual. Este... entonces sí, yo sí prefiero subirme a las vans que demoran un poquitito más en llenarse, porque como te digo están estacionadas y esperan que se llenen y luego salen, que... que los autos que pasan por ahí tocando este... o sea... llenando gente así en el camino. Entonces nada, yo prefiero las vans, prefiero sentarme atrás y este... y ya, o sea, si hay asiento como en el medio bacán, porque cuando tengo que salir es un problema, bueno tengo que pedir permiso, permiso y bajar, y es como, entre que pides permiso ya el carro está que se quiere ir. Eh... nada, simplemente eso, sentarme en el medio, una van, en lo que llegue primero en realidad. O sea, cuando estaba apurada tomaba cualquier cosa, pero este... más tomaba los taxis cuando yo estaba convencida de tomar un bus y ya estaba en la cola 15 minutos y pasaba un carro y estaba lleno, de ahí pasaba un carro y se pasaba, o sea, no paraba en el, el bus no paraba en el paradero que debía parar, entonces era como una, dos, tres y ya pasan, no pasan cada 5 minutos, a veces pasan cada 15... a veces se demoran, no se qué, y ya, o sea, te desespera, entonces pasa uno por ahí y ya es como ya, me subo, pero normalmente o sea, si estaba... si tenía la decisión en la cabeza de ya, voy a tomar colectivo, era me voy a una van y espero. Pero sino ya pues, lo que toca.

E: Está perfecto Sandra, muchas gracias. Te pregunto, ¿tu recomendarías este servicio? ¿Sí? ¿no? ¿Por qué?

P: Mmm... o sea, la verdad en mi caso yo sí lo recomendaría si es que tienes horarios un poco ajustados, este... en mi caso yo salía 5, 5:30, entre lo que llegaba al paradero eran 10, 15 minutos caminando, o sea, ya eran 5:45 y tenía clases a las 7 digamos y a esa hora las 5, 5:30 te encuentras una cola no de 10 o 15 personas, encuentras 30, 40 personas en cola. Entonces este... si tienes un horario un poco ajustado y sabes que no vas a llegar con el corredor, entonces yo creo que es una buena opción a menos de que tengas dinero o tengas un... como se dice, un grupo en el trabajo o estudio, lo que fuera, que puedan compartir un taxi... o sea, un taxi aplicativo, que al final es casi lo mismo ¿no? Pero bueno... que vas con gente conocida y ya un poco más seguro, pero si no fuera el caso, o sea, sí... a pesar de que sean, a pesar de que sean personas (leales) (risas). Este... eh... yo creo que a mi si me ha salvado varias veces, ponte cuando venía con muchas cosas en la mochila por ejemplo o la cartera muy pesada o cuando estaba apurada, o sea a mi sí me ha salvado de llegar tarde o de no llegar ¿no? O sea quién sabe, a veces me ha tocado esperar una hora el corredor, una hora y media, entonces sí...

E: Está bien. Perfecto. Muchas gracias. A ver, ¿me podrías describir quizás cómo sería tu viaje ideal en taxi colectivo?

P: Ay... si tuvieran paraderos como los buses... sería lo máximo.

E: O sea, paraderos establecidos.

P: Claro, exacto, establecidos y autorizados ¿no? Para que no estén así corriendo en contra de la ley. Ehm... claro, eso sería bacán porque dentro de todo, o sea, uno sube eh... bueno, tu ves el auto obviamente y ves si está en buenas condiciones y... y el servicio es como igual que un taxi. En realidad yo igual de tranquila que un taxi normal.

E: Ah está perfecto. Entonces el único cambio que tu le harías o mejora que tu le harías a servicio de taxi colectivo sería que tenga paraderos establecidos y formales.

P: Exacto.

E: Ok. ¿En este caso también me indicarías que también te gustaría que los taxis colectivos estén formalizados o regularizados, o solo que tengan paraderos establecidos?

P: Te congelaste... me quede en paraderos establecidos

E: Ah ya, me dij... ¿quisiera saber si el único cambio o mejora que le harías es que se... que tengan paraderos establecidos y formales? ¿Pero esto también indica a que te gustaría que tengan, que sean formales, que sean regularizados por la ley? ¿o que simplemente tengan paraderos? O sea, si cambiaría algo para ti el que fueran formales, el que fueran regularizados...

P: Mmm... es que sí, o sea, hay pros y contras pues ahí ¿no? De hecho lo ideal sería que sean formales, o sea, que sean unidades formales... pero también ahí viene el tema de que eh... bueno, tendría más control, entiendo que subirían sus tarifas y ya se pondrían como que a la altura de compartir un taxi cualquiera con una persona o con dos personas, este... mmm... no sé, o sea, yo particularmente cuando, por ejemplo, cuando decidía entre un colectivo y un taxi normal, era porque uno, el... o sea, cuando tomo un taxi de aplicativo yo sé quién está manejando y de hecho la empresa no tiene responsabilidad alguna, pero, si me pasa algo, sé que puedo denunciarlo al menos por algún lado, ok. Pero en el colectivo yo no sé nada, entonces eh... por ahí sí, si fueran formales habría un poco más de seguridad, en el caso de San Isidro, o sea, yo, tomar colectivos de allá hacia, sea, hacia otro destino me parece uno de los colectivos más seguros que hay... ok. Porque nunca he escuchado ninguna mala experiencia de que les hayan robado les hayan cuadrado, o sea, he ido por una ruta que no es y les hayan hecho algo, les hayan robado, nada.

Pero o sea si sería bueno de que intente formalizarlo aunque es un poco complicado y... tener como, no sé, lo que antes era un... había... () compartido, no sé cómo lo llamaban, como Uber Pool, algo así. Eh... que te subías al taxi con tres personas conocidas o con 3 personas desconocidas, pero no sabías el dato de las personas que estaban ahí, pero sabías al menos el dato del conductor. Eh... o sea, yo en realidad sentía la misma.. era el mismo sentimiento, es como, qué conozco al conductor, pero no tengo idea de quiénes se están subiendo conmigo. Entonces si alguien por acá quiere robar, quiere hacer algo, entonces lo va a hacer porque no tengo sus datos. Yo creería que sería bueno que tengan paraderos formales los colectivos eh... bueno, que tal vez los conductores puedan registrarse o algo así, pero creo que al final la seguridad no... o sea, incrementaría un poco, pero igual tienes el factor de que las personas que suben contigo que no sabes quienes son ni qué intenciones tienen. Mmm... por ahí, igual quedaría como ese vacío de seguridad, por así decirlo. Mhm...

E: Está bien, perfecto. Muchas gracias Sandra más bien por extenderte tanto, en verdad me quedo muy claro y más bien muchas gracias por la entrevista, me ha resuelto todas mis preguntas y me va a servir un montón para mi entrevista. Voy a dejar de grabar, ¿sí?

P: Ya

