



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**ANÁLISIS DEL DERECHO COMO CONSUMIDORES EN EL
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE
PÚBLICO URBANO, CIUDAD DE AREQUIPA - 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JORGE LUIS APAZA NINACONDO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

ABOGADO

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE: CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**ANÁLISIS DEL DERECHO COMO CONSUMIDORES EN EL
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE
PÚBLICO URBANO, CIUDAD DE AREQUIPA - 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JORGE LUIS APAZA NINACONDO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE DEL JURADO:



Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

PRIMER MIEMBRO :



Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR

SEGUNDO MIEMBRO :



Dr. WALTHER MARCELINO NIETO PORTOCARRERO

ASESOR DE TESIS :



Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

DERECHO PÚBLICO – P05



RESOLUCIÓN N° 556-2024-D/FCJP-UANCV

Juliaca, 13 de setiembre del 2024.

Vistos: El expediente, No: CU-11884 presentado por el Bachiller en Derecho Sr. **JORGE LUIS APAZA NINACONDO**, quien solicita fecha para rendir el examen de sustentación de borrador de tesis denominado: **ANÁLISIS DEL DERECHO COMO CONSUMIDORES EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO, CIUDAD DE AREQUIPA - 2022**, para optar el Título Profesional de Abogado y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, concordante con el Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV, es procedente acceder a la petición del interesado.

Y, estando a los dictámenes presentados por los miembros del jurado en el que aprueban el borrador de tesis, el Decano de la facultad, en uso de sus atribuciones conferidas por la ley universitaria 30220, y el Estatuto de la UANCV.

RESUELVE:

Primero.- El jurado declara **APTO** por tanto debe señalarse lugar, día y hora para la sustentación del borrador de tesis, en forma presencial del Bach. Sr. **JORGE LUIS APAZA NINACONDO**, para optar el Título Profesional de Abogado, el mismo que se llevará a cabo el próximo **20 de setiembre del 2024 a las 11:00 a.m.** en el Salón de Grados de esta facultad.

Segundo.- Designar como Jurados, para la evaluación de examen de sustentación de tesis referido, Integrado por los siguientes Docentes:

Presidente:

Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR

Dr. WALTHER MARCELINO NIETO PORTOCARRERO

ASESOR:

Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ

Tercero.-La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica y Administrativa quedan encargadas del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese





RESOLUCIÓN N° 278-2024-UI-FCJP-UANCV-J

Juliaca, 21 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-5454** de fecha **15 de mayo de 2024**, del **Bach. JORGE LUIS APAZA NINACONDO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. JORGE LUIS APAZA NINACONDO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **ANÁLISIS DEL DERECHO COMO CONSUMIDORES EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO, CIUDAD DE AREQUIPA - 2022**, conducente para optar el Título profesional de **ABOGADO(A)**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, corrobora el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **ANÁLISIS DEL DERECHO COMO CONSUMIDORES EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO, CIUDAD DE AREQUIPA - 2022**, presentado por el (la) **Bach. JORGE LUIS APAZA NINACONDO**, para optar el Título Profesional de Abogado(a), en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ**.

ARTICULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



DISTRIBUCIÓN:
DECANATURA FCJP INTERESADO



UNIVERSIDAD ANDINA "Néstor Cáceres Velásquez"

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



RESOLUCIÓN N° 038-2024-UI-FCJP-UANCV-J

Juliaca, 24 de enero de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-0993** de fecha **19 de enero de 2024**, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. JORGE LUIS APAZA NINACONDO**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación de **Título: ANÁLISIS DEL DERECHO COMO CONSUMIDORES EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO, CIUDAD DE AREQUIPA - 2022**, conducente para optar el Título profesional de **ABOGADO(A)**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, corroboro la propuesta del **ASESOR Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la **DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI**; y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **ANÁLISIS DEL DERECHO COMO CONSUMIDORES EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO, CIUDAD DE AREQUIPA - 2022**, presentado por el (la) **Bach. JORGE LUIS APAZA NINACONDO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ**.

ARTICULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



DISTRIBUCIÓN:



ANÁLISIS DEL DERECHO COMO CONSUMIDOR EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO, CIUDAD DE AREQUIPA - 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%



Título de la tesis	
ANÁLISIS DEL DERECHO COMO CONSUMIDORES EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO, CIUDAD DE AREQUIPA - 2022	
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Jorge Luis Apaza Ninacondo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43237553
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-7660-6158
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Jimmy Humpiri Nuñez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23874671
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0655-8403
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Javier Romulo Quispe Zapana
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324996
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Luis Chayña Aguilar
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02363034
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Walther Marcelino Nieto Portocarrero
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23945399



Datos de investigación	
Línea de investigación	Derecho Público – P05
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Ubicación: País: Perú Departamento: Arequipa Provincia: Arequipa Distrito: Arequipa Coordenadas: Latitud: -16.4040102, Longitud: -71.559611</p>  <p>URL: https://www.google.com.pe/maps/place/Arequipa/@-16.4040102,-71.559611,14z/data</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2024 – Setiembre 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html -Librería	<p>Derecho https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.00 Derecho https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01</p>



Dr. Fredy Chalco Vargas
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JORGE LUIS APAZA NINACONDO, identificado con DNI Nro. 43237553 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

DERECHO

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

ANÁLISIS DEL DERECHO COMO CONSUMIDORES EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO, CIUDAD DE AREQUIPA - 2022

Asesorado por: Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 26 de agosto de 2024

Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ
ASESOR DE TESIS
DNI: 43555299

JORGE LUIS APAZA NINACONDO
DNI: 43237553



HUELLA



DEDICATORIA

Con profundo agradecimiento, dedico este trabajo a mis padres, quienes me han apoyado incondicionalmente a lo largo de este viaje académico. A mis hermanos, por su comprensión y aliento en los momentos más desafiantes. A mis profesores, cuya guía y conocimiento han sido fundamentales en mi formación profesional. Y, sobre todo, a aquellos que creyeron en mí, incluso cuando las dificultades parecían insuperables.



AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, en particular a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas y a la Escuela Profesional de Derecho, por haberme brindado la formación académica y los conocimientos necesarios para alcanzar mis objetivos profesionales.

Agradezco también a todos los docentes que, con su dedicación y compromiso, me guiaron en este proceso de aprendizaje, ayudándome a crecer tanto personal como profesionalmente. Sin su esfuerzo y apoyo, este logro no hubiera sido posible.

Finalmente, extendiendo mi gratitud a mi familia y amigos, cuyo apoyo incondicional ha sido fundamental en este camino.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA..... i

AGRADECIMIENTO ii

RESUMEN vi

ABSTRACT vii

INTRODUCCIÓN viii

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Análisis de la situación problemática..... 1

1.2. Planteamiento del problema..... 1

1.2.1. Problema General..... 2

1.2.2. Problema Especificas 2

1.3. Objetivo de la Investigación..... 2

1.3.1. Objetivo General..... 2

1.3.2. Objetivos Específicos 2

1.4. Justificación de la investigación 3

1.5. Hipótesis 4

1.5.2. Hipótesis específicas 4

1.6. Variables 4

1.7. Operacionalización de variables..... 5



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes de la investigación 7
 - 2.1.1. A nivel internacional.....7
- 2.2. Base Teóricas 11
 - 2.2.1. Derecho al consumidor 11
- 2.3. Definición de Términos 25

CAPITULO III

METODO DE INVESTIGACION

- 3.1. Métodos de Investigación 28
 - 3.2.1. Diseño de la investigación. 28
 - 3.2.2. Método aplicado a la investigación..... 28
 - 3.2.3. Diseño y nivel de investigación 28
- 3.2. Ámbito de investigación 29
- 3.3. Población y muestra. 29
 - 3.3.1. Universo: 29
 - 3.3.2. Población: 30
 - 3.3.3. Muestra: 30
- 3.4. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación..... 31
 - 3.4.1. Técnica..... 31
 - 3.4.2. Instrumentos..... 31
- 3.5. Validez y confiabilidad del instrumentó de investigación 31



CAPÍTULO IV

RESULTADO Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación	33
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	53
ANEXOS	58
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	61



RESUMEN

El objetivo es determinar la vulneración de los derechos del consumidor en el desarrollo de la actividad de transporte público urbano, ciudad de Arequipa – 2022, material y método: la técnica aplicada fue una encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario precodificado, la muestra se obtuvo mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, de 25 a 39 años que viven en la zonas urbanas de Arequipa, el método aplicado es el enfoque cuantitativo, método descriptivo, de tipo básico, ello permitió obtener los siguientes resultados: expresa que se vulnero su principio a la transparencia, por ende se afectó la defensa del consumidor, para Quijada y Llantoy (2020) expresa que, en todo proceso, se procura la transparencia en la información, de tal manera que la parte pueda llevar a cabo una evaluación adelantada, garantizando la idoneidad del servicio, se concluye el 40,3% de los usuarios expresa que se vulnero su principio a la transparencia, por ende, se afectó la defensa del consumidor, a ello se suma el regula desempeño de las autoridades y la falta de celeridad en los procesos en lo que se ha vulnerado el derecho al consumidor.

Palabras claves: derecho de consumidor, transporte público urbano



ABSTRACT

The objective is to determine the violation of consumer rights in the development of urban public transport activity, city of Arequipa - 2022, material and method: the technique applied was a survey, using the pre-coded questionnaire as an instrument, the sample was obtained Through non-probabilistic sampling for convenience, from 25 to 39 years old living in the urban areas of Arequipa, the method applied is the quantitative approach, descriptive method, of a basic type, this allowed to obtain the following results: expresses that its principle was violated transparency, therefore consumer defense was affected, for Quijada and Llantoy (2020) express that, in every process, transparency of information is sought in this way any interested party can carry out a prior evaluation, thus guaranteeing the protection of the suitability of the service, it is concluded that 40.3% of users express that their principle of transparency was violated, therefore, consumer defense was affected, adding to this the regulating performance of the authorities and the lack of speed in processes in which consumer rights have been violated.

Keywords: consumer law, urban public transportation



INTRODUCCIÓN

El vínculo entre el consumidor, el proveedor y el producto o servicio puede dar lugar a diversos problemas, como falta de idoneidad, defectos en el producto o servicio, publicidad engañosa, entre otros. Estas situaciones convierten la relación de consumo en una relación conflictiva, en la que el consumidor, considerado la parte más débil o en desventaja, es el más perjudicado. Ante estos inconvenientes, el consumidor no tiene más opción que acudir a las oficinas de INDECOPI y presentar una denuncia formal para expresar sus quejas y reclamar por los daños sufridos.

Indecopi empieza el procedimiento, mediante la comprobación de una vulneración a los lineamientos de la defensa al consumidor, interfiere con el proveedor una sanción monetaria, el cliente perjudicado, comienza el trámite sancionador, no recibiendo porcentaje alguno de dicha multa. A pesar de que la multa se impone basándose en la imparcialidad del quebrantamiento indudablemente perjudico al cliente, este debe recurrir a las vías ordinarias del proceso judicial para obtener reparación o resarcimiento. Esto prolonga su angustia y hace el proceso más engorroso y costoso

Mediante un proceso de observación empírica, se ha logrado constatar un notable incremento en el número de vehículos que circulan por la ciudad de Arequipa, fenómeno directamente relacionado con el crecimiento demográfico registrado en los últimos años. Este incremento ha derivado en un exacerbado caos vehicular, el cual se presenta con mayor intensidad durante las denominadas horas punta, afectando diversas arterias y zonas neurálgicas de la urbe. Adicionalmente, el comportamiento de los operarios de las unidades vehiculares ha suscitado un considerable malestar entre los usuarios del servicio, quienes expresan reiteradas quejas y descontento ante la percepción de un trato inapropiado e insatisfactorio



por parte del personal a cargo. Entre las principales problemáticas advertidas se encuentran la falta de respeto hacia los horarios establecidos, el desinterés manifiesto por la integridad y comodidad de los pasajeros, una actitud renuente y carente de amabilidad, así como una nula disposición para brindar asistencia a los usuarios. Todo ello se ve exacerbado por la recurrencia de prácticas inadecuadas, tales como el ascenso de personas cuando el aforo ya ha sido superado, entre otros aspectos que denotan un patrón de deficiencia en la calidad del servicio ofertado. Si bien el transporte público urbano constituye una necesidad fundamental para la movilidad de la población, es igualmente imperativo que las unidades en circulación no solo cumplan con la función de trasladar a los usuarios, sino que también proporcionen un servicio de calidad que garantice la satisfacción y seguridad de los mismos. En caso contrario, es razonable prever que el nivel de insatisfacción continuará incrementándose de forma sostenida, afectando la percepción general del servicio y, por ende, la confianza de los ciudadanos en el sistema de transporte. Ante este contexto, se identificaron diversos problemas con el objetivo de analizar a profundidad las causas y efectos del deficiente servicio al consumidor, así como la vulneración de sus derechos fundamentales. En este sentido, el primer objetivo propuesto se orienta a determinar la vulneración de los derechos del consumidor en el desarrollo de la actividad de transporte público urbano en la ciudad de Arequipa durante el año 2022



CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Análisis de la situación problemática.

1.2. Planteamiento del problema

Laura (2021) en su investigación señala que el país hermano Bolivia cuentan con los reglamentos correspondientes con el propósito de mejorar este servicio público, no obstante, no son aplicables para proteger los derechos del usuario de Transporte Público, ello ocasiona el deficiente servicio, pues el 41% de los choferes ignoran su derechos y obligaciones al momento de realizar un servicio de transporte público.

La industria del transporte público en Lima, incumplen con brindar un buen servicio de transporte público, según un estudio resalido por Villegas (2017) el 30% de la población hace referencia a un desacuerdo con la desprotección de las instituciones públicas encargadas de regular y proteger al consumidor en el uso del transporte urbano, ocasionando que las empresas sean deficientes con la población; pues no se tiene un buena atención a los usuarios, el propósito de las empresas es ganar monetariamente ya que no ofrecen un buen trato a los usuarios solo buscan ganar monetariamente, sin considerar el maltrato que ocasionan al consumidor a la hora de subir y bajar al transporte; asimismo a la hora de dar el vuelto y otros situaciones.



Gamero (2019) señala que la problemática del transporte público urbano que afecta a casi el 76% de la población de la ciudad de Arequipa Desarrollo Urbano y la movilidad de la Ciudad, propiciado principalmente por los altos niveles de migración, y el crecimiento del parque automotor en los últimos años de manera exponencial debido a la importación de vehículos usados.

1.2.1. Problema General

PG: ¿Cuáles son las principales vulneraciones a los derechos del consumidor en el transporte público urbano en la ciudad de Arequipa – 2022?

1.2.2. Problema Especificas

PE1: ¿Cuáles son las causas de la vulneración de los derechos del consumidor en la ciudad de Arequipa – 2022?

PE1: ¿Cuáles son los efectos del incumplimiento de las dimensiones del servicio en la ciudad de Arequipa – 2022?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

OG: Determinar la vulneración de los derechos del consumidor en la prestación del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Arequipa – 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE1: Identificar las causas que originan la vulneración de los derechos del consumidor en el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Arequipa – 2022.

OE2: Determinar los efectos que afrontan los usuarios debido al incumplimiento de las dimensiones del servicio en el transporte público urbano en la ciudad de Arequipa – 2022.



1.4. Justificación de la investigación

Se argumenta que la medida permitirá dilucidar los lineamientos teóricos sobre los que se asientan las definiciones sobre el vínculo que tiene el derecho al consumidor y el desarrollo de la actividad del transporte público urbano, el desenlace del estudio tiene gran relevancia, pues es una problemática constante relacionada a la calidad de atención de los transportistas hacia el cliente. Esta relevancia se incrementa al considerar que es un tema poco explorado a nivel local. Es factible señalar que, al recurrir a diversas teorías ya existentes, se brindará un mayor soporte teórico y científico al estudio, contribuyendo de esta manera a la reducción de los vacíos existentes en la literatura sobre el tema.

El presente trabajo es un aporte que permitirá conocer el servicio que brindan los trabajadores de las empresas de transportes, las causas y efectos en el derecho al consumidor Exponiendo doctrina que es respaldada por las normas jurídicas, permitiendo conocer su razón y su finalidad.

El estudio es de mucha relevancia, puesto las unidades de transporte en Arequipa, serán las beneficiarias, puesto que, al comprender su situación, en un futuro se plantean varios mecanismos para la mejora; de manera indirecta se vea beneficiada la población.



1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

HG: Existe relación significativa de la vulneración de los derechos del consumidor en el desarrollo de la actividad de transporte público urbano, ciudad de Arequipa – 2022

1.5.2. Hipótesis específicas

HE1: Existe relación significativa entre la actividad de transporte público urbano y las causas de vulneración en los derechos en ciudad de Arequipa – 2022

HE2: Existe relación significativa entre los efectos que enfrentan los consumidores del transporte y el incumplimiento de las dimensiones del servicio de transporte público urbano, ciudad de Arequipa – 2022.

1.6. Variables

Independiente: Análisis del derecho como consumidores

Dependiente: Desarrollo de la actividad de transporte público urbano



1.7. Operacionalización de variables

Tabla 1

operacionalización de variables

VARIABLE	DIMESIÓN	INDICADOR	VALOR
Análisis del derecho como consumidores	Principios del consumidor	Principio de soberanía del consumidor	
		Principio de transparencia	
		Principio de corrección de la asimetría	
	Problemática del consumidor	Estado del vehículo	
		Limpieza del vehículo	
		Sistema de cobranza del pasaje	
	Entidades que se encargan de velar por los derechos del consumidor	INDECOPI	
		Municipalidad provincial de Arequipa	
		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	
Desarrollo de la actividad de transporte público	Fundamento jurídico aplicado a la sanción del transporte público urbano	Principio de razonabilidad	
		Celeridad del proceso	
		Principio de defensa al consumidor	
	La falta de seguridad		
	La falta de empatía		



Dimensiones del servicio de transporte público urbano	Fiabilidad
Problemas que presentan el servicio del transporte público	Falta de capacidad de respuesta por parte del personal
	Mal estado de los vehículos del transporte público urbano
	Falta de fiabilidad del servicio de transporte público urbano



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

En cuanto a lo global, Velásquez (2015) se planteó como objetivo principal determinar los patrones de movimiento del peatón en función del tiempo y del espacio. En este sentido, el autor analiza la configuración espacial para la movilidad urbana y sus implicancias en la interacción entre diversos actores del sistema de transporte. La metodología empleada fue de carácter cualitativo, lo que le permitió llegar a conclusiones relevantes respecto a la necesidad de implementar programas que promuevan un modelo de movilidad alternativo y sostenible. Según Velásquez (2015), dichos modelos deben asegurar la conservación del entorno ambiental, garantizar la cohesión social y la seguridad de los usuarios, así como evitar perjuicios económicos en su desplazamiento por la ciudad. Este enfoque implica una lógica de uso del espacio que reconozca la coexistencia entre peatones, ciclistas y otros vehículos, promoviendo un equilibrio derivado de una planificación adecuada y una integración efectiva del transporte urbano.

Por su parte, Laura (2021), centró su estudio en el análisis de los beneficios de los usuarios del transporte urbano en relación con la educación



vial y el reconocimiento de los derechos y deberes tanto del transeúnte como del conductor. La metodología aplicada fue de tipo inductivo, permitiéndole identificar diversos problemas asociados a la reglamentación del transporte, entre los que destaca la recurrente omisión de las normas por parte de los usuarios y las deficiencias en la infraestructura vial. Laura (2021) concluye que el principal obstáculo radica en la falta de señalización adecuada en las vías urbanas de Bolivia, lo cual se traduce en un entorno inseguro que afecta tanto a peatones como a conductores, incrementando el riesgo de accidentes y vulnerando el derecho a un transporte seguro y eficiente.

Vallejo (2015) quien realizó su investigación cuyo título es el servicio del transporte y los derechos de los usuarios, ello a fin de optar el grado de licenciado en la carrera de derecho en la Universidad de Regional Autónoma de los Andes, el objetivo general de la investigación fue determinar los derechos de los pasajeros en los buses urbanos, el enfoque aplicado en el estudio fue mixta, teniendo la siguiente conclusión, señala que las incógnitas más frecuentes es el desorden de las estaciones, concluyó que los clientes no están felices con el servicio que brinda los transportes públicos, puesto que sufren actos de delincuencia y un mal servicio al usuario.

2.1.2. A nivel nacional

Loayza (2022) desarrolló su estudio titulado el análisis del servicio de transporte urbano en Abancay, cuyo objetivo principal fue realizar un análisis y una propuesta del servicio urbano, el tipo de investigación desarrollado fue descriptivo, lo que permitió contribuir con los beneficios del transporte urbano y llegar a las siguientes conclusiones, el 69,37% de los encuestados señalan que el año 2020 el servicio de transporte urbano cuesta un promedio de 10



soles, del 67% expresa la mala limpieza del transporte urbano, asimismo que el 65,15% expresa el mal trato que reciben los usuarios, por parte de los conductores y cobradoras.

Guillermo y Tello, (2018) quien desarrollo su estudio denominada regulación del transporte público, objetivo planteado fue analizar el transporte urbano y su respectiva regulación, el método planteado cualitativo, lo que permitió llegar a la siguiente conclusión, la libertad de los pasajeros en Lima, se modernizo el servicio en un inicio, ha generado un inmenso desorden, hasta el punto de ser uno de los principales problemas que tiene las autoridades es la demanda de la población.

En su investigación sobre la idoneidad del servicio de transporte público, Leonel (2018), tuvo como objetivo principal proponer alternativas jurídicas que permitan asegurar la adecuada prestación del servicio por parte de las empresas de transporte y, al mismo tiempo, garantizar la protección de los derechos del consumidor en dicho sector. Para la consecución de este objetivo, el autor optó por un enfoque cualitativo de nivel explicativo, el cual le permitió examinar a profundidad las deficiencias existentes en la atención de las necesidades de los usuarios. Entre las conclusiones alcanzadas, destaca que el transporte urbano en Chiclayo se encuentra aún distante de satisfacer los estándares mínimos de calidad, generando un impacto negativo en múltiples dimensiones de la vida urbana. La ineficiencia en la gestión del servicio no solo afecta la movilidad y el acceso a servicios esenciales, sino que también repercute directamente en la calidad del aire, el bienestar general de los ciudadanos y el desarrollo sostenible de la ciudad. En consecuencia, el autor enfatiza que mejorar la calidad del transporte



urbano no es solo una cuestión de conveniencia y satisfacción para los usuarios, sino un imperativo para promover la sostenibilidad y el desarrollo equitativo de las zonas urbanas.

2.1.3. A nivel local

En el ámbito local, para Oscalla (2018), es crucial comprender la percepción social de la población respecto al servicio de transporte urbano y cómo esta percepción influye en la vulneración de las cláusulas de calidad establecidas para dicho servicio en la ciudad de Juliaca. El autor optó por un enfoque cualitativo, que le permitió analizar a profundidad las interacciones y experiencias de los usuarios. La representación social predominante de los ciudadanos respecto al servicio es marcadamente negativa, debido a un trato inadecuado recibido por parte del personal de transporte y a las dificultades recurrentes para acceder a las unidades de manera segura y eficiente. Esta situación se ve agravada por el hecho de que, en ocasiones, los usuarios—al verse forzados a exigir un mínimo de atención y respeto—terminan generando reacciones adversas en los trabajadores, quienes responden elevando el tono de voz e incurriendo en conductas ofensivas, lo que deteriora aún más la relación entre usuarios y prestadores del servicio.

Ccamapaza, (2018) quien desarrolla su investigación titulada conocer los paradigmas de los transporte urbano en Puno, cuyo objetivo es conocer el uso del transporte urbano y la planificación del servicio en la ciudad de Puno, la metodología utilizada fue cuantitativa, llegando a la siguiente conclusión, se verifica que, el modelo de probabilidades condicionales de las distribuciones locales de regularidad teórica.



Mientras, Molina (2018) se dedicó a evaluar la capacidad gerencial de las empresas de transporte en relación con la atención brindada a los usuarios. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, lo cual le permitió obtener datos empíricos para evaluar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio. Entre sus principales conclusiones, se destaca que las empresas de transporte presentan deficiencias significativas en la prestación del servicio, ya que un 34% de los encuestados considera que la atención es "regular", mientras que otro 34% la califica como "mala" y un 18% la define como "pésima". Estos resultados evidencian un claro problema de gestión y de calidad en el servicio que repercute directamente en la satisfacción del consumidor.

2.2. Base Teóricas

2.2.1. Derecho al consumidor

Mallma, (2018) El derecho al consumidor se refiere al conjunto de normas, leyes y principios que protegen los derechos de las personas como consumidores al adquirir bienes o servicios. Estos derechos están diseñados para garantizar que los consumidores tengan información clara y precisa sobre los productos que adquieren, así como para asegurar que se respeten sus derechos en caso de reclamaciones, devoluciones o situaciones de incumplimiento por parte del proveedor.

Según la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010), se establece que el consumidor puede ser tanto una persona natural como una persona jurídica, definiéndolo como aquel que utiliza o disfruta de productos o servicios, ya sea en beneficio propio o de su grupo social, siempre que ello ocurra dentro de un ámbito ajeno a una

actividad empresarial. No obstante, la normativa contempla una excepción específica: cuando el consumidor disfruta de un servicio destinado a una actividad vinculada a su rol como proveedor, dicho sujeto deja de ser considerado consumidor para efectos legales, quedando fuera de la protección contemplada en la referida ley.

Clases de consumidor

Existen diferentes clases de consumidores o usuarios, los mismo se clasifican según sus hábitos de compra de productos o servicios, comportamientos y características demográficas.

Tabla 2

Clases de consumidor

Consumidor final	Es aquel que adquiere bienes o servicios para su propio consumo, es decir, no los revende ni los utiliza para producir otros bienes o servicios
Consumidor intermediario	Son aquellos que adquieren productos para revenderlos, distribuirlos o utilizarlos como insumos en la producción de otros bienes o servicios. Ejemplos de consumidores intermediarios son los minoristas, mayoristas y empresas que adquieren materiales para fabricar productos.
Consumidor ocasional	Realiza compras esporádicas y no tiene una relación constante con el proveedor.
Consumidor habitual	Realiza compras de forma regular y frecuente en el mismo establecimiento o proveedor
Consumidor racional	Toma decisiones de compra basadas en análisis de costos, beneficios y necesidades.
Consumidor emocional	Toma decisiones de compra influenciado por emociones, deseos y percepciones.
Consumidor primario	Son aquellos que adquieren bienes de primera necesidad como alimentos, ropa, vivienda, entre otros.
Consumidor secundario	Son aquellos que adquieren bienes no esenciales o de lujo,
Consumidor de bajos ingresos	Tienen limitaciones económicas y buscan productos y servicios económicos.
Consumidor de ingresos medios	Tienen un nivel económico intermedio y buscan productos y servicios que se ajusten a su presupuesto.
Consumidor de altos ingresos	Tienen un alto poder adquisitivo y buscan productos y servicios de alta calidad.

Nota: hace referencia a la clase de consumidor que existe en el Perú



Principios de protección del consumidor

Principio de soberanía del consumidor:

Según Villegas, (2017) este principio establece que los consumidores tienen el derecho y la capacidad de tomar decisiones informadas y autónomas en sus transacciones comerciales, sin coerción ni manipulación por parte de los proveedores o terceros. En otras palabras, reconoce que los consumidores tienen el control sobre sus elecciones de consumo y que estas deben ser respetadas y protegidas.

Principio pro consumidor:

Villegas (2017) refiere que el principio a favor del consumidor, también conocido como pro-consumidor, se fundamenta en la necesidad de equidad y en la protección de los derechos de los usuarios de bienes y servicios. Este principio parte del reconocimiento de que, en las relaciones de consumo, los consumidores se encuentran generalmente en una posición de desventaja frente a los proveedores, motivo por el cual el Estado debe intervenir para asegurar la justicia en dichas interacciones. Este principio adquiere particular relevancia en contextos donde existan incertidumbres normativas o ambigüedades en la interpretación contractual, estableciendo que, en caso de duda insalvable sobre los términos de un contrato, la interpretación deberá realizarse siempre de la manera más favorable al consumidor. Así, se busca equilibrar la disparidad inherente en las relaciones comerciales y garantizar que los derechos de los consumidores prevalezcan frente a potenciales abusos contractuales o interpretaciones desfavorables.



Principio de transparencia

Villegas (2017) enfatiza que el principio de transparencia y buena fe constituye un pilar fundamental en las relaciones de consumo, promoviendo interacciones equitativas entre proveedores y consumidores dentro del mercado. En este contexto, es imprescindible que los proveedores brinden información veraz, suficiente y oportuna respecto a los productos y servicios que ofrecen, tal como lo estipula el Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC) del año 2010. Dicho código establece un marco normativo orientado a asegurar que las acciones de los agentes económicos se desarrollen en un ámbito de confianza y lealtad hacia los consumidores, limitando cualquier práctica que pueda socavar la seguridad y la legitimidad en el acceso a los bienes y servicios ofertados. De esta manera, el CPDC busca equilibrar las dinámicas de mercado al asegurar que la fidelidad informativa se constituya como un derecho inalienable del consumidor, promoviendo una mayor protección y respeto por sus expectativas y decisiones en el proceso de adquisición.

Principio de corrección de la asistencia

Villegas (2017) plantea un concepto clave dentro del ámbito del derecho del consumidor, centrado en la protección de sus derechos en las transacciones comerciales. Dicho principio busca equilibrar las relaciones de consumo al reconocer la disparidad de poder existente entre el consumidor y el proveedor, especialmente en términos de acceso a la información. En muchas circunstancias, el proveedor posee un conocimiento significativamente mayor sobre las características y condiciones del producto



o servicio ofrecido, lo cual sitúa al consumidor en una posición de vulnerabilidad durante la transacción comercial.

Por su parte, Castillo (2003) aborda el fenómeno de la asimetría informativa, señalando que esta puede derivar en prácticas perjudiciales para el consumidor, tales como publicidad engañosa, inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, distribución de productos defectuosos o la implementación de estrategias comerciales desleales. Ante este panorama, el principio de corrección de la asimetría informativa se erige como un mecanismo regulador que busca mitigar tales desventajas, dotando al consumidor de herramientas y derechos específicos para protegerse y tomar decisiones con pleno conocimiento de causa. Así, este principio no solo busca nivelar el terreno en las relaciones de consumo, sino también promover un entorno de mayor transparencia y equidad que asegure el respeto a los derechos de los usuarios en el mercado.

Realidad problemática del consumidor

Defensoría del Pueblo, (2008) Actualmente el transporte público urbano no ha tenido dado la debida importancia, por lo poco abordado en la administración pública, ocasionando la informalidad en estos servicios brindados por los transportistas, ya que no se cumplen las normas establecidas provocando disconformidad en los clientes respecto a los servicios obtenidos.

Quijada y Llantoy, (2020) El rol que debería desempeñar el sistema de transporte público ha disminuido e incluso ha quedado en la sombra, y al respecto no hay comentarios. Ante esto, el consumidor se encuentra desprotegido, a menudo poniendo en riesgo su salud y seguridad física al



utilizar un servicio deficiente y poco humano. Además, la participación ciudadana se ha visto afectada por la inadecuada intervención de las autoridades administrativas.

Quijada y Llantoy, (2020) El nivel de violencia utilizado por las empresas del sector del transporte ha sido un obstáculo considerable para que la autoridad administrativa lleve a cabo sus funciones e implemente mecanismos de mejora en el transporte público urbano. La amenaza de provocar conflictos sociales de gran magnitud, cuya responsabilidad recaería en las autoridades estatales actuales, perpetúa una situación en la que prevalece la ley del más fuerte. En este contexto, la informalidad y la falta de políticas firmes permiten el maltrato a los usuarios.

Frente a esta situación, es pertinente preguntar: ¿Por qué solo se deben considerar las demandas de los transportistas como proveedores del servicio? ¿No deberían también atenderse las necesidades de los usuarios y la calidad del servicio de transporte urbano? ¿Quién se encarga de los reclamos de los usuarios de este servicio?

Al contrario de otros servicios públicos, como las telecomunicaciones y el saneamiento, donde existen procedimientos específicos y normativas internas para atender los reclamos de los usuarios, además de tribunales administrativos que resuelven disputas entre el usuario y el proveedor del servicio, en el caso del transporte público urbano de pasajeros no hay un tratamiento similar. Esto deja al usuario desprotegido y sin amparo de sus derechos.



Fundamento jurídico

Principio Pro Consumidor:

Villegas, (2017) El Estado actúa de manera protectora en beneficio de los consumidores.

Principio Defensa del consumidor:

Villegas, (2017) la defensa del consumidor tiene como propósito defender los intereses del usuario o consumidor, ello garantiza el derecho a la información, al buen servicio, además vela por la salud de las personas y la igualdad entre los consumidores y proveedores, este ámbito legal regula la protección de los derechos e intereses de los consumidores frente a prácticas abusivas, engañosas o injustas por parte de proveedores, empresas o cualquier entidad que ofrezca servicios del mercado. Este principio se basa en la idea de equidad, transparencia y respeto hacia los consumidores como parte más vulnerable en las relaciones comerciales.

Principio de Razonabilidad:

Villegas (2017) explica que el principio de razonabilidad, como principio general del derecho, tiene por objetivo garantizar la equidad y la proporcionalidad en la aplicación de las normativas dentro del contexto de la protección al consumidor y las relaciones comerciales. Este principio se utiliza como un criterio normativo para evaluar si las acciones llevadas a cabo por los proveedores, empresas o entidades se alinean con los estándares de equidad, lógica y sentido común, especialmente en aspectos relacionados con los términos y condiciones de los contratos, la veracidad y claridad en la publicidad, la coherencia en la determinación de precios y la calidad de los bienes y servicios ofertados. La razonabilidad, por tanto, se erige como un



parámetro que busca asegurar que las decisiones y conductas comerciales sean justas y proporcionadas, protegiendo de esta manera al consumidor de posibles abusos y prácticas desleales.

Principio de simplicidad:

Villegas (2017) sostiene que el principio de simplicidad se configura como un pilar fundamental en el ámbito de la protección al consumidor, cuyo propósito radica en asegurar que los procedimientos de reclamo y las comunicaciones entre proveedores y consumidores se desarrollen de manera clara, transparente y comprensible. Este principio busca eliminar barreras burocráticas que puedan dificultar el ejercicio efectivo de los derechos del consumidor, promoviendo la utilización de un lenguaje sencillo y procesos accesibles para todos los usuarios. De esta forma, se facilita la presentación de reclamos y consultas, garantizando que los consumidores puedan defender sus intereses sin enfrentarse a obstáculos innecesarios. En consecuencia, el principio de simplicidad no solo protege los derechos de los usuarios, sino que también fomenta relaciones comerciales más equitativas y satisfactorias, al establecer un entorno comunicacional donde prevalece la transparencia y el entendimiento mutuo.

Principio de Economía Procesal:

Villegas (2017) aborda el principio de economía procesal, destacándolo como un principio jurídico de carácter general, cuyo objetivo es garantizar que los procesos judiciales se lleven a cabo de manera rápida y efectiva, minimizando el tiempo, los costos y el esfuerzo involucrados. Este principio busca evitar procedimientos largos y engorrosos que, además de generar desgaste en las partes, pueden derivar en resultados desfavorables debido a



la dilación innecesaria. En el contexto de la protección al consumidor, la economía procesal se orienta a asegurar una administración de justicia eficiente, donde se privilegie la resolución ágil de los conflictos, reduciendo trámites superfluos y costos adicionales. De este modo, el principio no solo beneficia a los consumidores al ofrecerles un acceso más expedito a la justicia, sino que también contribuye al fortalecimiento del sistema judicial en su conjunto, optimizando sus recursos y evitando congestiones en la carga procesal.

Principio de Celeridad Procesal:

Villegas (2017) sostiene que el principio de celeridad se presenta como un principio general que tiene como finalidad principal acelerar la tramitación de los procedimientos judiciales y administrativos. Dicho de otro modo, este principio pretende asegurar la prontitud y la agilidad en la resolución de los conflictos, evitando así cualquier demora innecesaria que pueda perjudicar a las partes implicadas. En este sentido, el principio de celeridad está diseñado para garantizar que el sistema de justicia opere de manera eficiente y rápida, contribuyendo no solo a la satisfacción de los involucrados, sino también al funcionamiento óptimo de la administración de justicia. Así, mediante la implementación de este principio, se busca reducir la duración de los procesos, asegurando que las decisiones sean emitidas en plazos razonables, sin sacrificar la calidad de las resoluciones. Con ello, el principio de celeridad actúa en conjunto con otros principios procesales para asegurar un desarrollo equitativo y expedito de las actuaciones legales.



Transporte Público Urbano

Quijada et al. (2020) exploran la complejidad del sistema de transporte urbano, entendido como el conjunto de mecanismos que facilitan el desplazamiento de personas dentro de una ciudad o entre distintas áreas de un entorno urbano. Este sistema, que abarca diversos medios de transporte— desde autobuses y trenes hasta taxis y otros vehículos particulares—, permite la movilidad eficiente y organizada de los ciudadanos. Sin embargo, para que el transporte urbano funcione de manera óptima, debe estar sometido a un marco normativo que asegure su operatividad y calidad, lo cual implica el cumplimiento estricto de leyes y regulaciones diseñadas para regular la interacción entre usuarios y prestadores del servicio.

Laura, (2021) El transporte urbano público, debe cumplir con ciertas características que deben tener en cuenta, pues estos deben estar diseñado para aquellas personas con discapacidad, como puertas para subir o bajar que permitan el ingreso de una silla de ruedas, asientos reservados para discapacitados, ancianos y mujeres embarazadas, ello facilitara el traslado de los usuarios.

2.2.2. Clases de transporte

Existe diferentes tipos de transporte, los cuales tienen un mismo propósito, el cual es desplazar a las personas de un punto a otro, estos transportes se distribuyen en diferentes tipos, terrestre, aéreos y acuáticos.

Mallma, (2018)



Transporte terrestre:

- Automóviles particulares
- Autobuses y autobuses de larga distancia
- Trenes
- Metro y tranvía.
- Bicicletas y ciclomotores
- Transporte acuático:
- Barcos y embarcaciones
- Ferries y transbordadores
- Transporte aéreo:
- Aviones comerciales
- Aviones privados.
- Helicópteros
- Servicio de transporte urbano

Para Laura (2021) el transporte ofrece a las personas, su desplazamiento dentro de un área o fuera de ella. Este servicio garantiza la movilidad de la población y el correcto funcionamiento de las actividades urbanas. Ello está regulado a través del ministerio de transportes y comunicaciones son quienes se encarga de supervisar, fiscalizar y regular el tránsito y el transporte de personas y carga.

Para Laura (2021) hace referencia a la falta de una ley que rija los servicios de transporte, que de paso a fijar reglas para las actividades a fin de que estas reciban una calificación, y tener un mejor control de la calidad de servicio. En el Perú lo que si hay son normas sectoriales que regulan las actividades inherentes. Ello tiene relación con los fundamentos del Tribunal Constitucional.



Según Laura (2021) en nuestra regulación normativa se configura el servicio público, pues colabora con satisfacer necesidades elementales de los usuarios, sin embargo, la normativa es confusa, pues no especifican cuales son requerimientos que debe tener un bien común, a fin de que sea configurada como un buen servicio al usuario.

Calidad de servicio

En cuanto a la calidad, esta se percibe de manera subjetiva y a menudo se confunde con el término excelencia, lo cual ha llevado a la proliferación de múltiples definiciones de calidad en distintos contextos. En el ámbito organizacional, la excelencia se entiende como un ideal que se traduce en la obtención de resultados superiores en sentido absoluto, estableciendo un estándar de desempeño que va más allá de lo esperado. A su vez, el servicio al cliente se configura como un proceso dinámico que fomenta una relación de cooperación y confianza entre el prestador del servicio y el usuario, apoyándose en la comunicación fluida y la retroalimentación constante a lo largo de cada etapa del servicio. El objetivo primordial de esta interacción es transformar y optimizar la experiencia del cliente, asegurando no solo su satisfacción, sino también su fidelidad a largo plazo mediante un enfoque centrado en la mejora continua.

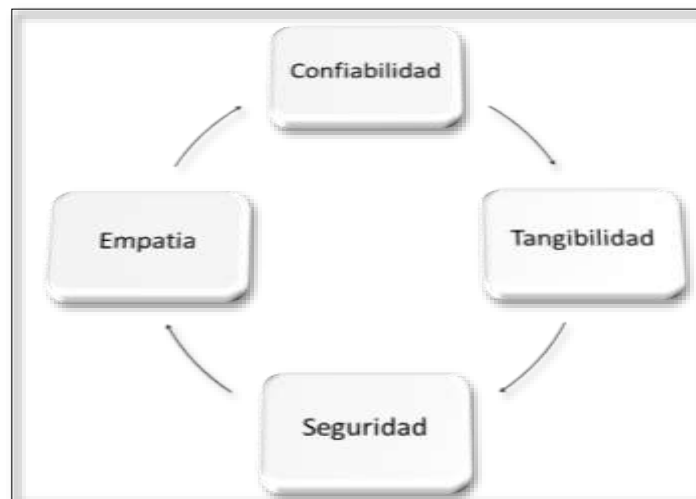
Dimensiones de la calidad de servicio

El modelo SERVQUAL, ampliamente reconocido por su enfoque tradicional, se utiliza para evaluar la calidad de los servicios desde la perspectiva del consumidor. Este modelo se centra en analizar los parámetros de valoración que determinan la satisfacción del cliente al comparar el servicio recibido con las expectativas previas. A través de este enfoque, se obtiene

una percepción integral sobre la calidad del servicio, permitiendo identificar las brechas entre lo que el consumidor espera y lo que realmente experimenta, lo cual resulta fundamental para implementar mejoras orientadas a satisfacer las necesidades del usuario y fortalecer la relación proveedor-consumidor.

Figura 1

Dimensiones



Nota: hace referencia las dimensiones de la calidad de servicio según el modelo de Servqual.

Entidades que controlan los servicios de transporte publico

Ministerio de transporte y comunicaciones

La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010), establece un marco regulatorio integral que abarca la gestión, regulación y supervisión de las políticas y proyectos vinculados al transporte y las comunicaciones en el ámbito nacional. En este contexto, el organismo gubernamental responsable tiene como misión principal garantizar la seguridad y la calidad de los servicios ofrecidos. Para ello, se enfoca en áreas como el transporte, la planificación y desarrollo de infraestructura, así como la promoción de una movilidad sostenible. Además, se encarga de la ejecución



de proyectos de obras públicas, la inversión en el sector y la elaboración de normativas y regulaciones que aseguren la prestación adecuada de los servicios. Por otro lado, también desempeña un papel crucial en la coordinación con otras entidades tanto a nivel interinstitucional como internacional, con el fin de implementar políticas de transporte y comunicación que respondan a los estándares globales.

El gobierno regional

Villegas (2010) destaca que los gobiernos regionales desempeñan un rol crucial en la coordinación y gestión del transporte público dentro de sus respectivas jurisdicciones. Aunque las competencias pueden variar según la estructura de gobierno, en términos generales, las funciones de estas entidades comprenden la planificación de rutas, la coordinación entre operadores, la integración de sistemas de transporte, la regulación de licencias y permisos, así como el desarrollo de infraestructura necesaria para asegurar un servicio eficiente. Asimismo, estas autoridades implementan campañas de sensibilización, supervisan y controlan la calidad de los servicios ofrecidos, contribuyendo así a un impacto positivo en la movilidad urbana y en el transporte en su conjunto.

Las municipalidades distritales

Por otro lado, Lagos (2021) menciona que las municipalidades distritales, como entes locales, tienen la responsabilidad de planificar, regular y promover un sistema de transporte público que sea eficiente, seguro, accesible y sostenible dentro de su jurisdicción. Para ello, colaboran estrechamente con otros niveles de gobierno, operadores de transporte y la comunidad en general, con el fin de implementar mejoras en la movilidad



urbana que se traduzcan en un beneficio directo para la calidad de vida de los ciudadanos.

INDECOPI

INDECOPI (2020), como organismo público peruano, tiene el mandato de promover la competencia leal en el mercado y salvaguardar los derechos de propiedad intelectual. Sus atribuciones abarcan áreas clave relacionadas con el transporte y los servicios públicos, tales como la regulación de tarifas y la protección de los derechos del consumidor. Además, se encarga de investigar y sancionar prácticas de competencia desleal y actividades anticompetitivas, así como de regular la publicidad y promoción comercial, asegurando así un entorno económico transparente y equitativo para todos los actores del mercado.

2.3. Definición de Términos

Consumidores: Leonel (2018) argumenta que el consumidor ocupa una posición central dentro de la dinámica económica, ya que sus decisiones de compra y patrones de consumo ejercen una influencia determinante sobre la demanda de bienes y servicios, impactando de manera directa en la producción, la distribución y la fijación de precios en el mercado. Esta interdependencia convierte a los consumidores en agentes activos cuyo comportamiento puede modificar significativamente el equilibrio de la oferta y la demanda. Por ello, la protección de sus derechos e intereses no solo se configura como un componente esencial de las políticas económicas, sino también como un imperativo en el ámbito legal en muchos países, dado que garantiza un entorno de consumo justo y equitativo, promoviendo la



estabilidad del mercado y la confianza de los usuarios en los sistemas económicos.

Laura (2021) señala consumidor es una persona o entidad que adquiere bienes o servicios para su uso personal, familiar o social.

Lopez y Chujutalli, (2022) expresa que los consumidores tienen la responsabilidad de tomar decisiones informadas, respetar las normas y regulaciones, y usar los productos y servicios de manera adecuada y responsable.

Los consumidores son pieza fundamental, para la economía del país, pues se aplica el famoso comercio de la persona como el brindar un servicio a cambio de algo, ello ocasiones derechos y obligaciones.

Transporte Público: La Defensoría del Pueblo (2008) define el sistema de movilidad como un conjunto de servicios destinados a facilitar el desplazamiento de la ciudadanía en su conjunto, utilizando una amplia variedad de medios de transporte, entre los que se incluyen autobuses, trenes, metros, tranvías y taxis colectivos, entre otros. Este sistema tiene como finalidad principal garantizar el acceso eficiente y seguro a diferentes puntos de la ciudad, promoviendo la conectividad urbana y rural mediante la implementación de infraestructuras y servicios que se adapten a las necesidades de movilidad de la población, contribuyendo así a una mejor calidad de vida y al desarrollo sostenible del entorno urbano.

Velásquez (2015) el transporte público es un componente esencial de la infraestructura urbana y regional que proporciona opciones de movilidad a la población, contribuyendo a una movilidad eficiente, accesible y sostenible.



Rodríguez y Lozada (2016) el transporte público urbano contribuye a la sostenibilidad urbana al reducir la congestión vial, las emisiones de gases contaminantes y el consumo de combustibles fósiles. Promueve el uso compartido de vehículos, la eficiencia en los desplazamientos y la mejora de la calidad del aire en las ciudades.

El transporte público, es fundamental para el traslado de las personas de un lugar a otro, es un servicio que se brinda a la población, ello está regulado y normado por las instituciones competentes, a fin de que se brinde un buen servicio al usuario.



CAPITULO III

METODO DE INVESTIGACION

3.1. Métodos de Investigación

3.2.1. Diseño de la investigación.

Escobedo, (2008) refiere que el paradigma "cuantitativo" es un enfoque sistemático para investigar fenómenos mediante la recopilación y el análisis de datos numéricos. Este tipo de investigación se utiliza para identificar patrones, hacer predicciones y establecer relaciones causales entre variables.

3.2.2. Método aplicado a la investigación.

Se aplicó el método correlacional, busca determinar cuál es la relación que existe entre dos variables. Aquí, el investigador solo se limita a observar y no interviene las variables. Mejía (2017)

3.2.3. Diseño y nivel de investigación

El diseño no experimental resulta particularmente adecuado cuando el propósito del investigador es comprender las relaciones y patrones entre variables en su entorno natural, sin manipular intencionadamente las condiciones del estudio. En el caso del diseño de corte transversal, se recolectan datos en un único punto temporal, lo que permite examinar simultáneamente las variables de interés y las interacciones que puedan existir entre ellas en un momento específico. Esta metodología proporciona



una "fotografía" instantánea del fenómeno bajo estudio, facilitando el análisis de la prevalencia y características de ciertos fenómenos dentro de una población determinada. Por tanto, este tipo de diseño es ideal para investigaciones exploratorias o descriptivas, en las que se busca obtener una visión general de la situación actual y establecer asociaciones preliminares que pueden fundamentar estudios posteriores de mayor profundidad.

3.2. **Ámbito de investigación**

Población de Arequipa – 1,316,000 habitantes

Densidad de la población de Arequipa - 16.35 habitantes por km²
(h/Km²)

Superficie de Arequipa - 63,345.39 km² (6,0 por ciento del territorio nacional
Altitud de la provincia Arequipa

Coordenadas geográficas: 70°48'15" a 70°05'52"

Latitud oeste y 14°36'06" a 17°17'54"

Latitud sur; limita con los departamentos de Apurímac, Cusco, Ayacucho, Ica Puno y Moquegua, Oeste presenta un extenso litoral al Océano Pacífico de 528 kms., representando el 18,1% de la longitud de la costa peruana.

[https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0011/est_are.htm#:~:text=En%20densidad%20poblacional%20el%20primer%209%20\(hab%2FKm%C2%B2\).&text=a%2F%20Incluye%201.46%20Km%C2%B2%20de%20Superficie%20Insular%20Oce%C3%A1nica.](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0011/est_are.htm#:~:text=En%20densidad%20poblacional%20el%20primer%209%20(hab%2FKm%C2%B2).&text=a%2F%20Incluye%201.46%20Km%C2%B2%20de%20Superficie%20Insular%20Oce%C3%A1nica.)

3.3. **Población y muestra.**

3.3.1. **Universo:**

La investigación está conformada por los ciudadanos de Arequipa que tiene procesos en el juzgado civil de Azángaro, 2023

3.3.2. Población:

La población está formada por 1,316,000 habitantes urbanos de 25 a los 39 años de edad que viven en la zona urbana de Arequipa

3.3.3. Muestra:

La aplicación del muestreo aleatorio simple se tiene un total de 139 personas que viven en la zona urbana de Arequipa

Muestreo de aleatorio simple

P	0.5
Q	0.5
e	0.11
E	0.05
∞	0.05
$1-\infty$	0.95
z(para 0.05)	1.96
N	386

n	139
---	-----

El muestro aleatorio simple tiene como muestra a 139 que viven en la zona urbana de Arequipa, con un margen de error de 0.14% y un nivel de confianza al 1.96 acorde a ello se aplica la formula.

Dónde:

n: Tamaño de Muestra¶

p: Probabilidad de Éxito (50% = 0.5)¶

E: Error de estimación (5% = 0.14)¶

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)¶

q: Probabilidad de Fracaso (50% = 0.5)¶

N: Tamaño de la Población (190)¶



Sustituyendo valores en la fórmula para calcular la muestra:

Tenemos que:

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

$$n = \frac{6,611 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(6,611 - 1)(0.11)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 64$$

3.4. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación.

3.4.1. Técnica.

La técnica para el desarrollo de la investigación será la encuesta estructurada, que permitirá recopilar información valiosa sobre la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio de transporte público urbano. A través de esta herramienta, se obtendrán datos específicos que contribuirán a identificar áreas críticas y potenciales mejoras en la prestación del servicio, basándose en las opiniones y sugerencias de los encuestados.

3.4.2. Instrumentos.

Se utilizará el Cuestionario Precodificado, una herramienta esencial en la investigación cuantitativa, especialmente en estudios transversales. Este tipo de cuestionario consiste en un conjunto de preguntas cerradas con opciones de respuesta predefinidas, lo que facilita la recopilación, tabulación y análisis de datos de manera eficiente, asegurando una mayor comparabilidad entre los resultados.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumentó de investigación

El instrumento fue evaluado por expertos profesionales familiarizados con la temática de la investigación; estos instrumentos validados evaluaron aspectos



específicos de los elementos, como la claridad en la redacción, la coherencia interna, la capacidad para inducir respuestas, el uso de un lenguaje adecuado al nivel del encuestado y la capacidad para medir lo que se pretende. Además, se consideraron aspectos generales como la presencia de instrucciones claras y precisas para responder, la capacidad de los elementos para alcanzar los objetivos de la investigación, la distribución lógica y secuencial de los elementos, la cantidad adecuada de elementos para recopilar información y si los elementos se derivan de los indicadores propuestos.



CAPÍTULO IV

RESULTADO Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación

En esta sección se presentan los resultados del análisis cuantitativo correlacional que aborda el derecho de los consumidores en el contexto del transporte público urbano de la ciudad de Arequipa durante el año 2022. El estudio se basó en la recolección de datos mediante encuestas a los usuarios del servicio, con el fin de evaluar variables como la satisfacción con la calidad del transporte, la puntualidad, la seguridad y el trato recibido por parte del personal. El análisis correlacional permitió establecer relaciones entre la satisfacción de los usuarios y factores como la frecuencia de los vehículos, la percepción de seguridad y la calidad de la atención recibida. Los resultados muestran una correlación positiva significativa entre estos factores y el nivel de protección percibido en relación con los derechos de los consumidores en el transporte público urbano.

Tabla 3

Principios del derecho al consumidor

Principios del derecho al consumidor vulnerados en el transporte público*Fundamentos jurídicos aplicados ante vulneraciones de derechos del consumidor en transporte público tabulación cruzada

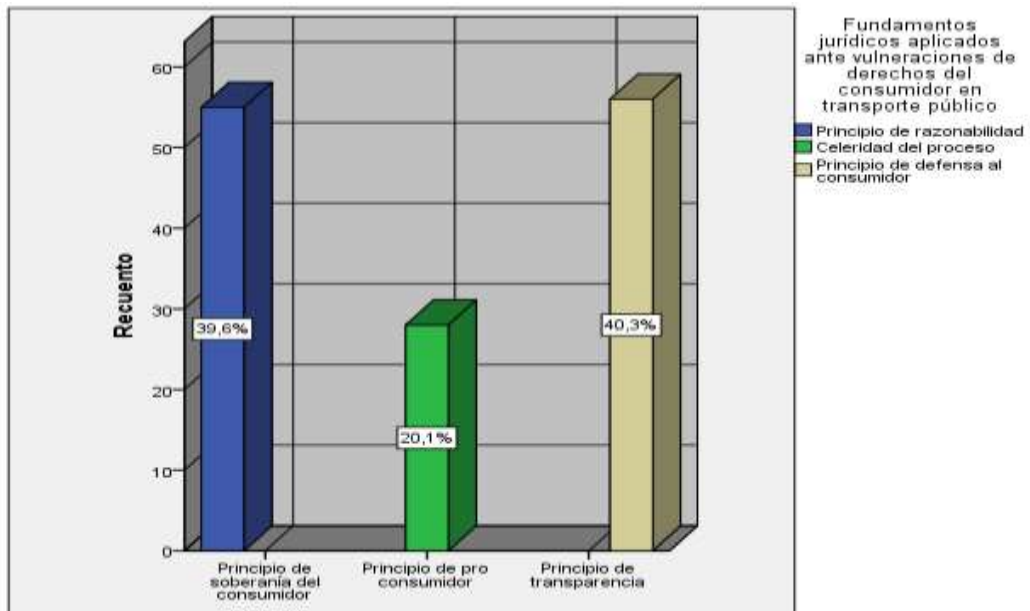
		Fundamentos jurídicos aplicados ante vulneraciones de derechos del consumidor en transporte público				Total
			Principio de razonabilidad	Celeridad del proceso	Principio de defensa al consumidor	
Principios del derecho al consumidor vulnerados en el transporte público	Principio de soberanía del consumidor	Recuento	55	0	0	55
		% del total	39,6%	0,0%	0,0%	39,6%
	Principio de pro consumidor	Recuento	0	28	0	28
		% del total	0,0%	20,1%	0,0%	20,1%
	Principio de transparencia	Recuento	0	0	56	56
		% del total	0,0%	0,0%	40,3%	40,3%
Total		Recuento	55	28	56	139
		% del total	39,6%	20,1%	40,3%	100,0%

Nota: Encuesta desarrollada

Elaborada por: Jorge Luis Apaza Ninacondo

Figura 2

Principios del derecho al consumidor



Nota: Encuesta desarrollada por Jorge Luis Apaza Ninacondo



INTERPRETACIÓN:

En la tabla 3: Se refiere a los principios que rigen el derecho al consumidor y los fundamentos jurídicos que se aplican cuando existe la transgresión del derecho al consumidor en el transporte público, del 100% (139) de encuestados señalan que el 39,6% hacer referencial al principio de soberanía del consumidor es el más vulnerable y que el fundamento jurídico más destacado es el principio de razonabilidad, para Quijada y Llantoy (2020) quien señala que las decisiones de la autoridad administrativa deben darse en un tiempo establecido, de igual forma opina Lagos Ccoyllo, (2021), quien expresa que unos de los principales principios que rige el trámite administrativos el cumplimiento de proceso razonable.

según los datos alcanzados en la encuesta podemos observar que el 20,1% expresa que el principio de Pro consumidor se ve vulnerado a la hora de adquirir el servicio de transporte, es por ello, que la celeridad del proceso es fundamental a la hora de aplicar una sanción, para Quijada y Llantoy (2020) y Villegas Pedrera, (2017) son quienes concuerdan que todo proceso debe ajustarse a su trámite, evitando actos engorros y alcanzando el tiempo establecido.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, el 40,3% de los participantes manifestó que se vulneró su derecho a la transparencia, lo cual impacta negativamente en la defensa del consumidor. Según Quijada y Llantoy (2020), en cualquier proceso es fundamental que la información proporcionada sea transparente, de modo que cualquier persona pueda realizar una valoración anticipada. Esto garantiza la protección de la idoneidad del servicio, contribuyendo así a una mejor defensa de los derechos del consumidor.

Tabla 4

Problemática experimentada por consumidores

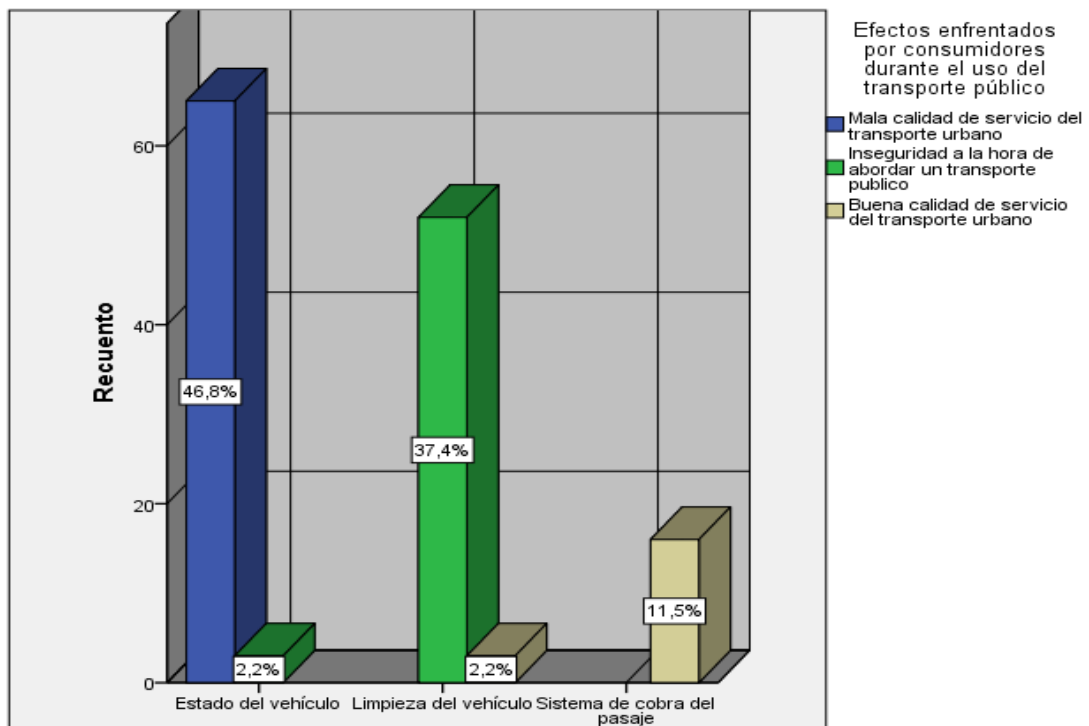
Problemáticas experimentadas por consumidores en el transporte público*Efectos enfrentados por consumidores durante el uso del transporte público tabulación cruzada

Problemáticas experimentadas por consumidores en el transporte público	Estado del vehículo	Recuento	Efectos enfrentados por consumidores durante el uso del transporte público			Total
			Mala calidad de servicio del transporte urbano	Inseguridad a la hora de abordar un transporte publico	Buena calidad de servicio del transporte urbano	
Estado del vehículo	Recuento	65	3	0	68	
	% del total	46,8%	2,2%	0,0%	48,9%	
Limpieza del vehículo	Recuento	0	52	3	55	
	% del total	0,0%	37,4%	2,2%	39,6%	
Sistema de cobra del pasaje	Recuento	0	0	16	16	
	% del total	0,0%	0,0%	11,5%	11,5%	
Total	Recuento	65	55	19	139	
	% del total	46,8%	39,6%	13,7%	100,0%	

Nota: Encuesta desarrollada
Elaborada por: Jorge Luis Apaza Ninacondo

Figura 3

Problemática experimentada por consumidores



Nota: Encuesta desarrollada por Jorge Luis Apaza Ninacondo



INTERPRETACIÓN:

En la tabla 4: Refleja las problemáticas experimentadas por los consumidores durante el uso del transporte público, así como sus efectos. De acuerdo con los resultados, del 100% (139) de los encuestados, el 46,8% indicó que la problemática más frecuente es el mal estado de los vehículos. Esta situación genera una percepción negativa de la calidad del servicio, lo que concuerda con las observaciones de Vázquez (2018), quienes destacan que el deterioro de los elementos tangibles, como los asientos, puertas y ventanas, impacta significativamente en la percepción de un servicio adecuado. En consecuencia, no se estaría cumpliendo con los estándares mínimos para ofrecer un servicio de transporte urbano de calidad.

Otra problemática señalada por el 37,4% de los encuestados es la falta de limpieza de los vehículos, lo cual genera una sensación de inseguridad al momento de abordar el transporte público. Solo el 26,6% de las empresas de transporte público cumplen con el criterio de tangibilidad, descuidando en su mayoría este aspecto fundamental del servicio. Por otro lado, el 11,5% de los encuestados considera que el sistema de cobro de pasajes presenta una buena calidad de servicio, ya que las tarifas están claramente visibles en diferentes partes del vehículo, lo que permite a los usuarios estar informados sobre el costo del pasaje. Lagos (2021) afirma que esta práctica refleja la capacidad de respuesta de las empresas transportistas para brindar un servicio transparente y accesible a los consumidores.

Tabla 5

Cumplimiento de dimensiones

Trato hacia los consumidores en el transporte público* Cumplimiento de las dimensiones de calidad de servicio en el transporte público urbano tabulación cruzada

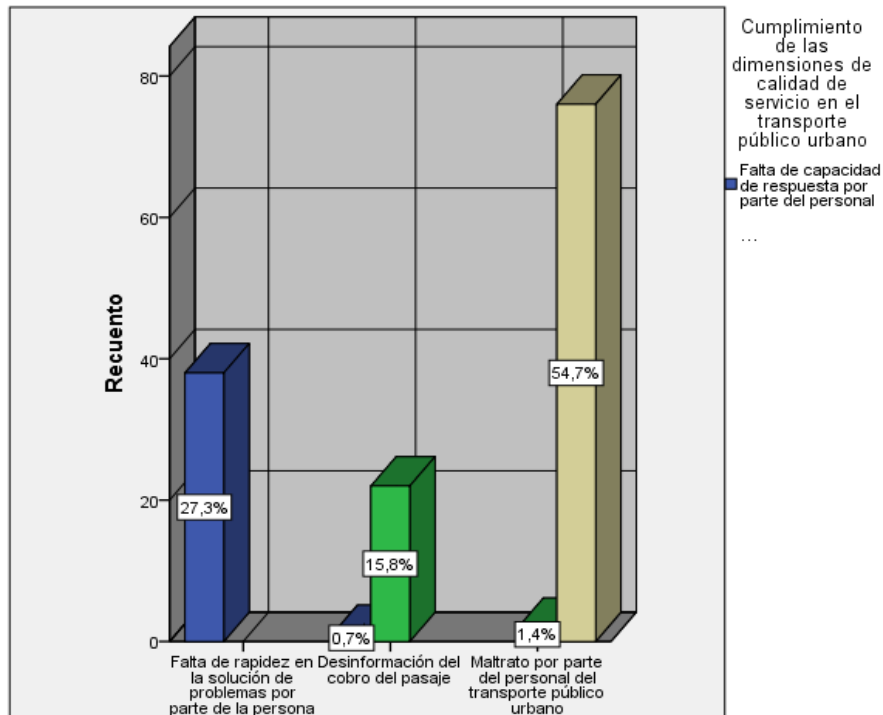
			Cumplimiento de las dimensiones de calidad de servicio en el transporte público urbano			Total
			Falta de capacidad de respuesta por parte del personal	El mal estado de del transporte público urbano	La falta de fiabilidad de del servicio de transporte público urbano	
Trato hacia los consumidores en el transporte público	Falta de rapidez en la solución de problemas por parte de la persona	Recuento	38	0	0	38
		% del total	27,3%	0,0%	0,0%	27,3%
	Desinformación del cobro del pasaje	Recuento	1	22	0	23
		% del total	0,7%	15,8%	0,0%	16,5%
	Maltrato por parte del personal del transporte público urbano	Recuento	0	2	76	78
		% del total	0,0%	1,4%	54,7%	56,1%
Total		Recuento	39	24	76	139
		% del total	28,1%	17,3%	54,7%	100,0%

Nota: Encuesta desarrollada

Elaborada por: Jorge Luis Apaza Ninacondo

Figura 4

Cumplimiento de dimensiones



Nota: Encuesta desarrollada por Jorge Luis Apaza Ninacondo



INTERPRETACIÓN:

En la tabla 5: Se refiere al Trato hacia el consumidor en el transporte público y el cumplimiento de las dimensiones de calidad de atención al servicio en el transporte público urbano, del 100% (139) de encuestados, manifiestan que el 27,3% Falta de rapidez en la solución de problemas por parte de la persona, es la falta de capacidad de respuesta por parte del personal de transporte publico privado, Salazar (2009) y Lagos Ccoyllo, (2021) expresa, que al presentarse dificultades como averías del vehículo, desinformación de los pasajes y la mala actitud del personal, es un claro ejemplo de incapacidad de dar respuesta ocasionando malestar entre los usuarios.

Se señala que el 15,8% de los encuestados expresó que el personal del transporte público desinforma o altera el cobro del pasaje, lo cual constituye un claro ejemplo de incumplimiento de los estándares de calidad en el servicio de transporte público. Esta situación se alinea con los estudios realizados por Ccamapaza (2018), quienes destacan que la manipulación de tarifas y la falta de información precisa afectan negativamente la confianza de los usuarios y la percepción del servicio, generando descontento y sensación de injusticia en los consumidores.

Finalmente el 54,7% de los usuarios encuestado manifiesta que casi siempre reciben malos tratos del personal de la empresa de transporte, ello ocasiona la falta de fiabilidad de la atención del trasporte público urbano, ello es resultado de lo obtenido por Guillermo y Tello, (2018) y Rodríguez y Lozada, (2016)

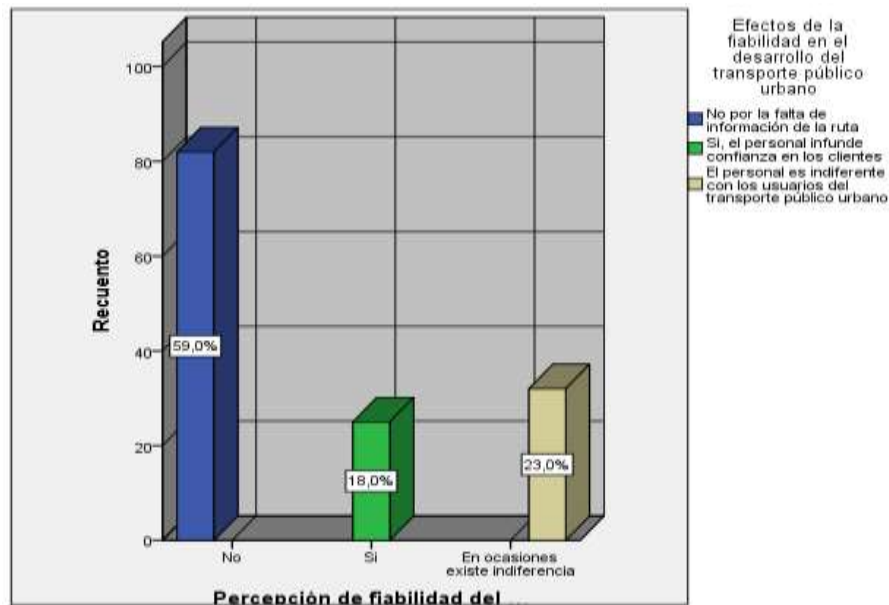
Tabla 6
Percepción de fiabilidad del transporte público urbano

Percepción de fiabilidad del transporte público urbano*Efectos de la fiabilidad en el desarrollo del transporte público urbano tabulación cruzada

		Efectos de la fiabilidad en el desarrollo del transporte público urbano				Total
			No por la falta de información de la ruta	Si, el personal infunde confianza en los clientes	El personal es indiferente con los usuarios del transporte público urbano	
Percepción de fiabilidad del transporte público urbano	No	Recuento	82	0	0	82
		% del total	59,0%	0,0%	0,0%	59,0%
	Si	Recuento	0	25	0	25
		% del total	0,0%	18,0%	0,0%	18,0%
	En ocasiones existe indiferencia	Recuento	0	0	32	32
		% del total	0,0%	0,0%	23,0%	23,0%
Total		Recuento	82	25	32	139
		% del total	59,0%	18,0%	23,0%	100,0%

Nota: Encuesta desarrollada
Elaborada por: Jorge Luis Apaza Ninacondo

Figura 5
Percepción de fiabilidad del transporte público urbano



Nota: Encuesta desarrollada por Jorge Luis Apaza Ninacondo



INTERPRETACIÓN:

En la tabla 6: Se aborda la percepción de fiabilidad del transporte público urbano y los efectos que esta tiene en su desarrollo. De acuerdo con los resultados obtenidos, del total de los usuarios entrevistados (100%, es decir, 139 encuestados), el 59,0% manifestó que la percepción de fiabilidad del transporte público urbano es deficiente, principalmente debido a la escasa información sobre las rutas. Este hallazgo coincide con lo señalado por Leonel (2018), quienes afirman que la falta de información precisa vulnera el principio de idoneidad en la prestación de un buen servicio público, afectando la confianza de los usuarios y limitando el desarrollo de un sistema de transporte eficiente y accesible.

Por otro lado 18,0% de los usuarios manifestaron que Percepción de fiabilidad del transporte público urbano, si ocurre porque el personal infunde confianza en los clientes, pues según estudios realizado por Ccamapaza, (2018) y Villegas Pedrera, (2017) quienes habla sobre la calidad de atención en el servicio en relación a la seguridad que brindan las empresas de transporte, el 29.7% señala que es negativa la confianza que tienen los trabajos.

Tabla 7

Cumplimiento de los elementos de buen servicio

Cumplimiento de los elementos de buen servicio en el transporte público urbano*Efectos de la falta de buen servicio en el desarrollo del transporte público urbano tabulación cruzada

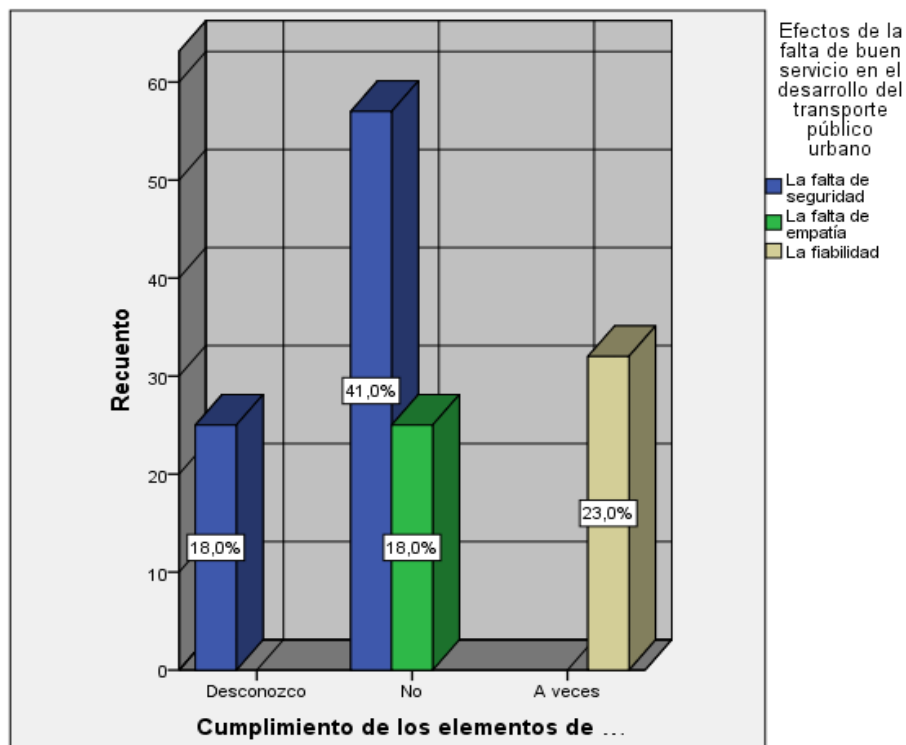
		Efectos de la falta de buen servicio en el desarrollo del transporte público urbano			Total	
			La falta de seguridad	La falta de empatía	La fiabilidad	
Cumplimiento de los elementos de buen servicio en el transporte público urbano	Desconozco	Recuento	25	0	0	25
		% del total	18,0%	0,0%	0,0%	18,0%
	No	Recuento	57	25	0	82
		% del total	41,0%	18,0%	0,0%	59,0%
	A veces	Recuento	0	0	32	32
		% del total	0,0%	0,0%	23,0%	23,0%
Total	Recuento	82	25	32	139	
	% del total	59,0%	18,0%	23,0%	100,0%	

Nota: Encuesta desarrollada

Elaborada por: Jorge Luis Apaza Ninacondo

Figura 6

Cumplimiento de los elementos de buen servicio



Nota: Encuesta desarrollada por Jorge Luis Apaza Ninacondo



INTERPRETACIÓN:

En la tabla 7: Se refiere al cumplimiento de los elementos de buen servicio en el transporte público urbano y los efectos del escaso buen servicio en el desarrollo del transporte, del 100% (139), podemos expresar que el que 18,0% de los entrevistados desconocen sobre el cumplimiento de los elementos de buen servicio en el transporte público urbano, teniendo un efecto negativo, pues el des conocimiento es la falta de seguridad, para Loayza, (2022) expresa que el Perú no está preparado para afrontar el caótico parque automotor, y menos para hacer cumplir los derechos de consumidor puesto que para ello existe una burocracia que impide el avance del proceso por otra parte, para Laura, (2021) no es un caso distinto, pues en Bolivia , ocurre algo similar, ya que las normas que tiene ello no regulan la protección al consumidor ocasionado la falta de buen servicio del desarrollo del vehículo público urbano.

Conforme a lo obtenido en los resultados obtenidos en la encuesta 59,0% manifestó que no se cumple con elementos del buen servicio en el transporte público urbano, pues han experimentado la falta de empatía del personal de tránsito, Alvarez (2022), quien realizó un estudio similar en la ciudad de Piura, teniendo un resultado similar, dejan notar el mal servicio del transporte público.

Finalmente 23,0% indica que a veces se cumplen de los elementos de buen servicio durante el transporte público urbano y en ocasiones ello genera fiabilidad en los usuarios, Loayza, (2022) y Ccoyllo, (2021) expresan un resultado similar, pero aún más bajo demostrando que la fiabilidad es escasa.

Tabla 8

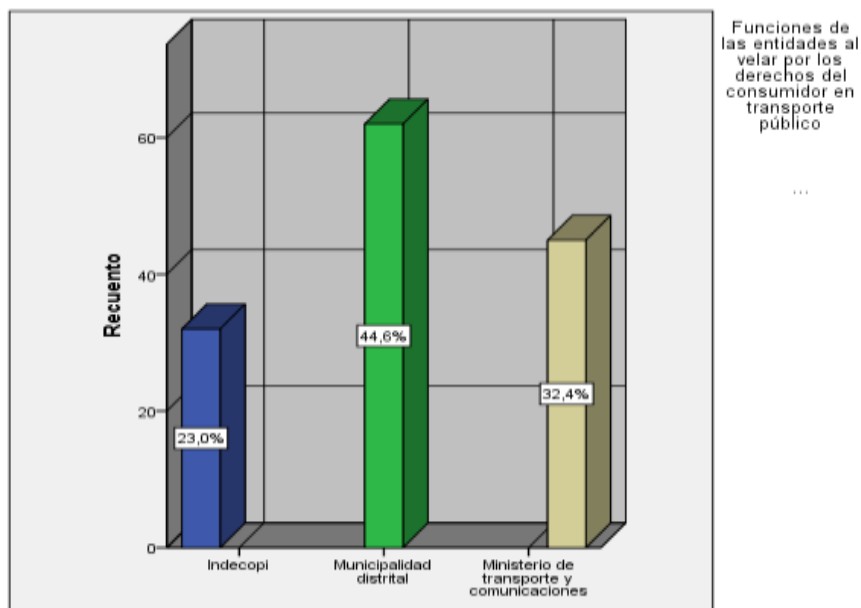
Entidades responsables de velar por los derechos del consumidor

Entidades responsables de velar por los derechos del consumidor en el transporte público*Funciones de las entidades al velar por los derechos del consumidor en transporte público tabulación cruzada

Entidades responsables de velar por los derechos del consumidor en el transporte público	Entidad	Recuento	Funciones de las entidades al velar por los derechos del consumidor en transporte público			Total
			Regulación de tarifas, protección al consumidor, investigación y sanción de la competencia desleal y	Planificar, regular y promover un sistema de transporte público eficiente	Regular, gestionar y supervisar las políticas y proyectos relacionados con el transporte	
Entidades responsables de velar por los derechos del consumidor en el transporte público	Indecopi	Recuento	32	0	0	32
		% del total	23,0%	0,0%	0,0%	23,0%
	Municipalidad distrital	Recuento	0	62	0	62
		% del total	0,0%	44,6%	0,0%	44,6%
	Ministerio de transporte y comunicaciones	Recuento	0	0	45	45
		% del total	0,0%	0,0%	32,4%	32,4%
Total	Recuento	32	62	45	139	
	% del total	23,0%	44,6%	32,4%	100,0%	

Nota: Encuesta desarrollada
Elaborada por: Jorge Luis Apaza Ninacondo

Figura 7
Entidades Responsables De Velar Por Los Derechos Del Consumidor



Nota: Encuesta desarrollada por Jorge Luis Apaza Ninacondo



INTERPRETACIÓN:

En la tabla 8: Se refiere a las entidades encargadas de proteger los derechos del cliente en el transporte urbano y las funciones de las entidades al cuidar los derechos del consumidor en transporte, del 100%(139) de usuarios encuestados, se tiene que el 44,6% señala que la primera entidad encargada de proteger al cliente y sus derechos en el transporte, es la Municipalidad distrital, quien se encarga de la regulación de tarifas, protección al consumidor, investiga y sanciona la competencia desleal, según su reglamento citado por Ccoyllo, (2021).

Según los datos obtenidos en la encuesta el 32,4% manifestó que la segunda entidad responsable de cuidar los derechos del usuario en el transporte urbano es el ministerio de transporte y comunicaciones, pues este tiene la obligación de Planificar, regular y promover un sistema de transporte público eficiente según la Defensoría del Pueblo, (2008) señaló que la institución pública conocen los requerimientos para desarrollar acciones de supervisión conjunta con las partes involucradas, a fin de verificar el desarrollo de la normatividad sociolaboral.

Por otra parte, el 23,0% indica que INDECOPI, es la entidad encargadas de asegurar y proteger los derechos del cliente en el transporte urbano, ella se encarga de regular, gestionar y supervisar las políticas y proyectos relacionados con el transporte, según la Ley N°29571, (2010) , señala que INDECOPI, es una institución que tiene como función supervisar la libertad empresarial y la libre iniciativa privada, mediante un inspección posterior y la supresión de trabas burocráticas, así como garantizar el cumplimiento de principios y normas de simplificación administrativa.

4.2. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis específica Nro. 1

El análisis de datos:

Ho: Existe relación significativa de la actividad de transporte público urbano si constituye una vulneración en los derechos en ciudad de Arequipa – 2022

Hi: Existe relación significativa entre la actividad de transporte público urbano no constituye vulneración en los derechos en ciudad de Arequipa – 2022

Tabla 9

54

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	236,702 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	228,541	4	,000
Asociación lineal por lineal	126,498	1	,000
N de casos válidos	139		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,19.

De la tabla de chi-cuadrada se desprende, la aseveración, que demuestra la afirmación de que el valor 236,702^a, con 4 grado de libertad y con un nivel de significancia de 0,000 (equivalente a 0,0%), es significativamente bajo que el umbral 0,05 utilizado en la chi-cuadrada. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y no se toma en cuenta la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica Nro.2

De la verificación de la hipótesis específica N°1, se desarrolló a través del análisis Chi-cuadrado, en el software SPSS, en donde la hipótesis nula y alterna son:

H₀: Si Existe relación significativa entre los efectos que enfrentan los consumidores del transporte y el incumplimiento de las dimensiones del servicio de transporte público urbano, ciudad de Arequipa – 2022.

H₁: No Existe relación significativa entre los efectos que enfrentan los consumidores del transporte y el incumplimiento de las dimensiones del servicio de transporte público urbano, ciudad de Arequipa – 2022.

Tabla 10

54

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	236,702 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	228,541	4	,000
Asociación lineal por lineal	126,498	1	,000
N de casos válidos	139		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,19.

De la tabla de ji cuadrada, se observa la causa certeza, que demuestra la aseveración del valor estadístico de 151,920^a, con 4 grado de libertad y con un grado de significancia de 0,000 (igual a 0,0%), es significativamente bajo que el umbral 0,05 utilizado en la ji cuadrada. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y no se toma en cuenta la hipótesis nula.



4.3. Discusión de los resultados

Discusión del primer objetivo específico

El primer objetivo específico fue determinar las causas de vulneración en los derechos al consumidor durante la actividad de transporte público urbano en ciudad de Arequipa – 2022, la presente investigación puso en evidencia la problemática frecuente del mal estado del vehiculó, inseguridad a la hora de abordar un transporte público, pues el personal, no brindan un servicio adecuado para el usuaria, según Lagos (2021) estas afectaciones guardan relación con su investigación, quien señala que, el 59% manifiesta que la calidad de atención del transporte es mala incumpliendo los elementos materiales, que se encuentran relacionados a los establecimientos físicas, apariencia, barreras equipos al momento de brindar servicio, por consiguiente es ineficiente la calidad de servicios brindado por el personal de la empresa de transporte urbano, Arequipa,2022.

Discusión del segundo objetivo específico

En relación con el objetivo específico dos, que busca determinar los efectos que enfrentan los consumidores del transporte y el incumplimiento de las dimensiones del servicio de transporte urbano en la ciudad de Arequipa durante el año 2022, se identificaron efectos claramente negativos. La deficiente calidad del servicio de transporte público genera una percepción de inseguridad en los usuarios, producto de la falta de empatía por parte del personal de tránsito, lo cual disminuye la fiabilidad del sistema. Esta situación es similar a los hallazgos reportados por



Quijada et al. (2020), quienes en su tesis demostraron la ineficacia del Centro de Gestión y Control del Transporte Público en Lima durante el año 2019, señalando que el 82% de los usuarios experimentaba un alto nivel de insatisfacción debido a la deficiente supervisión y control del servicio.



CONCLUSIONES

- Primera:** El 40,3% de los usuarios reportó que se vulneró su derecho a recibir información clara, precisa y veraz sobre las condiciones del servicio, lo que afecta directamente la defensa de sus derechos como consumidores. Según la Ley N.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor), esta falta de transparencia representa no solo un incumplimiento contractual, sino también una infracción administrativa que podría resultar en sanciones.
- Segunda:** El 46,8% de los usuarios identificó el mal estado de los vehículos como la principal problemática del transporte público. Este hecho vulnera el principio de tangibilidad del servicio, establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que exige que los bienes utilizados (en este caso, los vehículos) cumplan con condiciones óptimas de seguridad y operatividad.
- Tercera:** El 59% de los encuestados señaló que el servicio de transporte público no cumple con los estándares de calidad debido a la falta de empatía, seguridad y fiabilidad por parte del personal. Esta deficiencia vulnera el derecho de los consumidores a recibir un trato digno y equitativo, consagrado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Además, la falta de seguridad y el incumplimiento de las obligaciones de buena fe podrían derivar en responsabilidades civiles si el mal servicio causa algún tipo de daño a los usuarios.



RECOMENDACIONES

- Primera:** Es fundamental implementar un plan integral de mejora en el transporte público urbano que garantice la protección efectiva de los derechos de los consumidores. Este plan debe abordar la transparencia en la información, el mantenimiento adecuado de los vehículos, y la capacitación del personal para mejorar el trato y la seguridad del servicio. La coordinación entre los proveedores del servicio, las autoridades regulatorias y los consumidores es esencial para optimizar la calidad del transporte público y asegurar el respeto de las normativas vigentes.
- Segunda:** Al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI): Se recomienda reforzar la supervisión y el control sobre las empresas de transporte público para asegurar que cumplan con la Ley N.º 29571, en particular, en lo relacionado con la transparencia de la información y el trato digno a los usuarios. INDECOPI debe también mejorar los mecanismos de denuncia y reclamación, garantizando procesos más rápidos y accesibles para que los consumidores puedan ejercer sus derechos de manera efectiva.
- Tercera:** Se recomienda aumentar las inspecciones técnicas a los vehículos de transporte público para garantizar el cumplimiento del Reglamento Nacional de Administración de Transporte. Esto debe incluir revisiones periódicas que aseguren el estado óptimo de los vehículos y la implementación de sanciones efectivas para las



empresas que no cumplan con los estándares de seguridad. Además, el MTC debe promover programas de capacitación para el personal del transporte público, con un enfoque en la seguridad y el servicio al cliente.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarez Alburqueque, R. M. (2022). *Deficiencia normativa de las disposiciones emitidas por la Municipalidad Provincial de Piura en materia de transporte urbano durante los años 2018-2019* [Universidad Privada Antenorregio].
[file:///C:/Users/YSEL/Downloads/REP_RAYSA.ALVAREZ_DEFICIENCIA.NORMATIVA \(1\).pdf](file:///C:/Users/YSEL/Downloads/REP_RAYSA.ALVAREZ_DEFICIENCIA.NORMATIVA (1).pdf)
- Castillo, V. M. (2003). *El derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado* (Issue september 2016) [Unoversidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/650/Malpartida_cv.pdf?sequence=1
- Ccamapaza, Y. H. (2018). Bases redes bayesianas para determinar los patrones de uso de los medios de transporte urbano en la ciudad de puno, 2021 [Universidad Nacional Del Altiplano Universidad Nacional Del Altiplano].
In *TesisUniversidad Nacional Del Altiplano Universidad Nacional Del Altiplano*.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20081/Huarcaya_Ccamapaza_Yoner.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Colos Calderón, Hugo & Vázquez López, L. (2018). Las afectaciones de la publicidad engañosa a los derechos del consumidor en la legislación peruana [Universidad Autónoma del Perú].
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/461/1/TESIS%28HERNANDEZ Y RAMOS %29.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2008). El Transporte Urbano en Lima Metropolitana: Un desafío en defensa de la vida. In *Informe Defensorial* (Vol. 137).



https://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/informes/defensoriales/informe_137.pdf

Guillermo, L. G., & Tello, S. G. (2018). La regulación del transporte urbano en Lima: caso El Metropolitano [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. In. <info:eu-repo/semantics/masterThesis> Guillermo

Hernández Guerrero, M. H., & Alcantara, M. V. de. (2021). *Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia , en el control de SALUD Pachacutec. Cajamarca-2021* [Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].

[http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2025/TESIS CALIDAD de la atencion y satisfaccion del usuario en tiempo de pandemia %281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2025/TESIS%20CALIDAD%20de%20la%20atencion%20y%20satisfaccion%20del%20usuario%20en%20tiempo%20de%20pandemia%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

José Carlos, M. S. (2018). *La protección constitucional del consumidor de los servicios públicos regulados en el Perú* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10312/Mallma_sj.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Lagos Ccoyllo, D. J. (2021). *CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA CIUDAD DE AYACUCHO 2019* [UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA].

[https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/409/LAGOS CCOYLLO DIEGO JESUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/409/LAGOS%20CCOYLLO%20DIEGO%20JESUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

LAURA, E. S. M. (2021). La necesidad de crear una defensoria de los usuarios de transporte público para hacer cumplir la normativa vigencia en la ciudad de la Paz [Universidad Mayor De San Andres]. In *Universidad*



Mayor De San Andres (Vol. 5, Issue 48).

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25934/T-2902.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Leonel, P. A. (2018). Análisis del deber de idoneidad en la calidad del servidor del transporte público urbano en la provincia de Chiclayo [Universidad Señor de Sipán]. In *Universidad Señor de Sipán* (Vol. 0, Issue 1). [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5306/Perez Aguilar Leonel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5306/Perez_Aguilar_Leonel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Loayza, G. D. (2022). Diagnostico, análisis y propuesta para la mejora del servicio de transporte urbano en la ciudad de Abancay, Apurimac 2020 [Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco]. In *Pagina repositorio UNSAAC*.

<http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5181/253T20201002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lopez, M. A. L., & Chujutalli, D. A. V. (2022). "*La acusación fiscal y la imputación necesaria en los Juzgados de Investigación Preparatoria de la Provincia de Coronel Portillo 2020*". [Universidad Privada de Pucallpa]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/322/1/tesis_marcos_diego.pdf

Molina, M. A. L. (2018). CAPACIDAD GERENCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO EN LA CIUDAD DE PUNO - 2015 [Universidad Nacional Del Altiplano Universidad Nacional Del Altiplano]. In *Tesis*.

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/6727/Lopez_Molina_Mario_Anibal.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Oscalla, A. Q. (2018). Representaciones sociales de la población vulnerable sobre la calidad de transporte urbano en la ciudad de Juliaca, 2017 [Universidad Nacional Del Altiplano Universidad Nacional Del Altiplano]. In *Tesis*.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/11743/Quispe_Oscalla_America.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley N°29571. Código de protección y defensa del consumidor, Pub. L. No. LEY N° 29571, 29571 Diario Oficial El Peruano 1 (2010).
<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>
- Quijada, D., & Llantoy, E. (2020). *Análisis del deber de idoneidad en la calidad de los servicios del transporte público del Instituto metropolitano protransporte de Lima - Perú 2019* [Universidad Autónoma del Perú].
https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1435/Quijada_Huaccho%2C_Dary_Donovan_y_Llantoy_Colan%2C_Edson_Adyair.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J. M., & Lozada, S. T. (2016). *Análisis de la Calidad de la prestación del servicio de transporte público urbano, Trujillo 2014* [Universidad Nacional de Trujillo].
<https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/935d8d0b-ee6a-45a6-abce-6d36510ff8ce/content>
- Salazar Campos, E. (2009). *La Tutela Constitucional De Los Derechos De Los Consumidores Y Usuarios: De La Constitución De 1993 Al Código De Consumo Alcance Y Límites De La Protección a Los Consumidores Y Usuarios Segun La Constitución Económica Peruana De 1993*.
http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2008/00629-2008-AA_esolucion.html



- Vallejo Velez Andrea Katherine. (2015). *Servicios del transporte urbano y los derechos de los usuarios* [Universidad regional autonoma de los Andes].
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/TUSDAB058-2015.pdf>
- Velásquez, C. V. (2015). *Espacio público y movilidad urbana Sistemas Integrados de Transporte Masivo (SITM)* [Universidad de Barcelona].
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/319707/01.CVVM_1de5.pdf
- Villegas Pedrera, B. S. (2017). *La afectacion a los derechos del consumidor y su resarcimiento economico en el procedimiento sancionador seguido ante INDECOPI*. [Universidad Cesar Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11224>
- Villegas, W. (2010). Capitulo I Los Alimentos. *Alimentos*, 16(27), 136.
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21888/Capitulo1.pdf>



ANEXOS



ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TENTATIVA DE HOMICIDIO EN EL DELITO DE ROBO AGRAVADO EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – JULIACA, 2024

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicador	Escala de valores
<p>Problema general</p> <p>PG. ¿Cuál es la vulneración de los derechos del consumidor en el desarrollo de la actividad de transporte público urbano, ciudad de Arequipa – 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1. ¿Cuáles son las causas de vulneración en los derechos al consumidor durante la actividad de transporte público urbano en ciudad de Arequipa – 2022?</p> <p>PE2. ¿Cuáles son los efectos que enfrentan los consumidores del transporte</p>	<p>Objetivo general</p> <p>OG. Determinar la vulneración de los derechos del consumidor en la prestación del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Arequipa – 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1. Identificar las causas que originan la vulneración de los derechos del consumidor en el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Arequipa – 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>HG. Existe relación significativa de la vulneración de los derechos del consumidor en el desarrollo de la actividad de transporte público urbano, ciudad de Arequipa – 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1. Existe relación significativa entre la actividad de transporte público urbano y las causas de vulneración en los derechos en</p>	<p>- Análisis del derecho como consumidores</p> <p>- Desarrollo de la actividad de transporte público</p>	<p>- Principios del consumidor</p> <p>- Problemática del consumidor</p> <p>- Entidades que se encargan de velar por los derechos del consumidor</p> <p>- Fundamento jurídico aplicado a la sanción del transporte público urbano</p>	<p>- Principio de soberanía del consumidor</p> <p>- Principio de transparencia</p> <p>- Principio de corrección de la asimetría</p> <p>- Estado del vehículo</p> <p>- Limpieza del vehículo</p> <p>- Sistema de cobranza del pasaje</p> <p>- INDECOPI</p> <p>- Municipalidad provincial de Arequipa</p> <p>- Ministerio de Transportes y Comunicaciones</p> <p>- Principio de razonabilidad</p> <p>- Celeridad del proceso</p> <p>- Principio de defensa al consumidor</p>	



<p>y el incumplimiento de las dimensiones del servicio de transporte público urbano, ciudad de Arequipa – 2022?</p>	<p>OE2. Determinar los efectos que afrontan los usuarios debido al incumplimiento de las dimensiones del servicio en el transporte público urbano en la ciudad de Arequipa – 2022.</p>	<p>ciudad de Arequipa – 2022. HE2. Existe relación significativa entre los efectos que enfrentan los consumidores del transporte y el incumplimiento de las dimensiones del servicio de transporte público urbano, ciudad de Arequipa – 2022.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Dimensiones del servicio de transporte público urbano - Problemas que presentan el servicio del transporte público 	<ul style="list-style-type: none"> - La falta de seguridad - La falta de empatía - Fiabilidad - Falta de capacidad de respuesta por parte del personal - Mal estado de los vehículos del transporte público urbano - Falta de fiabilidad del servicio de transporte público urbano 	
---	--	--	--	---	--	--



ANEXO 2 Instrumento de la investigación



Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Me dirijo a usted, con el propósito de que pueda participar en responder con sinceridad el siguiente instrumento de recolección de datos (cualitativa). Por medio de la presente encuesta se quiere obtener información confiable sobre estudio del Análisis del derecho como consumidores en el desarrollo de la actividad de transporte público urbano, ciudad de Arequipa - 2022 cuyo objetivo general es Determinar la vulneración de los derechos del consumidor en el desarrollo de la actividad de transporte público urbano, ciudad de Arequipa – 2022.

- 1. En su experiencia; ¿Qué principios del derecho al consumidor son vulnerados, durante la actividad de transporte público?**
 - a) Principio de soberanía del consumidor
 - b) Principio de pro consumidor
 - c) Principio de transparencia
- 2. En su experiencia; ¿Qué causa problemática en el consumidor, durante la actividad de transporte público?**
 - a) Estado del vehículo
 - b) Limpieza del vehículo
 - c) Sistema de cobra del pasaje
- 3. En su experiencia; ¿Cuál es el trato que enfrenta el consumidor durante la actividad de transporte público?**
 - a) Falta de rapidez en la solución de problemas por parte de la persona



- b) Desinformación del cobro del pasaje
- c) Maltrato por parte del personal del transporte público urbano
- 4. En su experiencia; ¿usted cree que transporte público urbano cause fiabilidad?**
 - a) No
 - b) Si
 - c) En ocasiones existe indiferencia
- 5. En su experiencia; ¿para usted se cumple con los elementos del buen servicio durante el desarrollo del transporte público urbano?**
 - a) Desconozco
 - b) No
 - c) A veces
- 6. En su experiencia; ¿usted conoce que entidades se encarga de velar por los derechos del consumidor?**
 - a) INDECOPIC
 - b) Municipalidad distrital
 - c) Ministerio de transporte y comunicaciones
- 7. En su experiencia; ¿Qué fundamento jurídico son aplicados cuando se ven vulnerados los derechos del consumidor durante la actividad de transporte público?**
 - a) Principio de razonabilidad
 - b) Celeridad del proceso
 - c) Principio de defensa al consumidor
- 8. En su experiencia; ¿cuál son los efectos que enfrenta el consumidor, durante la actividad de transporte público?**
 - a) Mala calidad de servicio del transporte urbano
 - b) Inseguridad a la hora de abordar un transporte publico
 - c) Buena calidad de servicio del transporte urbano



- 9. En su experiencia; ¿usted cree que el servicio de transporte público urbano cumple con las dimensiones en la calidad de Servicio?**
- a) falta de capacidad de respuesta por parte del personal
 - b) el mal estado de del transporte público urbano
 - c) la falta de fiabilidad del servicio de transporte público urbano
- 10. En su experiencia; ¿qué efectos tiene la fiabilidad en el desarrollo del transporte público urbano?**
- d) No por la falta de información de la ruta
 - e) Si, el personal infunde confianza en los clientes
 - f) El personal es indiferente con los usuarios del transporte público urbano
- 11. En su experiencia; ¿para usted cuales son los efectos trae consigo la falta de elementos del buen servicio durante el desarrollo del transporte público urbano?**
- a) La falta de seguridad
 - b) La falta de seguridad
 - c) La fiabilidad
- 12. En su experiencia; ¿de qué se encargan las entidades a la hora de velar por los derechos del consumidor?**
- a) regulación de tarifas, protección al consumidor, investiga y sanciona la competencia desleal y practicas anticompetitiva
 - b) planificar, regular y promover un sistema de transporte público eficiente
 - c) regular, gestionar y supervisar las políticas y proyectos relacionados con el transporte



ANEXO 3
Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMESIÓN	INDICADOR	VALOR
Análisis del derecho como consumidores	Principios del consumidor	Principio de soberanía del consumidor	
		Principio de transparencia	
		Principio de corrección de la asimetría	
	Problemática del consumidor	Estado del vehículo	
		Limpieza del vehículo	
		Sistema de cobranza del pasaje	
	Entidades que se encargan de velar por los derechos del consumidor	INDECOPI	
		Municipalidad provincial de Arequipa	
		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	
Desarrollo de la actividad de transporte público	Fundamento jurídico aplicado a la sanción del transporte público urbano	Principio de razonabilidad	
		Celeridad del proceso	
		Principio de defensa al consumidor	
	Dimensiones del servicio de transporte público urbano	La falta de seguridad	
		La falta de empatía	
		Fiabilidad	
		Falta de capacidad de respuesta por parte del personal	



Problemas que
presentan el servicio
del transporte público

Mal estado de los vehículos del transporte
público urbano

Falta de fiabilidad del servicio de transporte
público urbano



Anexo N°4

Validación de instrumento



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE
ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

ANÁLISIS DEL DERECHO COMO CONSUMIDORES EN EL DESARROLLO DE LA
ACTIVIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO, CIUDAD DE AREQUIPA - 2022

III. REFERENCIA:

- 3.1. EXPERTO JOEL FREDY PARI ARCAYA
- 3.2. CARGO ACTUAL DOCENTE EN DERECHO Y ASESOR EN INV. DE LA F.C.J.P.
- 3.3. GRADO ACADÉMICO MAESTRO DE DERECHO

IV. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS:

ASPECTOS	CRITERIOS	VALORACION				
		DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
ESPECÍFICOS	11. Claridad en la redacción					X
	12. Coherencia interna					X
	13. Inducción a la respuesta (sesgo).					X
	14. Lenguaje adecuado con el nivel del informante				X	
	15. Mide lo que pretende				X	
GENERALES	16. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder.					X
	17. Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.					X
	18. Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.				X	
	19. El número de ítems es suficiente para recoger la información.				X	
	20. Los ítems se deducen de los indicadores				X	

Promedio de validación 0,92

II. RECOMENDACIONES:

Puno, 20 de setiembre de 2024

Mtro. JOEL FREDY PARI ARCAYA
D.N.I. 01322191



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

ANÁLISIS DEL DERECHO COMO CONSUMIDORES EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO, CIUDAD DE AREQUIPA - 2022

I. REFERENCIA:

1.1. EXPERTO FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
1.2. CARGO ACTUAL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN F.C.J.P.
1.3. GRADO ACADEMICO DOCTOR EN EDUCACIÓN

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS:

ASPECTOS	CRITERIOS	VALORACION				
		DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción					X
	2. Coherencia interna					X
	3. Inducción a la respuesta (sesgo)				X	
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante				X	
	5. Mide lo que pretende				X	
GENERALES	6. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder.					X
	7. Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.					X
	8. Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.				X	
	9. El número de ítems es suficiente para recoger la información.				X	
	10. Los ítems se deducen de los indicadores				X	

Promedio de validación..... 0,92

I. RECOMENDACIONES:

Puno, 20 de setiembre de 2024


Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
D.N.I. 01233951



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 04 /10/ 2024

I. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JORGE LUIS APAZA NINACONDO

Dirección: PASAJE BOLIVAR A II VILLA ESPERANZA - MIRAFLORES

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 43237553

Teléfono: 989679171 email: APAZANINACONDOJORGELUIS@GMAIL.COM

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

Escuela Profesional o Mención: DERECHO

Título o Grado Académico a optar: ABOGADO

Asesor: Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: ANÁLISIS DEL DERECHO COMO CONSUMIDORES EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO, CIUDAD DE AREQUIPA - 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): DERECHO DE CONSUMIDOR, TRANSPORTE PÚBLICO URBANO

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: DERECHO PÚBLICO - P05

Firma de Autor



huella digital

Juliaca, 4 de Octubre del 2024

Fecha