



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Título:

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE
LOJA AÑO 2018”**

Tesis de grado previa a la
obtención de título de Ingeniera
en Administración Pública

AUTORA: María del Cisne Quito Ulloa

DIRECTORA: Dra. Johvana Aguirre Mendoza Mg. Sc.

LOJA- ECUADOR

2020

CERTIFICACIÓN

Dra.
Johvana Aguirre Mendoza Mg. Sc.
DIRECTOR DEL INFORME FINAL DE TESIS

CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2018**” elaborada por el estudiante María del Cisne Quito Ulloa, de la Carrera de Administración Pública, Facultad Jurídica, Social y Administrativa fue dirigida orientada y revisada en todos sus avances presentados de acuerdo al cronograma hasta la fecha, cumpliendo con todos los requerimientos establecidos y en acorde a la normativa pertinente.

Loja, Enero del 2020


Dra. Johvana Aguirre Mendoza Mg. Sc.

DIRECTORA DE TESIS

AUTORIA

Yo, María del Cisne Quito Ulloa, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos o acciones legales, por contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicidad de mi tesis en el repositorio Institucional-biblioteca virtual.

AUTORA: María del Cisne Quito Ulloa

Firma:



Cedula:1150133799

Fecha: Loja Febrero 2020

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Yo, María del Cisne Quito Ulloa declaro ser autora de la tesis titulada “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2018**”, como requisito para optar al grado de **Ingeniera en Administración Pública** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 03 días de mes de febrero del 2020, firma la autora.



Firma:

Autor: María del Cisne Quito Ulloa

Cédula: 1150133799

Dirección: Loja, Av. 8 de diciembre y Pablo Palacio

Correo electrónico: mariaquito94@gmail.com

Teléfono: 0994435213

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de tesis: Dra. Johvanna Aguirre Mendoza Mg. Sc.

Tribunal de Grado: **Presidente:** Ing. Elizabeth Jiménez Salinas, Mg. Sc

Vocal 1: Ing. Jorge Calle Iñiguez, Mg, Sc

Vocal 2: Eco. Elvis Ontaneda Vivanco, Mg. Sc

DEDICATORIA

Dedico esta tesis primeramente a Dios, que fue el que me permitió culminar con éxito esta hermosa etapa de mi vida, etapa en la cual pude entender y valorar cada una de las bendiciones con las cuales él me rodea.

Con mucho cariño dedico este esfuerzo a mis padres Franklin Quito y Marlene Ulloa por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ellos entre los que se incluye este.

De igual forma dedico este trabajo a mi compañero de vida William Benítez a mis hijos Nahomi y Gael, que fueron parte muy importante de lo que hoy puedo presentar como tesis, gracias a ellos por cada palabra de apoyo, gracias por cada momento en familia sacrificado para ser invertido en el desarrollo de esta tesis, gracias por entender que el éxito demanda algunos sacrificios y que el compartir tiempo con ellos, hacia parte de estos sacrificios.

Finalmente quiero dedicarle este trabajo con mucho cariño a mi suegro Augusto Benítez y mis hermanos quienes con sus consejos me animaron a seguir y esmerarme por cumplir con este plan de vida.

María del Cisne Quito Ulloa

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Universidad Nacional de Loja, a la Facultad Jurídica, Social y Administrativa; y a la Carrera de Administración Pública, por darme la oportunidad de realizar mis estudios y culminarlos con éxito de igual forma a la planta docente quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Dra. Johvanna Aguirre Mendoza, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

La Autora

1. TITULO

**"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE LOJA
AÑO 2018"**

2. RESUMEN

El propósito de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción ciudadana en concordancia con la prestación del servicio público de transporte urbano en la ciudad de Loja-Ecuador. La estrategia metodológica de esta investigación consistió en la aplicación del modelo Servperf (Service Performance), uno de los más importantes en este tipo de estudios midiendo la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio con base en cinco dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y empatía; estos criterios definen en conjunto la calidad del servicio recibido. Se aplicó una encuesta estandarizada de 22 afirmaciones a los usuarios del servicio, como resultado se obtuvo que la valoración de la calidad del servicio es de 3.11 estando parcialmente de acuerdo con la percepción de calidad y con el 62,22% de satisfacción del transporte público urbano en la ciudad de Loja.

Palabras claves: Satisfacción, Percepción, Usuarios, Transporte Público

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the level of citizen satisfaction in accordance with the provision of public urban transport service in the city of Loja-Ecuador. The methodological strategy of this research consisted in the application of the Servperf (Service Performance) model, one of the most important in this type of studies measuring the perception of customers regarding the quality of the service based on five dimensions: tangible elements, capacity of response, security, reliability and empathy; These criteria together define the quality of the service received. A standardized survey of 22 statements was applied to the users of the service, as a result it was obtained that the assessment of the quality of the service is 3.11, partially agreeing with the perception of quality and with 62.22% satisfaction of public transport in the city of Loja.

Keywords: Satisfaction, Perception, Users

3. INTRODUCCION

El Estado como única y primera institución llamada a generar bienestar social, crea un entorno en el cual el individuo construye individualmente una evaluación en base a la calidad de los servicios públicos evaluar por tanto constituye una acción ciudadana sobre una actividad estatal y de esta manera informarse sobre los alcances de su gestión.

Uno de los derechos que el Estado tiene que precautelar es aquel relacionado a libre movilidad urbana, la cual debe realizarse de manera confortable, segura, inclusiva, económica, cuidando siempre el medio ambiente y la salud de los ciudadanos. Por lo que el marco del desarrollo sustentable, el orden de prioridad que debe darse en los temas de planificación, regulación, control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial ,coloca en primer lugar al ser humano como peatón seguido de ciclistas o modos de transporte no motorizado, luego en tercer lugar de prioridad al transporte público masivo de personas, seguido del transporte comercial con sus distintos modos y en último lugar de prioridad considerar a los vehículos automotores de uso particular (Municipio de Loja , 2018).

Con el objetivo de mejorar y ordenar el servicio de transporte público en la ciudad de Loja se implementó una ruta troncal compuesta por 25 paradas y 4 estaciones de transferencia, cuya operación es regulada y contralada por la municipalidad a través de la Ordenanza de Creación del Sistema Integrado de Transporte Urbano SITU y su Reglamento, así como la ordenanza que fija tarifas de transporte intercantonal o urbano en el cantón Loja.

Conocer los niveles de satisfacción ciudadana respecto a los servicios públicos, constituye una herramienta fundamental para impulsar la equidad social, fomentar las adecuadas condiciones de vida y determinar estándares de la calidad de los servicios prestados por parte de las instituciones competentes. Lo que prescribe evidentemente una gran importancia dada a los niveles de satisfacción ciudadana generados por la prestación de servicios públicos en general; siendo éstos considerados como el principal o esencial componente evaluativo de las políticas públicas, con carácter eminentemente prestacional y con resultados más acorde a la efectiva calidad de los servicios públicos.

Por lo establecido anteriormente es importante conocer la calidad del servicio según la percepción de los usuarios que hacen uso del transporte urbano en la ciudad de Loja tomando en cuenta que este servicio se lo utiliza a diario, por lo tanto, necesario realizar un trabajo que dé cuenta de la opinión que tienen los usuarios acerca de la percepción de la calidad que brinda dicho servicio.

Por consiguiente, el propósito principal del presente estudio es valorar la percepción de calidad en los usuarios del Servicio de transporte urbano en la ciudad de Loja año 2018, determinando de esta manera la satisfacción de los usuarios en lo que respecta a servicios de transporte urbano.

Para la realización investigativa se debe tener presente la viabilidad puesto que está sujeto a la línea 11 de investigaciones establecido por la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, la cual exhibe que es: “la satisfacción ciudadana en la prestación de servicios públicos” orientada a valorar la percepción de la calidad en los usuarios, y también se puede determinar qué tan factible puede ser esta investigación para llevarse a cabo, mediante los materiales, métodos y técnicas que se utilizaron para elaborar la tesis.

El método que se aplicó en la presente investigación fue el modelo SERVPERF, se utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente, definida ésta como el nivel del Estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Se obtuvo como resultado de esta investigación que la calidad de los servicios de transporte urbano es media, pues la calificación de la percepción de calidad final es del 62.22% de satisfacción.

Para concluir, este estudio constituye un eje importante en las relaciones sociales debido que al tratarse de un servicio que se lo ocupa diariamente en donde acuden personas de todos los puntos de la ciudad, hacer uso de dicho servicio por ende debe ser la eficiente y eficaz de esta manera poder solventar las necesidades de los usuarios.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1. Marco Legal.

4.1.1. Constitución de la República del Ecuador

El transporte de personas responde a las condiciones de responsabilidad, es decir, el Estado genera políticas, regulaciones y controles necesarios para propiciar el cumplimiento, de un buen servicio y garantizará que los vehículos que ingresan al parque automotor a nivel nacional cumplan con normas ambientales y promoverá la aplicación de nuevas tecnologías. El transporte público de pasajeros, en todos sus ámbitos, se hará en rutas definidas por un origen, un destino y puntos intermedios, resultantes de un análisis técnico y un proyecto sustentado, sujetos a una tarifa fijada.

Según la Asamblea Nacional Constituyente (2008), en el artículo 394 afirma, que “el transporte público debe garantizar una prestación de servicio ajustada a principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justa”. Con la finalidad de garantizar el desplazamiento de personas de un punto a otro en el área de una ciudad y es, por tanto, parte esencial de las ciudades.

4.1.2. Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial

Determina la libertad que tenemos los ciudadanos para transitar por los diversos lugares del país, además el Estado a través de los gobiernos seccionales garantiza la construcción y mantenimiento del factor vial y la protección del factor humano. El conocimiento de la norma jurídica, además de la responsabilidad del conductor y del

peatón, ayuda a crear un buen ambiente de tránsito y por ende el cambio de cultura (Asamblea Nacional Constituyente, 2016).

El artículo 1, de la presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

El artículo 2, se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización. En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas.

El artículo 3, el Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

Los siguientes artículos resumen las principales competencias que establece esta ley en aspectos relacionados con la gestión operativa de los servicios de transporte terrestre público de pasajeros.

Los principales aspectos que establece la ley de tránsito dentro de las unidades de transporte son la protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, hombres, adultos mayores, adolescentes, niñas y niño, de igual forma debe de haber una eficiencia en la prestación del servicio, la protección ambiental y prevalencia del interés general por sobre el particular.

En el artículo 55 menciona que “el transporte público es un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar para la prestación de este servicio, así mismo podrá ser otorgado por el Estado o mediante contrato de operación a operadoras legalmente constituidas”. El mismo que estará regulado por los Gobiernos Autónomos Descentralizados, a la vez velar por que se cumpla la norma.

El artículo 56, determina que el servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado, u otorgado mediante contrato de operación a compañías o cooperativas legalmente constituidas.

El artículo 75, dispone que corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en ejercicio de sus respectivas competencias, en el ámbito de su jurisdicción, otorgar los siguientes títulos habilitantes según corresponda los Contratos de Operación para la prestación de servicio de transporte público de personas o bienes, en cualquier tipo, para los ámbitos intrarregional; interprovincial; e intracantonal.

4.1.3. Reglamento de la Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

El presente Reglamento establece las reglas de aplicación a las que están sujetos los conductores, peatones, pasajeros y cada una de las operadoras de transporte a nivel nacional, regula las actividades en materia de transporte, sin embargo el cumplimiento de la misma es aquella que genera el cambio social y desde luego la disminución de accidentes de tránsito, para ello se requiere tomar en cuenta una cultura de circulación, el saber si la norma jurídica es conocida o no por las persona pertinentes, o por lo menos por algún miembro de su familia, en la actualidad todas las personas debemos tener conocimientos básicos sobre el transporte, el tránsito y la seguridad vial.

El conocimiento de la norma jurídica, además de la responsabilidad del conductor y del peatón, ayuda a crear un buen ambiente de tránsito y por ende el cambio de cultura. (Asamblea Nacional Constituyente, 2012)

El artículo 40 de este Reglamento determina que el transporte terrestre de personas es un servicio esencial que responde a las condiciones de:

RESPONSABILIDAD. Es responsabilidad del Estado generar las políticas, regulaciones y controles necesarios para propiciar el cumplimiento, por parte de los usuarios y operadores del transporte terrestre, de lo establecido en la Ley, los reglamentos y normas técnicas aplicables.

UNIVERSALIDAD. El Estado garantizará el acceso al servicio de transporte terrestre, sin distinción de ninguna naturaleza, conforme a lo establecido en la Constitución de la República y las leyes pertinentes.

ACCESIBILIDAD. Es el derecho que tienen los ciudadanos a su movilización y de sus bienes, debiendo por consiguiente todo el sistema de transporte en general responder a este fin.

COMODIDAD. Constituye parte del nivel de servicio que las operadoras de transporte terrestre de pasajeros y bienes deberán cumplir y acreditar, de conformidad a las normas, reglamentos técnicos y homologaciones que para cada modalidad y sistema de servicio estuvieren establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito.

CONTINUIDAD. Conforme a lo establecido en sus respectivos contratos de operación, permisos de operación, autorizaciones concedidas por el Estado sin dilaciones e interrupciones.

CALIDAD. Es el cumplimiento de los parámetros de servicios establecidos por los organismos competentes de transporte terrestre.

ESTANDARIZACIÓN. A través del proceso técnico de homologación establecido por la Agencia Nacional de Tránsito, se verificará que los vehículos que ingresan al parque automotor cumplan con las normas y reglamentos técnicos de seguridad, ambientales y de comodidad emitidos por la autoridad, permitiendo establecer un estándar de servicio a nivel nacional.

MEDIO AMBIENTE. El Estado garantizará que los vehículos que ingresan al parque automotor a nivel nacional cumplan con normas ambientales y promoverá la aplicación de nuevas tecnologías que permitan disminuir la emisión de gases contaminantes de los vehículos.

La norma se encuentra establecida, pero sin embargo la garantía del Estado se perfecciona cuando el ciudadano la cumple, pero sucede lo contrario que a medida que avanza la sociedad el Estado ve la necesidad de crear normas más drásticas en donde el ciudadano debe crear su propia conciencia de responsabilidad, simplemente comete infracciones y somete al recibimiento y por ende cumplimiento de una sanción, todo lo cual demuestra una lamentable realidad en la que se basa en primer lugar la falta de cumplimiento de la norma por parte del ciudadano, pero también la actividad del Estado a través de sus autoridades tiene que participar activamente en lo que compete al facto vial.

4.1.4. Tipos de transporte

El artículo 61 del reglamento que el servicio de transporte terrestre público de pasajeros, puede ser de los siguientes tipos:

- **Transporte colectivo.** Destinado al traslado colectivo de personas, que pueden tener estructura exclusiva o no y puedan operar sujetos a itinerario, horario, niveles de servicio y política tarifaria.
- **Transporte masivo.** Destinado al traslado masivo de personas sobre infraestructuras exclusivas a nivel, elevada o subterránea, creada específica y únicamente para el servicio; que operen sujetos a itinerario, horario, niveles de servicio y política tarifaria. El transporte público de pasajeros, en todos sus ámbitos, se hará en rutas definidas por un origen, un destino y puntos intermedios, resultantes de un análisis técnico y un proyecto sustentado, sujetos a una tarifa fijada.

Se puede deducir que el principal objetivo del reglamento es la prevención de accidentes de tránsito, pero sobre todo la concientización en los conductores y peatones, es decir en la ciudadanía en general, en donde prevalezca la cultura de respeto a la norma pero sobre todo a las personas, generando una relación humana, en donde el poder punitivo del Estado no tenga demasiada aplicación en el individuo, por lo contrario disminuir la intervención del Estado, ejerciendo una orientación a una buena cultura de circulación y respeto al peatón.

4.1.5. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

La prestación del servicio de transporte público está controlada por las autoridades regionales en sus respectivas circunscripciones territoriales, a través de las Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, constituidas dentro de su propia institucionalidad. Los mismos que están encargados de definir el modelo de gestión en el transporte público, así mismo les “corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal” (Asamblea Nacional, 2017).

Así mismo el usuario del transporte público de pasajeros está en la obligación de hacer cumplir sus derechos establecidos en el reglamento de la ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en su artículo 291, menciona que el usuario puede exigir al operador y controlador a que no se fume dentro de la unidad, mantener un volumen adecuado en la radio que no perturbe al pasajero, que no se lleve pasajeros

sobre la capacidad establecida en la ley, tener a disposición la información sobre las características de la unidad e identificación del conductor, exigir que se recoja y desembarque pasajeros solo en las paradas establecidas.

El usuario está en derecho de hacer cumplir cada una de las exigencias y a su vez está en la obligación de dar aviso a un agente de tránsito o policía nacional sobre problemas que se generen dentro de la unidad de transporte y abstenerse de ingresar cuando la unidad ya está completa.

4.2. Marco Conceptual

4.2.1 Definición de calidad en el transporte urbano de pasajeros

La calidad en el transporte urbano de pasajeros es un término indefinido de interés como un mínimo espacio económico que fue desarrollado por sus orígenes en distintos niveles.

La norma (UNE-EN,2006,pág.5) específica sobre calidad en transporte de pasajeros (en todos los modos). Establece el marco común para definir la calidad del servicio de Transporte de viajeros y contempla dos puntos de vista: por una parte, el de la administración (titular del servicio) y los operadores (prestadores del servicio) y por otra, el de los clientes (actuales y potenciales).

4.2.2 Normas de Calidad del Transporte Urbano

Las siguientes normas se rigen a la calidad de servicio del transporte urbano en Ecuador.

4.2.3. Calidad del Transporte Urbano en Ecuador

La normativa en el transporte urbano de nuestro país se establece por la RTE INEN 038, NTE INEN 2205, Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito Y Seguridad Vial del Ecuador y Ministerio de Transporte Terrestre del Ecuador.

a) Buses urbanos RTE INEN 038:2008

Objetivo

“Este Reglamento Técnico Ecuatoriano establece los requisitos que deben cumplir los buses urbanos de transporte masivo de pasajeros con la finalidad de proteger la vida y la seguridad de las personas, el ambiente y la propiedad, y prevenir prácticas engañosas que puedan inducir a error a los fabricantes o usuarios de buses para el transporte urbano” (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008).

b) Bus Urbano y sus requisitos NTE INEN 2205:2010 Objetivo

La seguridad debe estar regulada por una Norma o Reglamento, de tal manera que “esta norma establece los requisitos que debe cumplir el bus urbano, de tal manera que proporcione un adecuado nivel de seguridad y comodidad al usuario” (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008)

Las especificaciones INEN dan cuenta, que el transporte en nuestro país manifiesta más al nivel de comodidad, regularidad, seguridad, y accesibilidad por lo tanto la calidad de transporte público urbano debe ser contemplada con una visión general debe considerarse el nivel de satisfacción de todos los actores directa o indirectamente inmersos en el sistema: usuarios, comunidad, gobierno, trabajadores del sector y empresarios del transporte.

4.2.4. Teorías de Gestión de Calidad.

Las teorías que se presentarán a continuación son argumentos comprobados de los autores más relevantes en el estudio de la calidad, las cuales han sido desarrolladas en diferentes periodos de la evolución de las ciencias administrativas, en relación a la gestión de la calidad.

Las definiciones oficiales de la calidad fueron estandarizadas en 1978 por el American National Standards Institute (ANSI) y el American Society for Quality (ASQ) (American Society for Quality Control [ASQ], 1978. Citado por Evans y Lindsay (2000)). Estos grupos definieron a la calidad como la totalidad de las características y herramientas de un producto o servicio que tienen importancia en relación con su capacidad de satisfacer ciertas necesidades dadas.

Tabla 1.
Tabla de teorías de la calidad del servicio.

Teoría	Año	Autor	Reseña
Trilogía de Juran	1964	Josep Juran	La teoría que hace hincapié a las percepciones de los usuarios y al ser esta investigación direccionada a las percepciones de los usuarios se hace muy importante poder utilizarla para el desarrollo de la misma.
Los 14 puntos de Deming	1990	Edwards Deming	La experiencia larga del Dr. Deming fue construyéndola, a partir de su tarea profesional, de emplear los métodos estadísticos, para buscar las fuentes de mejoramiento.
Diagrama de Causa Efecto	1994	Kauro Ishikawa	El círculo de calidad es una práctica o técnica utilizada en la gestión de organizaciones en la que un grupo de trabajo voluntario, se reúne para buscar soluciones a problemas detectados en sus respectivas áreas de desempeño laboral, o para mejorar algún aspecto que caracteriza su puesto de trabajo.
Teoría de los dos Factores en la Satisfacción	1997	Oliver	Es la reacción lograda del consumidor. Es un juicio de la característica de un producto bien o servicio, suministra un nivel de placer logrado con el consumo relacionado incluyendo niveles de sobre o sub -relación.

Fuente: (Blanco, 2014)

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne

4.2.5 Teoría de Joseph Juran (1960-1970).

Para Juran la calidad es la aptitud que tienen los usuarios respecto al servicio recibido; es decir, la calidad es la interrelación de todos los procesos y funciones en

una organización o empresa para lograr el mejoramiento continuo de los productos y servicios y obtener la satisfacción del cliente.

La calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más.

Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

Juran señala que la administración para lograr calidad abarca tres procesos básicos: la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad. Estos procesos son comparables a los que se han utilizado durante largo tiempo para administrar las finanzas.

La trilogía de la calidad que expone claramente la relación existente entre la planificación de la ejecución o realización de un producto o servicio, su control y la mejora progresiva de su calidad (Blanco, 2014).

Joseph Juran define a la calidad como la adaptación al uso, esto se refiere que se debe considerar las perspectivas internas y externas, es decir la calidad se relaciona con dos puntos clave:

El desempeño da como resultado la satisfacción del cliente y los procesos de calidad los cuales son: la planificación de la calidad, el control de calidad y la mejora continua

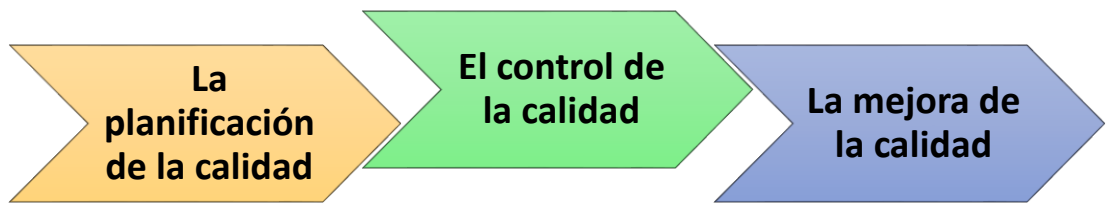


Gráfico: Triología de Juran.

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne

- **La planificación de la calidad.** Se basa en la determinación de las necesidades de nuestros clientes actuales y potenciales, considerando que dichas necesidades evolucionan con el tiempo lo cual añade algo de complicación al tema. Dentro de esta fase “el salto” de Juran fue el de comenzar por la identificación de clientes visión o enfoque comercial tanto externos como internos; es decir consideraba como cliente al personal de la empresa que se ve afectado por la línea de trabajo del artículo o servicio. Todos los requisitos recogidos de los “clientes” deben ser transferidos al diseño y proceso de trabajo de la entidad.
- **El control de la calidad.** Considerado como una sistemática de aporte de valor a la empresa al entenderse como retroalimentación en el cual son partícipes todos los trabajadores de la entidad de modo que se pueda comparar lo planificado inicialmente con lo realmente obtenido pudiéndose actuar sobre errores o desviaciones detectadas determina por tanto la formación del personal como fundamental en su sistemática.
- **La mejora de la calidad.** La información recogida y tratada de la fase de control corresponde con las ideas posteriores para la adopción de

modificaciones con objeto de ir elevando el nivel de calidad de los procesos (parr 6).

4.2.6. Teoría de William Deming (1930-1950).

El doctor W. Edwards Deming ha sido uno de los que más influencia ha tenido en la administración de la calidad, su filosofía se enfoca a descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios, y en reducir la incertidumbre y la variabilidad en el diseño y proceso de manufactura. Sin embargo, nunca definió con precisión la calidad, pero en su último libro escribió: “un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido” Deming, 1993 (Citado por Evans y Lindsay 2000). Deming está convencido de que la variabilidad es la causa principal de la mala calidad y para disminuirla propuso, lo que se resume en la teoría de la reacción en cadena.

En su teoría Deming afirmaba que un producto o servicio tiene calidad si ayuda a alguien y goza de un mercado sustentable, lo que indica que las inconsistencias en el comportamiento humano en los servicios frustran a los clientes y afectan la reputación en las empresas; por otra parte, Deming propuso un ciclo permanente que consta de: diseño del producto o servicio, manufactura o prestación del servicio, pruebas y ventas, seguido por estudios de mercado y luego rediseño y mejora.

La filosofía de Deming (1989) se predicó primero en sus “14 puntos”, sin embargo, éstos causaron confusión entre los administradores ya que no estaban bien explicados. más tarde Deming sintetizó las bases subyacentes de sus 14 puntos en lo que se conoce como “sistema de profundos conocimientos”. El sistema de profundos conocimientos de Deming está formado por cuatro partes interrelacionadas:

- **Apreciación de un sistema.** Un sistema, es un conjunto de funciones dentro de una organización que trabajan juntos para buscar el objetivo de la organización. La tarea de la administración es optimizar el sistema, para lo cual deben comprender la interrelación entre los componentes del sistema y entre las personas que trabajan en ellos. La administración debe tener una meta hacia la cual dirige continuamente el sistema.
- **Variación.** Como se menciona anteriormente, Deming considera a la variabilidad como la causa principal de una mala calidad, por lo que para tratar de solucionar este problema es necesario identificar las causas que la provocan.
- **Teoría del conocimiento.** Deming hizo énfasis en que el conocimiento no es posible sin la teoría, y la experiencia no establece la teoría, sólo describe.
- **Psicología.** Nos ayuda a comprender el comportamiento humano y a tratar a las personas con justicia, aspecto básico en la filosofía de Deming. La psicología nos ayuda a comprender si las personas están motivadas extrínseca e intrínsecamente, lo que les permitirá disfrutar su trabajo, ser más productivas y estar enfocadas en principios de calidad.

La teoría que se utilizó para la presente investigación fue la teoría de Joseph Juran puesto que es la teoría que hace hincapié a las percepciones de los usuarios y al ser esta investigación direccionada a las percepciones de los usuarios se hace muy importante poder utilizarla para el desarrollo de la misma ya que la calidad se relaciona con el desempeño del producto que da como resultado la satisfacción del cliente.

4.3. Métodos de evaluación del servicio

Para la valoración de la calidad de un servicio se destaca el siguiente modelo SERVPERF que estudia la valoración del desempeño (SERVICE PERFORMANCE) para la medida y evaluación de la calidad del servicio. Cabe señalar que esta metodología se compone de los mismos ítems y dimensiones que utiliza el Servqual, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.

4.3.1 Modelo SERVPERF

El modelo Servperf utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente, definida ésta como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Ibarra & Casas, 2015).

Servperf debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVICE PERFORMANCE) para la medida y evaluación de la calidad del servicio. Cabe señalar que esta metodología se compone de los mismos ítems y dimensiones que utiliza el Servqual, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.

Como alternativa al modelo SERVQUAL, citado de Cronin & Taylor (1992), afirman que “desarrollaron una escala para medir la calidad percibida basada únicamente en las percepciones del cliente sobre el servicio prestado “el modelo emplea las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño extraídas directamente del modelo SERVQUAL” es decir reduce a la mitad las mediciones y lo

convierte en un instrumento mucho más manejable y menos costoso”. Además, supera las limitaciones que surgen de la utilización de expectativas para medir la calidad percibida (Torres & Luna, 2016).

En cuanto al SERVPERF, se menciona que cuando se logran resultados positivos de mayor valor, la calidad del servicio percibido por el cliente o usuario será buena, pues de hecho el modelo presenta cifras más reales en la percepción del servicio prestado. Por ello, los autores manifiestan que la satisfacción del cliente es producto de la calidad del servicio, y este influye en la intención de compra del cliente. Asimismo, concluyen que la calidad del servicio interviene más en la satisfacción que en las intenciones de compra por parte del cliente.

La escala Servperf se originó como una crítica a la escala de Servqual, dado que para Cronin y Taylor (1992) esta última es objeto de algunas objeciones referidas a su capacidad de pronóstico, a la validez de sus cinco dimensiones y especialmente a la extensión de la misma. Por ello, Servperf se basa sólo en el resultado del servicio sin considerar las expectativas del cliente. En ese sentido, el modelo Servperf emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño percibido del modelo Servqual (Ibarra & Casas, 2015, parr. 235).

SERVPERF se compone de los 22 ítems de percepción de la escala SERVQUAL y excluye cualquier consideración sobre las expectativas. En defensa de la utilización únicamente de las percepciones, sus autores argumentan que, en primer lugar, son las percepciones y no los cálculos aritméticos (percepciones menos expectativas en el instrumento SERVQUAL), los que rigen el comportamiento del consumidor; en segundo lugar, que la mejor forma de conceptualizar la calidad del servicio es como una

actitud; en tercer lugar, que para hacerla operativa deben utilizarse modelos de actitud más efectiva.

Por otro lado, se puede decir que la escala SERVPERF produce como resultado un puntaje o calificación acumulada de la calidad general de un servicio, lo cual puede representarse mediante una gráfica relativa al tiempo y a subgrupos específicos de consumidores (segmentos demográficos). El modelo emplea los 22 puntos 69 identificados por el método SERVQUAL, simplificando el método de medición de la calidad del servicio. De esta manera, el modelo SERVPERF conforma más las implicaciones teóricas sobre las actitudes y satisfacción.

Para medir la calidad percibida se calcula de la siguiente manera:

$$SQ = \sum_{j=1}^K W_j P_{ij}$$

Dónde:

- ✓ SQ= calidad del servicio
- ✓ K= número de atributos, 22 en este caso;
- ✓ P_{ij} = percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j;
- ✓ W_j = importancia del atributo j en la calidad percibida.

La justificación en los resultados empíricos obtenidos. Suarinan (como se citó en Parasuraman et al., 1988, 1991; Saurina, 1997) “cuanto más alta sea la puntuación dada a los ítems de percepción es respecto de la puntuación otorgada a las expectativas,

más elevado será el índice de calidad del servicio”, las puntuaciones de las dos baterías de ítems se recogen sobre una escala Likert.

Tabla 2.
Escala de Likert para interpretación de resultados

Escala de Likert	Puntuación
Completamente en desacuerdo	1
Parcialmente desacuerdo	2
Indiferente	3
Parcialmente de acuerdo	4
Completamente de acuerdo	5

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne

Fuente: (Suarina, 2002)

Usando una escala de Likert de cinco puntos, tecnicada y codificada, se pretende dar un lenguaje comprensivo de la investigación, quedando de la siguiente manera: “Completamente en desacuerdo (1); Parcialmente en desacuerdo (2); Indiferente (3); Parcialmente de acuerdo (4); y Completamente de acuerdo (5) tal como se observa en la tabla; además, se incluirán preguntas de información general, como edad, estatus actual y género” (Ibarra & Casas, 2015).

Tabla 3.
Escala de Likert Utilizada en el instrumento de medición

Escala de Likert	Significado	Rango de Porcentajes
1	Completamente en desacuerdo	0-20
2	Parcialmente desacuerdo	20-40
3	Indiferente	40-60
4	Parcialmente de acuerdo	60-80
5	Completamente de acuerdo	80-100

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne

Fuente: (Suarina, 2002)

4.3.2 Las cinco dimensiones del Modelo SERVPERF.

Las cinco dimensiones o categorías finales de este trabajo de depuración contempladas en la escala Servqual son las siguientes:

- **Tangibilidad (tangible):** corresponde a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones.
- **Fiabilidad (reliability):** es la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable.
- **Capacidad (responsiveness):** es la capacidad de respuesta al cliente, dotándolo de un servicio oportuno.
- **Seguridad (asúrense):** dice relación con la preparación, la seguridad de los empleados en su desempeño y su habilidad para generar confianza.
- **Empatía (emphaty).** La capacidad de sentir y comprender los deseos de otros, mediante un proceso de identificación, de atención individualizada al cliente.

El modelo SERVPERF, se fundamenta en el mejoramiento del modelo anterior, por este motivo, incluye no solo la expectativa de los usuarios, sino también el criterio del mejoramiento continuo de la calidad del servicio, la finalidad de estas técnicas es la maximización del grado de satisfacción de los individuos que son parte interesadas.

4.4. Servicio

Para Betancourt & Mayo (2010) “el término servicio proviene del latín *servitium* y define a la acción y efecto de servir. También permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes

materiales” (párr. 22). También se lo precisa como la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes y en el documento ISO/IWA 4:2006. Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en el Gobierno Local, está definido como “el resultado de uno o varios procesos realizados por el gobierno local”. En términos menos formales, se entenderá servicio como un producto intangible que satisface una necesidad presente en la población. (Álvarez, 2012, p. 23).

4.4.1 Servicio Público

El servicio público para García (1996) es una actividad administrativa la cual es desarrollada por entidades públicas o que prestan servicios a favor de la colectividad, cuyo fin primordial es satisfacer las necesidades de importancia colectiva, mediante la prestación de bienes o servicios en base a una serie de principios y normas que rigen el fin de satisfacción.

4.4.2. Satisfacción del Usuario

Miguel (como se citó en Hannelore Vogt (2004) señala que la “satisfacción del usuario es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro”. Sobre todo, en el servicio de transporte público donde se requiere no sólo entender su relación con los usuarios sino también ver los aspectos en los que ha estado fallando con el fin de buscar las estrategias adecuadas para corregirlos, que sean amigables con el usuario y formar parte activa dentro de la ciudad. Para medir la satisfacción de los usuarios se necesitó conocer las expectativas como percepciones.

a) Expectativas.

Según Matsumoto (2014), “Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio” (p. 185). Estos constituyen los estándares o los puntos de referencia con respecto a los cuales se evalúan los desempeños de un servicio y son percepciones de la posibilidad (o probabilidad de ocurrencia) de algún hecho conjuntamente con lo que se piensa que debería suceder, consideran que los factores clave en la determinación de las expectativas son: la comunicación boca a boca; las necesidades personales; las experiencias previas de uso; la comunicación externa de los proveedores del servicio y también el precio.

b) Percepción

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios, sobre todo a los usuarios en sus necesidades y expectativas. Según el Manual de Apoyo para la implementación de la calidad (2008), la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones del cliente acerca del servicio. El concepto básico es el de servicio percibido.

4.5. Atributos de los sistemas de transportación

Es claro que la principal dificultad que enfrenta el tomador de decisiones en la

gestión de los servicios de transporte consiste en encontrar la combinación de características del servicio de transporte que resultan necesarias para garantizar un servicio adecuado. Existe una amplia lista de características posibles. Por tal motivo, es imprescindible tratar de saber cuáles características contribuyen más al logro de objetivos del sistema de transporte que atributos son más importantes. A continuación, se hace una descripción de algunos posibles atributos de los sistemas de transporte según Thompson, Voigt, & Shumer (2014) aseguran que “velocidad, capacidad, seguridad, frecuencia, regularidad, facilidad de acceso, simplicidad, responsabilidad, cobertura, flexibilidad y economía” (Islas, 2007, p. 46).

Con esto que quiere dar a entender que los conceptos siguientes, si bien representan una definición de las características ideales que se deberían procurar para mejorar en todos los atributos de los sistemas de transporte público tomando en consideración que no siempre es posible mejorar en todos los atributos simultáneamente para una buena optimización de recursos y sobre todo de tiempo debe buscarse la aplicación de una estrategia la misma que evalúe las necesidades más importantes de los usuarios para saber cuál de estos atributos mejoran el servicio de transporte urbano.

4.5.1. El transporte público de pasajeros, pilar de un nuevo paradigma de transporte urbano sostenible

Las ciudades tienen una relevancia cada vez mayor, concentrando población y actividad económica “Pero la expansión de las áreas urbanas, la mayor demanda de movilidad y el crecimiento del transporte individual han desafiado seriamente su sostenibilidad” (Bedoya, 2015). Y el éxito del Transporte Público de pasajeros va a depender en buena parte de la calidad que se brinde a los usuarios, como alternativa al transporte individual.

4.5.2. El transporte público colectivo desde el punto de vista del conductor

Los conductores tienen un papel clave en la prestación del servicio de transporte público colectivo, ya que ellos son los encargados de asumir en última instancia la responsabilidad diaria de prestar el servicio concreto de transporte público colectivo. Son ellos los que a diario mueven cerca de nueve mil personas en sus vehículos lo que significa una gran responsabilidad frente a las personas y frente al funcionamiento adecuado de una ciudad.

Por eso es importante “evaluar más en detalle sus condiciones laborales en un sentido amplio de los cuales están conformadas en las horas de trabajo, condiciones de salud, accidentes, e ingresos, y cuan capacitados están tanto conductores como controladores” (Moller, 2003, p. 140).

4.5.3. Servicio de transporte urbano

Los transportes urbanos los que se desarrollan de manera íntegra dentro de un mismo término municipal. Estos servicios se prestan a través de una empresa pública o privada, en régimen concesional o por otros modos de gestión según establezcan las distintas corporaciones locales competentes. El transporte público está al servicio de los usuarios y forman parte de modelos de competencia y buen servicio. (Andalucía Facua 2010, pag, 8).

4.5.4. Transporte Público Urbano

El transporte público en las ciudades hace posible el desplazamiento de las personas

de un lugar a otro, donde este servicio se lleva a cabo con las rutas señaladas y establecidas, con paradas y horarios determinados.

Todas las ciudades sin importar su tamaño ya sean grandes o pequeñas tienen al menos un tipo de servicio de transporte público urbano, en el Ecuador el servicio de transporte público es competencia de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y en la ciudad de Loja no podía ser de otra forma; es por ello que el transporte público es parte principal de la ciudad ya que permite disminuir el uso de vehículos de tal forma que moviliza a más personas debido a su capacidad.

La calidad de transporte público urbano debe ser contemplada con una visión general, esto debe considerarse el nivel de satisfacción de todos los actores directa o indirectamente inmersos en el sistema: usuarios, comunidad, gobierno, trabajadores del sector y empresarios del ramo del transporte.

Una calidad total en el transporte público urbano es fundamental que cada uno de los actores tenga sus objetivos bien definidos, que conozca todos sus derechos y obligaciones y sepa realizar con eficiencia y calidad todas sus tareas y actividades. Esto corresponde a la capacitación del sistema.

Un usuario satisfecho aspira salir de su origen, caminar lo menos posible hasta la parada donde puede tomar la unidad de transporte, esperar lo menos posible, trasladarse en el menor tiempo posible, que los vehículos sean seguros y confortables, que el conductor maneje con prudencia y seguridad, obtener información oportuna y pagar una tarifa razonable. Según los estándares internacionales, el usuario debe disponer de servicio de transporte público en un radio no mayor a 300m de sus viviendas o su equivalente un máximo de 3 cuadras.

- Las vías deben estar en buen estado su asfaltado o pavimentado, señalización vertical y horizontal clara y suficiente, preferentemente asignadas vías exclusivas.
- Buena infraestructura de apoyo, esto es terminales, paradas y refugios para el resguardo de los usuarios en buen estado y equidistantes como promedio de 300m.
- El componente principal del sistema de transporte es el vehículo utilizado para el transporte de pasajeros, los mismos que deben cumplir las normativas establecidas por los entes de control, es decir mínima emisión de gases tóxicos, cómodos, seguros, mantenimientos programados, eficientes y suficiente flota para satisfacer la demanda.
- Empatía por parte de los prestatarios del servicio hacia los usuarios, cumplimiento de itinerarios establecidos y conducción prudente y responsable.
- Satisfacción de los operadores debido a una buena planificación de tiempos y frecuencias, ya que influyen directamente en el trato de los usuarios hacia el conductor y ayudante, buen trato de sus superiores, armonía entre compañeros, cumplimiento de beneficios sociales y buen ambiente de trabajo.
- Participación de todos los involucrados en el sistema de transporte público urbano en el proceso de elaboración y desarrollo de las políticas de transporte urbano, ya que por experiencia en sistemas de algunos países la no inserción de usuarios u operadores han sido causa para el fracaso (Morocho & Rodríguez, 2019).

4.5.5. La evaluación de los servicios públicos desde la perspectiva ciudadana

Los ciudadanos han crecido acostumbrados a disponer de productos o servicios confeccionados para satisfacer sus necesidades. Los consumidores esperan una

atención de alto nivel y un servicio al cliente de calidad; y es inevitable que los ciudadanos incrementen sus expectativas sobre lo que las administraciones públicas pueden y deben facilitarles.

Un servicio público orientado a la excelencia, deberá en primer lugar identificar las expectativas de quienes hacen uso del mismo y compararlas con sus percepciones una vez que estas personas han utilizado el servicio. Esta valiosa información puede ser convenientemente utilizada por la organización para la mejora de ciertos atributos del servicio (Cuellar Martín, del Pino Matute, & Ruíz López, 2009, pág. 9).

El ciudadano de hoy tiene derechos y su relación con los servicios de públicos puede ser definida de diversas formas. No es lo mismo la relación de contribuyente que paga sus impuestos, o del beneficiario de una prestación social, o del ciudadano sujeto a procedimientos de autorización, que la de un usuario de un servicio, al que accede por voluntad propia.

4.5.6. Seguridad en el servicio de transporte

El proyecto de seguridad vial y ciudadana para el transporte público y comercial Transporte Seguro, es una iniciativa del Gobierno Nacional implementado por la Agencia Nacional de Tránsito y coordinado con el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 (Agencia Nacional de Transito, 2014).

Con ello se busca reducir la inseguridad en las unidades de transporte y vías del ecuador. Esta política se la aplica a nivel nacional donde cada unidad cuenta con un kit de seguridad compuesto por botones de auxilio, dispositivos de rastreo satelital, 2

cámaras de video con capacidad de grabación infrarroja, sensores de apertura y cierre de puertas en el caso de los buses.

El objetivo de los municipios y de las empresas de transporte público es que el transporte sea más atractivo para los ciudadanos, de esta manera los entes que forman parte del transporte urbano muestren interés por garantizar un servicio de calidad mediante la implantación de medidas como:

“El nuevo diseño de la distribución de la red, La mejora de la frecuencia y las horas de funcionamiento; la introducción de un transporte sensible a la demanda, modernizar las infraestructuras y hacer más cómodo todo el trayecto en el Transporte público, implantar distintas herramientas informativas adaptadas a las personas discapacitadas, garantizar la accesibilidad física de las instalaciones de espera y de los vehículos, mejorar la seguridad y protección en las estaciones, las paradas y los vehículos tanto de los pasajeros como de los conductores y de las infraestructuras" (Institute for Transport Studies, 2010).

Estas alternativas se pueden aplicar con una buena planificación, e incentivación de las personas, pues en algunas ocasiones los usuarios percibimos estos cambios de manera negativa hasta adaptarnos a los cambios por lo tanto se debe sensibilizar a los pasajeros de las medidas adoptadas en el transporte público hace más práctico, cómodo, accesible y comprensible para todo el mundo. En especial se busca aumentará el número de pasajeros a utilizar el transporte público.

La seguridad vial es una de las vertientes más importante de la seguridad en el transporte público. En ese sentido los Estados deben reducir los índices crecientes de

riesgos por accidentalidad, incentivando políticas integrales para mejorar el deficiente manejo de la infraestructura, promover la cultura vial de los conductores y de los propios usuarios del transporte, así como aquellas encaminadas a priorizar la movilidad del transporte público.

4.6. Transporte público y comercial en la ciudad de Loja

La flota de vehículos de transporte público y comercial en la ciudad de Loja está constituido por buses, vehículos de transporte escolar, taxis, transporte de carga y transporte de volquetas; las cuales ascienden a 2,457 unidades, siendo el servicio de transporte convencional (49.25%) y ejecutivo (18.56%) y que el mayor número de unidades posee; seguido del transporte de buses y carga liviana con el 10.01% y 9.89% respectivamente (Sangurima, 2016).

Los movimientos que se generan diariamente en los servicios de transporte público y comercial en la ciudad de Loja son 326681 viajes, el transporte en Bus es el mayormente utilizado en un 53%, seguido por el taxi con un 43%.

El servicio de transporte público lo brindan seis operadoras, de las cuales, cuatro operan dentro del límite urbano de la ciudad de Loja, una en la parroquia Malacatos y otra conecta las parroquias del norte del Cantón Loja con la ciudad.

Tabla 4.

Oferta de Transporte Público (Buses) en el cantón Loja

Interparroquial Vinoyacu Cía. Ltda.	8
Cia. Urbadago S.A (Malacatos)	4
24 de Mayo	106
Cuxibamba	41
Urbasur	43
Urbaexpress	44
Total	246

Fuente: (Sangurima, 2016)

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne

Para atender la necesidad de movilidad que posee la población ubicada en los distintos barrios de la ciudad de Loja, el Municipio definió 12 líneas de transporte público, cuya demanda atendida se puede observar en el cuadro siguiente.

Tabla 5.

Líneas de transporte público y transportados en la ciudad de Loja

Línea	Nombre de la Línea	Total	%
Línea 1	Pitas- El Rosal	3550	6%
Línea 2	Sauces-Argelia	16.028,007	25%
Línea 3	Virgempamba	724,507	1%
Línea 4	Borja-Isidro Ayora	3654,540	6%
Línea 5	Colinas Lojanas- Zamora Huayco	5139,629	8%
Línea 7	Motupe-Punzara	8418,346	13%
Línea 8	Ciudad Victoria – Carigan	7497,089	12%
Línea 10	Sauces- Pradera-Argelia	7020,683	11%
Línea 11	Tierras Coloradas- Obrapia- Plateado	7651,746	12%
Línea 12	Somec- San Cayetano	3820,770	6%
Total		63.505,317	100%

Fuente: (Sangurima, 2016)

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne

Como se observa en la tabla anterior la demanda diaria promedio de transporte público en la ciudad de Loja es de 63.505,317 viajes por año lo que genera una producción anual estimada de \$ 17'146,436,00 con una tarifa de 30 centavos de dólar para personas comunes (78%) y de 15 centavos para niños, estudiantes de primaria, secundaria, personas de la tercera edad y personas con discapacidad (22%).

Para una adecuada operación, las cuatro organizaciones de transporte publico formaron en el 2014 un Consorcio único denominado “ Ciudad de Loja” entidad que tiene como misión fortalecer los procesos necesarios para brindar un servicio de calidad a favor de los ciudadanos para esto de manera permanente implementar equipos y herramientas tecnológicas que forman parte de tres subsistemas de operación llamados SIR “ Sistema Integrado de Recaudo” SAE “ Sistema de Apoyo a la Explotación” y SIU “Sistema de Información de Usuario” (Sangurima, 2016).

5. MATERIALES Y METODOS

5.1 Materiales

A continuación, se ha considerado utilizar los siguientes materiales como lo son el son material bibliográfico, suministros de oficina, suministros de computación que permitieron el desarrollo del presente trabajo de tesis.

5.2 Métodos

La investigación realizada fue de tipo descriptivo permitió estudiar y a la vez expresar los elementos que compusieron la temática de la investigación que es satisfacción al usuario del transporte público urbano, consistió en la desmembración de un todo, desintegrar, descomponer un todo en sus partes para estudiar en forma intensiva cada uno de sus elementos, así como las relaciones entre sí y con el todo lo cual permitió conocer cada una de las expectativas y percepciones que los usuarios tienen acerca del transporte público de igual forma se conoció la situación actual del transporte.

El método deductivo se utilizó para recolectar información relevante sobre el tema estudiado para tal efecto fue necesario hacer un análisis general de los aspectos clave relacionados a la calidad de los servicios públicos que brindan las compañías y cooperativas de transporte urbano en la ciudad de Loja.

El método sintético permitió destacar los elementos de mayor relevancia analizados como son las particularidades del servicio, que fueron la base para determinar las expectativas, las percepciones y posteriormente el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios públicos recibidos para en lo posterior brindar posibles soluciones.

(Sampieri, Collado, & Baptista , 2010) sostienen que el enfoque cuantitativo utiliza la lógica o razonamiento deductivo, tomando en cuenta el centro como el eje de este método, es así que mediante la deducción se pudo palpar como es la situación actual del servicio de transporte urbano en la ciudad de Loja de igual forma se llevó a su posterior análisis de cada uno de los resultados de manera específica obtenidos mediante la aplicación del cuestionario aplicado a la población objetivo.

El Método SERVPERF se utilizó para determinar las dimensiones de la satisfacción de los usuarios, las misma que constan en la encuesta que se le realizo a la población objetivo.

Se utilizó una escala de Likert para que los usuarios den su punto de vista lo que consideran más importante, cinco puntos, tecnicada y codificada, se pretende dar un lenguaje comprensivo de la investigación, quedando de la siguiente manera: “Completamente en desacuerdo (1); Parcialmente en desacuerdo (2); Indiferente (3); Parcialmente de acuerdo (4); y Completamente de acuerdo (5) tal como se observa en la tabla; además, se incluirán preguntas de información general, como edad, estatus actual y género (Ibarra & Casas, 2015, p. 235).

5.3 Técnica

Para la recolección de información se utilizó técnicas el dialogo directo con el usuario para conocer sus expectativas y el cuestionario de afirmaciones del Método SERVPERF las cuales se detallan a continuación por cada objetivo.

Objetivo específico 1

1. Identificar las expectativas de los usuarios respecto al servicio de transporte público urbano

Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una visita por las afueras de las paradas de las rutas Troncales las mismas que son Saucos-Argelia, Ciudad Victoria-Carigan, Tierras Coloradas- Bolonia Plateado, se entabló un dialogo con los usuarios del transporte urbano a partir de las 9 de la mañana, esto se realizó aleatoriamente por usuario en un lapso de 10 minutos donde se le preguntaba qué expectativas espera antes de hacer uso del transporte urbano dando como resultado diez expectativas más importantes las cuales se acoplaron a las dimensiones del Método SERVPERF como lo son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía .

2. Determinar la percepción de la calidad del servicio de transporte público, por parte de los usuarios.

Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una encuesta basada en cuestionario del Método SERVPERF la misma que consta de 22 afirmaciones las cuales están separadas en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza y empatía. Este cuestionario utiliza una escala actitudinal valorada entre 1 y 5 siendo uno completamente de acuerdo y cinco completamente en desacuerdo.

De esta forma los usuarios fueron dando sus calificaciones según sus percepciones, la encuesta se realizó a 370 usuarios del transporte público urbano de Loja la cual se realizó de forma aleatoria simple, esto quiere decir que se encuestó cada cinco usuarios dentro de las unidades de transporte y en las paradas de las líneas troncales de la

ciudad. Según Arístides Vara (2012) “El tamaño de la población: Si es mayor a 100 mil, entonces el tamaño de la muestra será suficiente con 370. Si es menor a 100 mil, necesitas calcularla empleando fórmulas” (p. 227).

6. RESULTADOS

La satisfacción ciudadana, es sin duda, uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de los servicios públicos, lo cual conlleva hacer un estudio acerca de la satisfacción del usuario en el transporte urbano de la ciudad de Loja.

La satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos depende de que, en cada acto de prestación de un servicio, su percepción iguale o supere sus mejores expectativas. Un servicio público orientado a la excelencia, deberá en primer lugar identificar las expectativas de quienes hacen uso del mismo y compararlas con sus percepciones una vez que estas personas han utilizado el servicio. Esta valiosa información puede ser convenientemente utilizada por la organización para la mejora de ciertos atributos del servicio.

Existen una variedad de técnicas que permiten medir los niveles de satisfacción ciudadana en cuanto a la prestación de servicios se refiere, para el presente estudio se aplicó una encuesta a muestra poblacional de 370 personas complementada con la observación directa obteniéndose los siguientes resultados.

6.1. Expectativas ciudadanas en correspondencia al transporte público urbano en la ciudad de Loja

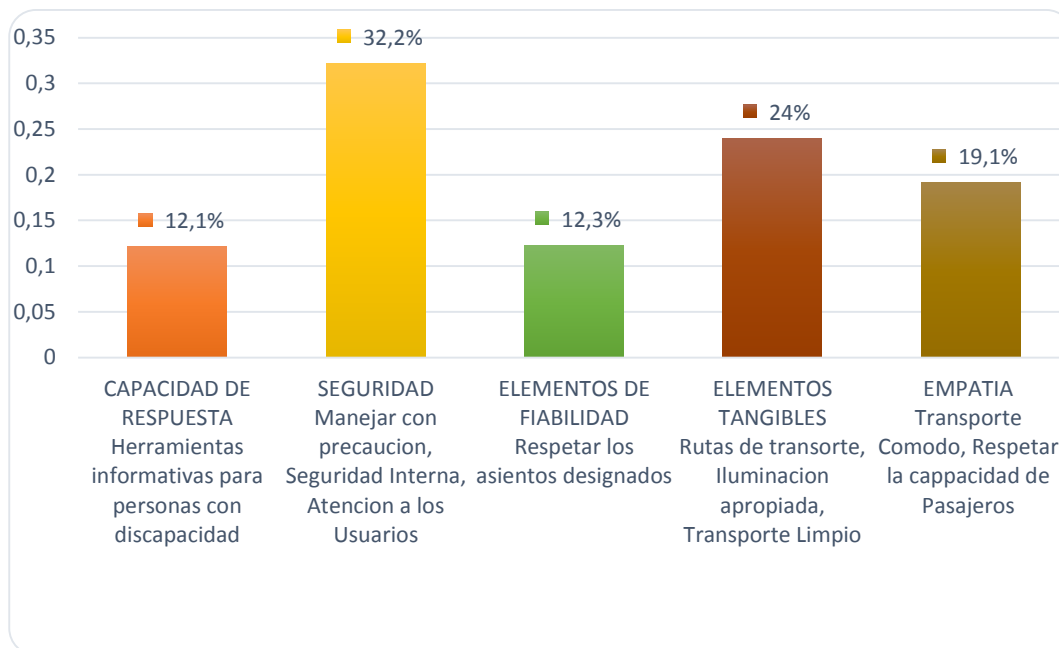
Para el cumplimiento de este objetivo específico, se partió identificando cada una de las expectativas por parte de los usuarios encuestados.

Tabla 6.
Listado de expectativas

DIMENSIONES	EXPECTATIVAS	TOTALES	PORCENTAJE
Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Rutas de transporte • Iluminación apropiada • Transporte limpio 	438	24%
Elementos de Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar los asientos designados 	222	12,3%
Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas informativas para personas con discapacidad. 	217	12,1%
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar con precaución • Seguridad interna • Atención a los usuarios 	580	32,2%
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte cómodo • Respetar la capacidad de pasajeros 	343	19,10%

Fuente: Encuestas

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne



En relación al objetivo específico número uno las expectativas que tienen los usuarios antes de hacer uso del transporte público urbano, se identificó diez expectativas las cuales se fueron adaptando a las cinco dimensiones del método SERVERPF que son: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía se obtuvo como resultado que la dimensión de seguridad con un 32.2 % del total de la población objetiva concuerdan que debe haber seguridad dentro de la unidades de transporte público urbano en la ciudad de Loja.

6.2. Medición de la percepción actual de la calidad del servicio de transporte urbano público en la ciudad Loja

Tabla 7.
Genero de encuestados

DATOS GENERALES		
GENERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	188	49%
Femenino	182	51%
Total	360	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne

En cuanto al género de la muestra encuestada se observa que el 49% representa al género masculino, y 51% representa al género femenino.

Tabla 8.

Elementos Tangibles

Afirmaciones	Valor Promedio	%	Valor cualitativo de la percepción
A.1. Las unidades de transporte cuentan con equipamiento moderno	2.62	52%	Indiferente
A.2 El montaje interno de la unidad de transporte es atractivo.	2.96	59%	Indiferente
A.3 Tanto el conductor como el ayudante del autobús tienen una apariencia impecable	2.74	55%	Indiferente
A.4 Los elementos de unidad de transporte como asientos agarraderas son agradables y atractivas para el usuario	2.85	57%	Indiferente
Promedio General	2.79	56%	Indiferente

Fuente: Encuesta

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne

En lo relacionado a los elementos tangibles se observa que el promedio general es de 2.81 y a su vez se obtuvo el nivel de calidad del 56% en donde se puede observar que los usuarios contestan que no saben cómo calificar estos elementos.

Tabla 9.
Elementos de Fiabilidad

Afirmaciones	Valor Promedio	%	Valor cualitativo de la percepción
A.5. Los choferes y ayudantes cumplen con el servicio prometido.	3.66	73%	Parcialmente de acuerdo
A.6 El chofer y el ayudante se interesa por resolver mis problemas	2.34	47%	Indiferente
A.7. Los choferes y los cobradores me atendieron oportunamente.	3.47	69%	Parcialmente de acuerdo
A.8 El chofer me transporte en el tiempo que esperaba.	3.64	73%	Parcialmente de acuerdo
A.9. El chofer y el ayudante no cometieron errores al transportarme.	3.28	66%	Parcialmente de acuerdo
Promedio General	3.28	66%	Parcialmente de acuerdo

Fuente: Encuesta

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne

En la dimensión de fiabilidad la población encuestada la calificó con un 3.28 y a su vez se obtuvo el nivel de calidad del 66%, lo cual representa que el servicio dado por los choferes y por los ayudantes les parece parcialmente de acuerdo, a excepción de la afirmación 6 obtuvo un resultado bajo con relación al resto

Tabla 10.

Elementos de capacidad de respuesta

Afirmaciones	Valor Promedio	%	Valor cualitativo de la percepción
A.10. El chofer como el ayudante de la unidad de transporte comunican con prontitud los avisos.	3.26	65%	Parcialmente de acuerdo
A.11. El chofer como el ayudante solucionan rápidamente los inconvenientes que se dan en la unidad de transporte.	2.98	60%	Parcialmente de acuerdo
A.12. El chofer como el ayudante se mostraron dispuestos ayudarme.	3.18	64%	Parcialmente de acuerdo
A.13. El chofer como el ayudante saben responder a mis dudas.	2.85	57%	Indiferente
Promedio General	3.07	61%	Parcialmente de acuerdo

Fuente: Encuesta

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne

Con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta los usuarios calificaron esta dimensión con un 3.07 lo que implica un nivel de calidad del 61% y que está parcialmente de acuerdo, con respecto a la resolución de dudas por parte del personal del transporte urbano, 57% manifiesta no haber recibido información adecuada.

Tabla 11.

Dimensión de Seguridad

Afirmaciones	Valor Promedio	%	Valor cualitativo de la percepción
A14. El chofer como el ayudante me dio confianza	3.33	67%	Parcialmente de acuerdo
A15. Me siento seguro al ser transportado por el conductor y ayudante de este autobús.	3.36	67%	Parcialmente de acuerdo
A16. El chofer como el ayudante me atendieron cordialmente.	3.51	70%	Parcialmente de acuerdo
A17. El chofer como el ayudante me muestran capacidad en su trabajo.	3.46	69%	Parcialmente de acuerdo
Promedio General	3.41	68%	Parcialmente de acuerdo

Fuente: Encuesta

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne

En la dimensión de seguridad los usuarios calificaron a esta dimensión con un promedio general del 3.41 y se obtuvo un nivel de calidad del 68% donde se identifica que están parcialmente de acuerdo con el servicio brindado, con respecto a la atención del personal del transporte urbano los usuarios manifestaron que en un 70% los atendieron cordialmente este porcentaje se ubica dentro de confiabilidad alta.

Tabla 12.

Dimensión de Empatía

Afirmaciones	Valor Promedio	%	Valor cualitativo de la percepción
A.18. El chofer como el ayudante cuando lo necesite atendieron únicamente a mi pedido.	3.01	60%	Parcialmente de acuerdo
A19. Las Unidad de transporte llego en horario correcto.	3.57	71%	Parcialmente de acuerdo
A20. El chofer como el ayudante supieron ayudarme con mi problema de forma individualizada.	2.88	58%	No sabe
A21. El chofer como el ayudante se preocuparon por mis intereses.	3.27	65%	Parcialmente de acuerdo
A22. El chofer como el ayudante supieron comprender mis necesidades específicas.	2.83	57%	Indiferente
Promedio General	3.11	62%	Parcialmente de acuerdo

Fuente: Encuesta

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne

En la dimensión de empatía los usuarios encuestados la calificaron con un promedio general es de 3.11 y se obtuvo un nivel de calidad del 62% que se identifican que estuvieron parcialmente de acuerdo; con respecto a la afirmación 20 y 22 obtuvieron un resultado bajo con relación

Al concluir con los resultados del cuestionario de afirmaciones SERVPERF, es necesario proceder al análisis de los pesos otorgados a cada dimensión.

6.3. Valoración de la percepción de la calidad de los usuarios del transporte público urbano de la ciudad de Loja año 2018

Para dar el cumplimiento del objetivo general de la presente investigación fue necesario realizar los siguientes cálculos.

a) Percepción del resultado de las dimensiones/ítems

$$P = ij$$

Donde:

P = Percepcion del resultado de las dimensiones.
 i = a la dimensión
 j = al item o pregunta

Como primer calculo que se realizó para encontrar la calidad del servicio prestado por el transporte público se realizó en orden de cada una de las dimensiones, otorgando un valor promedio a cada una de las 22 afirmaciones que formaron parte del cuestionario SERVPERF aplicado.

Tabla 13.
Resultados del objeto i respecto al ítem j

Dimensiones	P_{ij}
Elementos tangibles	2.79
Fiabilidad	3.28
Capacidad de respuesta	3.07
Seguridad	3.41
Empatía	3.11
Promedio de percepciones	3.11

Fuente: Encuesta

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne

Los resultados obtenidos de las cinco dimensiones dan un promedio de percepción de 3.11 lo que significa que los usuarios están parcialmente de acuerdo con el servicio recibido recalcando que la dimensión de elementos tangibles obtuvo una puntuación del 2.81 siendo las más bajo de todas

b) Importancia del (Peso) de la dimensión j en calidad percibida

Con referente a los pesos se les solicito a cada uno de los usuarios encuestados que valoren del 1 al 5 cada una de las dimensiones obtenido así el valor porcentual, para el cálculo se utilizó la siguiente formula.

$$W_j \frac{\Sigma j}{SQ}$$

Dónde:

Wj= Importancia del (peso) de los ítems
j= al ítem o pregunta
j= en la calidad percibida
SQ =calidad del servicio

De esa forma al calcular el peso, es igual a la sumatoria de valoración de todas las afirmaciones divididas para la calidad total que es SQ.

Tabla 14.
 Percepción del resultado del objeto i con respecto al atributo j

Dimensiones	Wj
Elementos tangibles	0.24
Fiabilidad	0.17
Capacidad de respuesta	0.24
Seguridad	0.19
Empatía	0.16

Fuente: Encuesta

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne

Como resultado del cálculo de las dimensiones tenemos que tanto elementos tangibles como capacidad de respuesta obtuvieron el mismo peso con un 0.24 puntos de importancia y en menos nivel se obtuvo la dimensión de empatía con 0.16 de importancia.

c) Valoración general de la calidad percibida

Finalmente, para el cálculo de la calidad percibida en el servicio de transporte público se multiplico la percepción por la importancia de cada uno de las dimensiones establecidas tal como se muestra en la siguiente formula.

$$SQ = \sum_{j=1}^K W_j P_{ij}$$

SQ= calidad del servicio

K= número de atributos, 22 en este caso;

P_{ij} = percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j;

W_j = importancia del atributo j en la calidad percibida.

Al aplicar la formula final se obtuvo los resultados de la calidad del servicio de transporte urbano.

Tabla 15.
Percepción por peso de Calidad

Dimensiones	P _{ij}	W _j	P _{ij} *W _j
Elementos Tangibles	2.79	0.24	0.67
Fiabilidad	3.28	0.17	0.55
Capacidad de Respuesta	3.07	0.24	0.72
Seguridad	3.41	0.19	0.66
Empatía	3.11	0.16	0.51
Percepción final de la calidad			3.11
Satisfacción del usuario			62.22%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Quito Ulloa María del Cisne

La percepción por peso de calidad dio como resultado un 3.11 es decir de acuerdo a la escala de Likert los usuarios admiten estar parcialmente de acuerdo con los servicios prestados por las cooperativas y compañías de transporte urbano, tomando en consideración la dimensión más importante fue la de “capacidad de respuesta” con un resultado del 0.72 y a su vez la dimensión que obtuvo menor peso fue en este caso la empatía con un 0.51. de igual forma se pudo evidenciar que las dimensiones de elementos tangibles y capacidad de respuesta obtuvieron el mismo peso de 0.24 por lo tanto serían las más importantes para los usuarios.

El servicio de transporte urbano en la ciudad de Loja año 2018, medida en una escala de 0 a 5, fue de 3.11 puntos que equivale al 62.22% de satisfacción al usuario. Según la metodología del método SERVPERF denota que los usuarios están parcialmente de acuerdo con el servicio brindado.

7. DISCUSION

Una vez obtenidos los resultados de la investigación y realizado su respectivo análisis, se procede a discutir los mismos.

7.1. Expectativas ciudadanas respecto al transporte público urbano en la ciudad de Loja

Las expectativas se recogen a nivel general de quienes consumen el servicio que se ha ido formando de la organización prestadora del servicio a partir de elementos más o menos explícitos (Heredia, 2015, pág. 56).

Los sistemas de transporte cumplen un rol funcional dentro del progreso de las ciudades, la ciudad de Loja no está aislada de esta realidad en donde se cuenta con este servicio desde muchos años atrás, y se evidencia el desarrollo local gracias al servicio de transporte que contribuye a la movilización cientos de personas diariamente. Las mismas que se trasladan a través de este servicio a sus lugares de trabajo, instituciones educativas, negocios, a realizar trámites en el centro de la ciudad, a recrearse en los lugares de diversión, entre otros.

Es así que este servicio de transporte público de manera general es utilizado tanto por hombres con el 49% como también por mujeres con el 51%.

En relación al objetivo específico número uno se necesitó conocer las expectativas de los usuarios con respecto al transporte público urbano en la ciudad de Loja, las cuales se acoplaron a cada una de las dimensiones del método SERVERF dando como resultado que los elementos tangibles dan a conocer las expectativas como: las rutas del transporte, la iluminación apropiada y un transporte limpio para un mejor servicio

al usuario del transporte público, por esta razón el 24% de los encuestados manifestaron que están satisfechos con el servicio.

Dentro de los elementos de fiabilidad establecen respetar los asientos designados a los usuarios, partiendo de los resultados la ciudadanía le ha dado el 12% de importancia, del total de los encuestados.

Mientras que la dimensión de capacidad de respuesta da a conocer las herramientas informativas para personas con discapacidad, el 12% de los encuestados manifestaron no conocer estas herramientas y no le dieron importancia a esta dimensión como expectativa del transporte público urbano.

En dimensión de seguridad en el transporte público establece manejar con precaución, seguridad interna y la atención a los usuarios del transporte público con un 32% del total de la población objetiva. En la dimensión de empatía trata de proporcionar al usuario un espacio cómodo para viajar y respetar la capacidad de los pasajeros en el transporte urbano; es así que con el 19% los encuestados han manifestado que es una situación que se debe corregir para dar un mejor servicio a la ciudadanía. Según (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1998), define a las expectativas como los deseos o lo que quieren los consumidores, es decir, lo que ellos sienten que el proveedor de servicios debería ofrecer". Las expectativas ciudadanas en relación con los servicios se forman a partir de: las experiencias anteriores propias y ajenas en relación con los servicios públicos, las necesidades personales que pueden variar de individuo a individuo incluso, diferente en el papel que desempeña el ciudadano cada vez que se relaciona con la administración.

7.2. Calidad percibida del servicio de transporte urbano público en la ciudad Loja.

Medir la percepción de la calidad del servicio de transporte público, por parte de los usuarios es el segundo objetivo específico para cumplir se estableció una metodología validada por estudios a nivel internacional denominada método SERVPERF el mismo que se fundamenta únicamente en percepciones de los usuarios (Ibarra & Casas, 2015), mencionan que cuando se logran resultados positivos de mayor valor, la calidad del servicio percibido por el cliente o usuario será buena, pues de hecho el modelo presenta cifras más reales en la percepción del servicio prestado.

El método SERVPERF permitió valorar la calidad del servicio de transporte urbano público según la perspectiva del usuario mediante una escala de Likert y posteriormente dándole un peso de importancia a cada dimensión del método.

En la dimensión de capacidad de respuesta obtuvo una puntuación de 0.72 de percepción esta dimensión está relacionada con la rapidez en la comunicación, capacidad de ayuda y de respuesta de los colaboradores frente a las necesidades de los usuarios como lo menciona Thompson, Voigt, & Shumer (2014), es imprescindible tratar de saber cuáles características contribuyen más al logro de objetivos del sistema de transporte (que atributos son más importantes), se hace una descripción de algunos posibles atributos de los sistemas de transporte: “velocidad, capacidad, seguridad, frecuencia, regularidad, facilidad de acceso, simplicidad, responsabilidad, cobertura, flexibilidad y economía”, contrastando lo comentado por los autores, la afirmación de los usuarios y el resultado obtenido se puede establecer que la dimensión obtuvo la puntuación más alta de percepción con respecto a las demás.

En cuanto a la dimensión de elementos tangibles se obtuvo una puntuación de 0.67 de percepción dentro la misma se mide equipamiento, infraestructura, apariencia de los colaboradores y señalética no obstante los usuarios supieron manifestar que ellos no saben en qué tan buen estado se encuentran las unidades de transporte pues ellos al momento de hacer uso solo esperan llegar sin novedades a su destino, como lo menciona (Bedoya, 2015), el éxito del transporte público va a depender en buena parte de la calidad que se brinde a los usuarios, por parte del conductor y la infraestructura que tenga la unidad de transporte, esto a su vez es de vital importancia ya que si existirá estos dos puntos de vista el transporte público urbano mejoraría.

La dimensión de seguridad se obtuvo una puntuación de 0.66 de percepción haciendo referencia a lo que dicta el proyecto de seguridad vial y ciudadana para el transporte público y comercial es lograr que el transporte público sea más atractivo para los ciudadanos es uno de los desafíos que los municipios y las empresas de transporte público deben asumir, de tal forma que muestren interés por garantizar un servicio de gran calidad del sistema de transporte público (Agencia Nacional de Transito, 2014).

Dentro de la dimensión de fiabilidad se obtuvo la puntuación de 0.55 de percepción de calidad esta dimensión está orientada a conocer cada uno de los aspectos como lo son el cumplimiento de promesas, resolución de problemas realizar el servicio adecuadamente y que el mismo se cumpla en el plazo prometido sin que haya error alguno los usuarios manifestaron que al momento de hacer uso del servicio se encuentran con exceso de pasajeros, correteo de unidades esto hace que al momento de transportarse sea un peligro para ellos sienten demasiada inconformidad al momento de transportarse haciendo referencia a (Morocho & Rodríguez, 2019), un

usuario satisfecho aspira salir de su origen, caminar lo menos posible hasta la parada donde puede tomar el transporte, esperar lo menos posible, trasladarse en el menor tiempo posible, que los vehículos sean seguros y confortables, que el conductor maneje con prudencia y seguridad, obtener información oportuna y pagar una tarifa razonable.

En cuanto a la dimensión de empatía se obtuvo una puntuación de 0.51 de percepción de calidad la misma que está orientada a conocer atención individualizada al cliente o usuario, el horario conveniente, la preocupación por los intereses de los clientes y la comprensión por las necesidades de los clientes mediante un diálogo con los conductores de las unidades de transporte manifestaron que ellos trabajan con itinerarios establecidos por cada una de las cooperativas y compañías de transporte, los usuarios manifestaron que el conductor no es tan amable al momento de hacerle alguna consulta y a su vez manifestaron que la falta de ayudantes en las unidades de transporte hace que haya inconvenientes al momento de ingresar para las personas con movilidad reducida como personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, madres con niños en brazos y personas con capacidades especiales como hace referencia (Institute for Transport Studies, 2010) estas alternativas se pueden aplicar con una buena planificación, e incentivación de las personas, pues en algunas ocasiones los usuarios percibimos estos cambios de manera negativa hasta adaptarnos a los cambios por lo tanto se debe sensibilizar a los pasajeros de las medidas adoptadas en el transporte público hace más práctico, cómodo, accesible y comprensible para todo el mundo

7.3. Nivel de satisfacción del usuario del transporte público urbano de la ciudad de Loja.

Finalmente, para cumplir con los objetivos de la investigación el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano en la ciudad de Loja es del 62.22% de acuerdo a la escala de Likert los usuarios admiten estar parcialmente de acuerdo con los servicios prestados por las cooperativas y compañías de transporte urbano, también se pudo evidenciar que los usuarios coinciden como expectativa y percepción que deben de tener seguridad dentro de la unidad de transporte, otro de los puntos más importante y claves del servicio de transporte urbano es los conductores ya que ellos son los encargados de asumir en última instancia la responsabilidad diaria de prestar el servicio concreto de transporte público colectivo como lo señala la Asamblea Nacional Constituyente (2008), que el transporte público debe garantizar una prestación de servicio ajustada a principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justa con la finalidad de garantizar el transportarse de un lugar a otro, respetando los derechos y considerando que es un asunto de interés social.

8. CONCLUSIONES

- La identificación de las expectativas y el conocimiento de las percepciones de los usuarios dio como resultado que la dimensión de seguridad es la más importante para el usuario, debido a que existe inseguridad dentro de las paradas como en las unidades de transporte manifestaron que no existe un buen funcionamiento de las cámaras de vigilancia el botón de pánico y tampoco existe presencia policial.
- La percepción de calidad por parte de los usuarios medida en una escala de 0 a 5, fue de 3.11 puntos, lo cual denota que el usuario está parcialmente de acuerdo con el servicio brindado por las compañías y cooperativas de transporte urbano en la ciudad de Loja. mientras que la satisfacción del mismo es del 62.22% donde el servicio es indiferente para el usuario.
- La valoración de la importancia que los usuarios le dan a cada uno de los aspectos del servicio arrojó que la dimensión con mejor valoración es la **capacidad de respuesta** con el 0.72 puntos debido que los aspectos de comunicación, rapidez, capacidad de ayuda y de respuesta de los colaboradores frente a las necesidades de los usuarios es inmediata.

9. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones a las que se llegó se procede a plantear las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda al Municipio de Loja junto con el Consorcio de Transportistas que se haga el uso adecuado de las cámaras de video vigilancia y botón de pánico que tienen las paradas de buses de la ruta troncal, así como las unidades de transporte , impulsar la educación vial a la ciudadanía, fomentando el ordenamiento entre peatones y conductores, respetando las leyes de tránsito, paradas, pasos cebras entre otras de esta manera se llegaría a que el usuario se encuentre con un servicio de calidad y calidez.
- Para mejorar la percepción de calidad por parte de los usuarios del servicio de transporte urbano en la ciudad de Loja año 2018 se recomienda a las operadoras del transporte público: Cooperativa 24 de Mayo, Cuxibamba, Compañía Urba Sur y Urba Expres que se mejoren las unidades de transporte en lo que corresponde a infraestructura como ventanales, cubiertas, pisos sobre todo la limpieza y adecuada presentación de los conductores.
- Se recomienda al Consorcio de Transportistas que se realice capacitaciones constantes a los conductores de las unidades de transporte puesto que, si estas personas son orientadas de manera correcta haciendo cumplir las leyes y normas, se disminuirá el porcentaje de accidentes de tránsito, que se ocasionan por la imprudencia del conductor, generando cuantiosas pérdidas humanas y económicas.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Transito. (Mayo de 20 de 2014). *Transporte Seguro*. Obtenido de Sistema de Seguridad Integrado.
- Álvarez, G. (28 de 5 de 2012). Satisfacción al cliente y al usuario con el servicio ofrecido de supermercados gubernamentales. *Satisfacción al cliente y al usuario con el servicio ofrecido de supermercados gubernamentales*.
- Alvarez, G. (2012). Satisfacción de los Clientes y Usuarios con el Servicio Ofrecido. Caracas.
- Andalucía , F. (2010). principales cuestiones de los consumidores sobre el transporte público.
- ANT. (2018). *AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO*. Obtenido de <https://www.ant.gob.ec/index.php/ant/vision-mision-y-objetivos#.W48KwPIKjDc>
- Asamblea Nacional Constituyente . (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: ANC.
- Asamblea Nacional Constituyente, A. N. (2012). *REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL*. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional Constituyente, A. N. (2016). *LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Asamblea Nacional, A. (2017). *CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL,AUTONOMIA Y DESCENTRALIZACION*. QUITO: LEXIS.
- Bedoya, J. K. (2015). *Modelo de satisfacción de los usuarios del transporte publico*. Medellín: Questia.

- Betancourt, Y., & Mayo, J. (2010). *LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO*. Cuba.
- Blanco, D. (19 de Octubre de 2014). La trilogía de la calidad de Juran. Madrid, España.
- Casas, I. &. (07 de 4 de 2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención a telcel. *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención a telcel*. Mexico.
- Cetmo, F. (2006). La norma UNE-EN 13816 específica sobre calidad en transporte de pasajeros (en todos los modos). Establece el marco común para definir la calidad del servicio de Transporte de viajeros y contempla dos puntos de vista: por una parte, el de la administración
- Cuellar Martín, E., del Pino Matute, E., & Ruíz López, J. (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los servicios publicos. Madrid.
- Ecuadoriano, R. T. (2008). *NORMA TECNICA ECUATORIANA*. QUITO-ECUADOR.
- Heredia. (2015). Modelo de Satisfacción de los usuarios del transporte publico. En p. kloter, *The effect of social comparison transportation Research* (pág. 56). 2003.
- Heredia Bedoya, K. J. (2015). Modelo de satisfacción de los usuarios de transpotye Público. Medellín, Colombia.
- Ibarra, L. E., & Casas, E. (Enero. Marzo de 2015). Aplicación del modelo Servperf. *Aplicación del modelo Servperf*. Hermosillo.
- Institute for Transport Studies. (2010). *Medidas para la gestion inteligente de movilidad*. Austria: CIVITAS GUARD.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2008). *Buses Urbanos*. QUITO - ECUADOR: FIRST.
- Islas, V. M. (2007). *Analisis de los Sistemas de Transporte* . Mexico: Publicacion Tecnica.


- Miguel, G. (2018). Obtenido de El usuario es lo primero La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión: https://docplayer.es/84140421-Coleccion-biblioteca-y-gestion.html#show_full_text
- Morocho, A., & Rodríguez. (2019). *Calidad de Servicio de Transporte Público Urbano*. Azogues.
- Moller, R. (2003). *Movilidad de personas, Transporte Urbano, Desarrollo Sostenible*. Santiago de Cali.
- Municipio de Loja , . (2018). *Ordenanza que regula la operacion del sistema intermodal de transporte SITU canton Loja*. LOJA.
- Parasuraman,Zeithaml , Berry. (1998). *expectativas en la satisfaccion del usuario SERVQUAL*. .
- Pino, V. R. (2009). la evaluacion de los servicio publicos desde la perspectiva ciudadana. En Parasuman, *Evaluacion de los servicios publicos* (pág. 145). Alemania.
- Presidencia, M. d. (2009). Guía para la evaluación de servicios publicos. *Guía para la evaluación de servicios publicos*. Madrid.
- Quevedo, A. (2008). Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público*.
- Sampieri, H., Collado, F., & Baptista , M. (2010). Metodología de la Investigación (5ta ed.). Mexico: The McGraw-Hill.
- Sangurima, W. (2016). *Movilidad Urbana en la Ciudad de Loja*. Loja.
- Studies, I. f. (2010). *Sistemas innovadores de Billetaje para el transporte publico*. Austria: civitas guard.
- Suarina, C. (2002). Medida de la Calidad: Adaptación de la Escala Servqual al Ambito Financiero. En *Medida de la Calidad: Adaptación de la Escala Servqual al Ambito Financiero*. España.

Thompson, Voigt, & Shumer. (2014). CIUDADES EN MOVIMIENTO: LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE TRANSPORTE MASIVO. En *Adelante Head* (pág. 140). Colombia.

Torres, J., & Luna, I. (2016). *Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*. Mexico.

Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentacion 7 pasos para una tesis exitosa* (pág . 227)Lima-Peru.

11. ANEXOS

 Universidad Nacional de Loja	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINSTRATIVA ADMINISTRACION PUBLICA		Cuestionario N.	
			Hora inicio	
			Hora fin	
			Fecha:	
<p>Buenos días /tardes. Mi nombre es María Quito Ulloa, estudiante de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, estoy realizando una investigación, relacionada al “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2018” previa a la obtención del grado de Ingeniera en Administración Pública. En este momento estoy interesada en conocer su opinión crítica, constructiva y valiosa. Por esta razón le solicito que me conceda unos minutos para realizarle una encuesta, cabe resaltar que esta información será tomada con fines académicos</p>				
GENERO		Masculino () Femenino ()		
1. Crear nuevas rutas de transporte público.				
2. Que el conductor del autobús maneje con precaución				
3. Que la unidad de transporte tenga seguridad interna				
4. Que la iluminación de la unidad de transporte sea la apropiada				
5. Que los asientos de la unidad de transporte sean cómodos				
6. Que la unidad de transporte se encuentre limpia				
7. Que se respete la capacidad de pasajeros parados y sentados que tiene el autobús				
8. Hacer que los usuarios respetan los asientos designados para personas con movilidad reducida (personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, madres con niños en brazos y personas con capacidades especiales)				
9. Implementar herramientas informativas adaptadas a las personas con capacidades especiales (p. ej. sistemas de ayuda visual, avisos sonoros)				
10. Capacitación permanente a los conductores sobre la atención a los usuarios				



Universidad
Nacional
de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINSTRATIVA
ADMINISTRACION PUBLICA

Cuestionario N.	
Hora inicio	
Hora fin	
Fecha:	

Buenos días /tardes. Mi nombre es María Quito Ulloa, estudiante de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, estoy realizando una investigación, relacionada al **“NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2018”** previa a la obtención del grado de Ingeniera en Administración Pública. En este momento estoy interesada en conocer su opinión crítica, constructiva y valiosa. Por esta razón le solicito que me conceda unos minutos para realizarle una encuesta, cabe resaltar que esta información será tomada con fines académicos

GENERO Masculino () Femenino ()

1. ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS					
2. Items Tangibles	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	PARCIALMENTE DESACUERDO	INDIFERENTE	PARCIALME NTE DE ACUERDO	COMPLETAMEN TE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
2.1. Las unidades de transporte cuentan con equipamiento moderno					
2.2 El montaje interno de la unidad de transporte es atractivo.					
2.3 Tanto el conductor como el ayudante del autobús tienen una apariencia impecable					
2.4 Los elementos de unidad de transporte como asientos agarraderas son agradables y atractivas para el usuario					
3 Items de Fiabilidad					
	1	2	3	4	5
3.1. Los choferes y ayudantes cumplen con el servicio prometido.					
3.2 El chofer y el ayudante se interesa por resolver mis problemas					

3.3. Los choferes y los cobradores me atendieron oportunamente.					
3.4 El chofer me transporte en el tiempo que esperaba.					
3.5. El chofer y el ayudante no cometieron errores al transportarme.					
4. Items de Capacidad de Respuesta	1	2	3	4	5
4.1. El chofer como el ayudante de la unidad de transporte comunican con prontitud los avisos.					
4.2 El chofer como el ayudante solucionan rápidamente los inconvenientes que se dan en la unidad de transporte.					
4.3. El chofer como el ayudante se mostraron dispuestos ayudarme.					
4.4 El chofer como el ayudante saben responder a mis dudas.					
5. Items Seguridad	1	2	3	4	5
5.1. El chofer como el ayudante me dio confianza					
5.2. Me siento seguro al ser transportado por el conductor y ayudante de este autobús.					
5.3.El chofer como el ayudante me atendieron cordialmente.					
5.4. El chofer como el ayudante me muestran capacidad en su trabajo.					
6. Items Empatía	1	2	3	4	5
6.1. El chofer como el ayudante cuando lo necesite atendieron únicamente a mi pedido.					
6.2. Las Unidad de transporte llego en horario correcto.					
6.3.El chofer como el ayudante supieron ayudarme con mi problema de forma individualizada.					
6.3.El chofer como el ayudante se preocuparon por mis intereses.					
6.3.El chofer como el ayudante supieron comprender mis necesidades específicas.					

Anexo 2. Fotos de Realización de Encuestas.

Ilustración 1. Encuesta



Autor: Quito Ulloa María del Cisne

Ilustración 2. Encuesta



Autor: Quito Ulloa María del Cisne

Ilustración 3. Encuesta



Autor: Quito Ulloa María del Cisne

Ilustración 4. Encuesta



Autor: Quito Ulloa María del Cisne

Ilustración 5. Encuesta



Autor: Quito Ulloa María del Cisne



1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TÍTULO:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL TRANSPORTE
PÚBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2018”

Proyecto de Tesis previo a
optar por el grado de Ingeniero

AUTORA: María del Cisne Quito Ulloa

LOJA-ECUADOR

2018

1. TITULO

**N NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO
URBANO DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2018**

2. PROBLEMÁTICA

El transporte público es un sistema integral de medios de transporte de uso generalizado, capaz de dar solución a las necesidades de desplazamientos de las personas. (Andalucía, 2007, pág. 2)

El transporte público es un motor fundamental del desarrollo económico y social de un país ya que genera oportunidades y mejora la competitividad de la economía. La infraestructura de transporte conecta a las personas con los lugares de trabajo, los centros educativos y los servicios de salud. Además, permite la distribución de bienes y servicios a través del mundo, y facilita la interacción entre los seres humanos y la generación de conocimientos y soluciones que propician el crecimiento a largo plazo.. (Ibáñez, 2017)

El transporte público comprende los medios de transporte en que los pasajeros no son los propietarios de los mismos, siendo servidos por terceros (empresas públicas o privadas). El transporte público ayuda al desplazamiento de las personas de un punto a otro en un área de una ciudad, pagando cada persona una tarifa establecida dependiendo de su recorrido. (Mexico, 2015)

El papel del transporte público, sus razones y posibilidades, en el conjunto de la movilidad urbana es el objeto de esta entrada en el glosario de términos relacionados con un urbanismo y una arquitectura más sostenibles. En este escrito el foco está en el movimiento de las personas y su equipaje individual en las ciudades, ya que la circulación de mercancías exigiría un enfoque más amplio. (Lefebvre, 2011)

Se entiende por transporte sostenible aquel que sustenta la libertad de movimiento, la salud, la seguridad y la calidad de vida de los ciudadanos de la generación actual y

las futuras, ecológicamente eficiente y sostiene una economía dinámica e integradora que da acceso a todos los servicios y oportunidades, incluyendo a los menos favorecidos. (Suarez, 2015)

El servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja es planificado, regulado y controlado por el Municipio, el cual, en base al numeral 6 del art. 264 de la Constitución de la República del Ecuador, el art. 55 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización COOTAD, el primer párrafo del art. 30.4 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y la Resolución Nro.006 CNC-2012 del Consejo Nacional de Competencias, tiene bajo su responsabilidad la competencia exclusiva para Planificar, Regular y Controlar el Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Para ejecutar esta competencia el Municipio de Loja creó en el año 1999 mediante Ordenanza la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial “UMTTTSV”, la cual a través del proyecto Sistema Integrado de Transporte Urbano SITU, determinó que los procedimientos empleados en la planificación, programación, operación y control del servicio de transporte público, presenta falencias como:

Derroche de costos de operación y mantenimiento de los buses de transporte público, al no considerar rutas e itinerarios debidamente planificados de conformidad a la demanda existente, lo que se ve reflejado en vehículos vetustos, sobreoferta de servicio, competencia entre vehículos, un mayor consumo de combustible, llantas, lubricantes entre otros.

Dificultad para determinar un marco tarifario que genere un equilibrio entre los ingresos generados con los costos de operación y mantenimiento del sistema, ya que no se puede determinar con precisión la cantidad de usuarios servidos por vehículo y

por ruta, el número de vehículos requeridos y la cantidad de kilómetros que debe recorrer diariamente cada uno para atender la demanda.

El problema que tiene los conductores de las unidades de transporte es que realizan su trabajo de manera precaria, cumpliendo horarios de trabajo de hasta 16 horas diarias, lo que pone en riesgo la seguridad e integridad de pasajeros

Uno de los problemas fundamentales que existe a nivel Nacional igual es el hecho de no contar con una correcta planificación, organización, regulación y control de tránsito y transporte terrestre; lo que ha venido constituyendo como uno de los grandes inconvenientes en las diferentes ciudades debido a la superposición de competencias en el tránsito, y ha traído como consecuencia el hecho de que varios Gobiernos locales han asumido el control en lo referente a la planificación, regulación y organización de tránsito y transporte terrestres.

De las observaciones realizadas y experiencias del servicio de transporte público urbano y de manera particular el transporte urbano en la ciudad de Loja, mismo que es brindado por cuatro cooperativas y compañías legamente organizadas se puede mencionar que los conductores de las unidades como los ayudantes no cumplen con las disposiciones emitidas por la entidad competente como lo es el Consorcio de Transportistas Urbanos donde se sancionara por el mal servicio que se detecten por medio del sistema o por medio de denuncias de los usuarios, estas disposiciones constan en el Art.7 y Art.8 del Reglamento del Consorcio Transportistas Urbanos.

Uno de los problemas más notables en el transporte público urbano es el maltrato verbal o físico hacia los pasajeros parte de los conductores y ayudantes de las unidades de transporte, el no tomar precauciones durante el ascenso y descenso de pasajeros en las paradas respectivas, otro caso puntual que se vive como usuario del transporte

público urbano es la inseguridad ya que al transportarse se ha transformado en una batalla diaria, esto se experimenta en la gran mayoría de paradas de la ciudad en donde no existe el respeto a niños, mujeres embarazadas o personas de la tercera edad, lo que es más notorio aún en las horas pico por la aglomeración de la gente que trata de movilizarse a sus trabajos o centros de estudio. (Hora, 2018)

Otro caso muy puntual que se vive a diario en las unidades de transporte urbano es el exceso de pasajeros que en la mayoría de casos es de 90 personas entre parados y sentados, haciendo caso omiso a las disposiciones de los entes reguladores, todos estos problemas mencionados generan malestar entre los usuarios del transporte urbano, en algunos casos y de manera repetitiva los conductores de las unidades hacen uso indebido del teléfono celular sin tomar en cuenta los accidentes que generan dentro de la unidad como son caídas de pasajeros, golpes de pasajeros en las puertas y ranflas de la unidad de igual forma se producen accidentes fuera de la unidad como son atropellamientos, golpes con otros vehículos que son motivo por el cual el usuario debe de pensar dos veces para ser uso de este servicio.

Este estudio será conducido a través del planteamiento de las siguientes preguntas de investigación:

¿Cómo determinar el grado de satisfacción del usuario del transporte público urbano en la ciudad de Loja?

¿Cómo los usuarios están recibiendo el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja?

¿De qué manera brindan el servicio las cooperativas y compañías de transporte público,

3. JUSTIFICACIÓN

Luego de conocer la situación que se vive de manera permanente al ser usuarios del transporte urbano, especialmente del transporte en bus es el servicio que se recibe tanto por parte de los conductores como por parte de los ayudantes cuando los hay, situaciones como el exceso de pasajeros, alta velocidad, maltrato a los pasajeros, entre otras.

La presente investigación busca proporcionar experiencias manifestadas por los usuarios, ya que dan la certeza de que realizar una investigación respecto al nivel de satisfacción del usuario del transporte urbano de la ciudad de Loja en el año 2018 proporcionarán información que a no dudarlo permitirán elaborar recomendaciones para que quienes tienen bajo su responsabilidad el control y regulación del transporte urbano tomen las medidas necesarias para corregir estas falencias que a decir de algunos es un problema social.

La importancia y trascendencia de esta situación problemática, justifican plenamente su investigación, más aún si tenemos en cuenta que el servicio de transporte urbano está íntimamente ligado al diario vivir de una comunidad en nuestro caso a la ciudadanía de Loja.

4. OBJETIVOS

4.1 General

Determinar el nivel de satisfacción del usuario del transporte público urbano en la ciudad de Loja año 2018.

4.2 Específicos

- Identificar las expectativas de los usuarios respecto al servicio de transporte público urbano.
- Determinar la percepción de la calidad del servicio de transporte público, por parte de los usuarios.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 Transporte público

El transporte público en general y de forma particular en una ciudad es uno de los ejes eficientes que la mantienen en constante movimiento, ya que cumple la necesidad de las personas de trasladarse de su origen a su destino, es así que a continuación se describe la definición más importante para conceptualizar la percepción de la calidad del transporte de pasajeros. (Suarez, 2015)

5.2 Transporte público urbano de pasajeros.

El concepto de transporte público urbano de pasajeros se utiliza para describir el acto y consecuencia al traslado de personas del origen a su destino.

El transporte público urbano de pasajeros, hace referencia a los autobuses, trenes y otras unidades móviles que sirven para la movilización de los ciudadanos de una comunidad y que está solventado y manejado por el Estado vigente. (Suarez, 2015)

5.3 Satisfacción de Usuario.

La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción. (Experimental, 2001)

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Thompson, 1997)

5.3.1 Elementos que conforman la satisfacción del cliente/usuario

Los elementos que conforman la satisfacción del cliente son:

a. Rendimiento Percibido

Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió. (Thompson I. , 2006)

b. Las expectativas

Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
- Experiencia de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

5.3.2 Los niveles de satisfacción

Entre los niveles de satisfacción se encuentran los 3 niveles de satisfacción que por lo menos uno de ellos puede experimentar los usuarios:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

5.3.3. Dimensiones de satisfacción

- Validez

La validación es el proceso por medio del cual el investigador que desarrolla cuestionarios obtiene evidencia para sustentar sus inferencias. Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectar la evidencia requerida.

La validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley. Tradicionalmente la validez, se había presentado como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado.

- Lealtad

La lealtad califica a una persona que tiene un carácter leal, es decir, fiel a sus compromisos y que ha dado muestras de honestidad. Este término hace referencia a una virtud moral y prueba el grado de dedicación de una persona hacia otra

5.4. Definición de gestión de calidad

Sistema de Gestión de Calidad define como disponer de una serie de elementos en el proceso, manual de la calidad, procedimientos de inspección y ensayo, Instrucciones de trabajo, plan de capacitación, registros de la calidad, etc., todo funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los clientes. (ISO 9001, 2018)

5.5. Definición de calidad en el transporte urbano de pasajeros

La calidad en el transporte urbano de pasajeros es un término indefinido de interés como un mínimo espacio económico que fue desarrollado por sus orígenes en distintos niveles.

La norma UNE-EN 13816 específica sobre calidad en transporte de pasajeros (en todos los modos). Establece el marco común para definir la calidad del servicio de Transporte de viajeros y contempla dos puntos de vista: por una parte, el de la administración (titular del servicio) y los operadores (prestadores del servicio) y por otra, el de los clientes (actuales y potenciales). A continuación, se describe visiones de la calidad por la norma establecida.

5.6. Visiones de la calidad

En la norma UNE-EN 13816 que trata del ciclo de la calidad, se establece cuatro visiones como la calidad esperada, calidad percibida, calidad objetivo y calidad producida. (Gonzalez, 2006)

a. Calidad esperada

La calidad esperada se define como el nivel de satisfacción anticipado del usuario al utilizar el servicio. (Gonzalez, 2006)

b. Calidad objetivo

Los objetivos de calidad han de ser definidos pensando en los clientes y se debe formular de manera que sean cuantificables mediante su repercusión en los pasajeros. (Gonzalez, 2006)

c. Calidad producida

La calidad producida es el nivel alcanzado diario en condiciones operacionales normales, definido por su “impacto en los clientes, indicadores en porcentaje (%) de pasajeros afectados” (Gonzalez, 2006)

d. Calidad percibida

Es el nivel de calidad percibido, por los pasajeros durante el trayecto. En consecuencia, la calidad percibida es bastante subjetiva (es la imagen mental que el pasajero se forma del servicio en base a las sensaciones, las necesidades, las motivaciones y la experiencia previa). (Gonzalez, 2006)

5.7 Definición calidad de transporte

La calidad tiene grados de complejidad actual en el transporte urbano; calidad se define “como la organización de satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes” (Bitstream, 2012)

El término del transporte público tiene una visión que se desarrolla a largo plazo, el proceso de un excelente servicio de calidad, generara beneficios sociales, económicos y ambientales de la ciudad.

A través del estudio de Cortez, la calidad del servicio del transporte urbano ha mejorado paulatinamente en el aspecto social y económico, ha incrementado el número de usuarios en el mismo y constituye normalmente una herramienta fundamental en

las políticas de transporte basadas en la potenciación del uso del transporte público y presentado la satisfacción de la calidad a los usuarios. (Cortez, 2010)

5.8. Definición servicio de transporte

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente confía en el producto o del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo (Ramos, 2008)

El servicio se basa en actividades que se llevan a cabo por intermedio en una empresa para poder responder e integrar las necesidades de los clientes.

El servicio es un conjunto de elementos intangibles, acciones, interacciones personales y actitudes que diseñamos para satisfacer las necesidades del usuario.

5.8.1 Tipos de servicios

Según (Navarrete, 2014), el tipo de servicio que percibe el usuario son los siguientes:

- Normal.
- Malo.
- Pésimo.

5.8.2 Calidad de servicio en competitividad

Se define la calidad de servicio en competitividad en base a las tres E y a continuación se define cada una de ellas. (Navarrete, 2014)

1. Eficiencia: en la administración de los recursos.
2. Eficacia: en el logro de objetivos.
3. Efectividad: Comprobada para generar impactos en el entorno.

5.8.3 Calidad, cobertura y eficiencia traducidas a costos

El concepto de transporte público urbano de pasajeros se utiliza para describir el acto y consecuencia al traslado de personas del origen a su destino.

El transporte público urbano de pasajeros, hace referencia a los autobuses, trenes y otras unidades móviles que sirven para la movilización de los ciudadanos de una comunidad y que está solventado y manejado por el Estado vigente.

El transporte urbano es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los viajeros de transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrecen las compañías de autobuses. Usualmente los viajeros comparten el medio de transporte y está disponible para el público en general.

5.9 Calidad de movilidad urbana sostenible

La calidad se basa en los Planes de Movilidad Urbana Sostenible son herramientas de planificación e instrumento de políticas para guiar el desarrollo del transporte, en áreas urbanas y sus alrededores. “El desarrollo de planes de Movilidad Urbana sea convertido en un requisito obligatorio para que proyectos de transporte locales pueden recibir fondos del gobierno nacional”. (Böhler-Baedeke, 2016)

Es un plan estratégico diseñado para entender la necesidad de movilidad de las personas, negocios en las ciudades, y su entorno para una mejor calidad de servicio. Este se construye sobre las prácticas de planificación existentes y debe tener en cuenta los principios de integración, participación y evaluación.

Calidad permisible en el transporte urbano de pasajeros

5.10. Calidad permisible en el transporte urbano de pasajeros

La calidad permisible en el transporte urbano de pasajeros es la satisfacción, que usan diariamente el transporte, se desglosa en la complacencia del cliente como especifica el autor y define los siguientes factores para calidad del transporte:

- a. Fiabilidad: Confianza o seguridad que proporciona un servicio.
- b. Capacidad del servicio: Oportunidades de servir a los usuarios aumentarán.
- c. Seguridad: Proteger la integridad del usuario.
- d. Empatía: Inteligencia interpersonal de los usuarios por percibir el servicio.
- e. Regulador: Elementos conservados y restaurados por algún tipo de intervención en el servicio.

5.11. Relación entre calidad y satisfacción

El concepto de calidad debe de estar siempre relacionado con la satisfacción del cliente; podemos decir entonces que la calidad genera satisfacción del cliente al ciento por ciento y permanentemente. (Domínguez, 2006)

Aunque muchos autores lo consideran como sinónimos que sugieren que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo.

5.12. Organismos internacionales del transporte urbano

Los diferentes Organismo Internacionales de transporte están conformados por:

- Asociación Latino-Americana de Sistema Integrados (SIBRT)
- Movilidad Sustentables de América Latina (MUSUAL)

A continuación, se describe cada una de ellos.

5.12.1 Asociación latino-americana de sistemas integrados

La asociación Latino-Americana de Sistema Integrados conforma a representantes de agencias de ciudades relacionados con el transporte urbano en: Brasil, Chile, Colombia, Ecuador y México, para mejorar el transporte masivo en América Latina, pues la SIBRT busca la cooperación en el ámbito profesional, tecnológico, científico, financiero, comercial e institucional para fortalecer la capacidad y la efectividad de los distintos organismos interesados y la calidad de sus sistemas. Así, SIBRT desarrolla una industria eficiente y competitiva que soporta los sistemas actuales y futuros, lo que contribuye a las soluciones factibles y sustentables para combatir los graves problemas de movilidad que enfrentan las poblaciones de las ciudades latinoamericanas, a efectos de mejorar la salud, calidad de vida y competitividad de las mismas, mediante la publicación del libro blanco de la Movilidad Urbana Sustentable de América Latina, las ciudades de América Latina enfrentan desafíos comunes relacionados con ese proceso de desarrollo urbano y de motorización. El detrimento del transporte público y no motorizado frente al avance del transporte individual motorizado que hace uso indiscriminado e ineficiente del espacio público, viene afectando seriamente la salud pública, la calidad de vida y la competitividad urbana. (SIBRT, 2018)

5.12.2 Movilidad sustentable de América latina

La Movilidad Sustentables de América Latina es una institución cuya visión es constituirse como la coordinadora de los gobiernos de las ciudades latinoamericanas para concretar el compromiso de acción conjunta permanente para alcanzar una movilidad urbana de alta calidad para todos. Esta Institución tiene como objetivos:

- Impulsar políticas públicas de movilidad urbana sustentable en los países de la Región;

- Identificar iniciativas de acción conjunta;
- Actuar como plataforma de cooperación entre las ciudades;
- Apoyar iniciativas de las ciudades para la mejora de su movilidad urbana;
- Efectuar el seguimiento y la evaluación de los avances de la movilidad urbana de las ciudades latinoamericanas. (Böhler-Baedeke, 2016)

5.13. Normas de Calidad del Transporte Urbano

Las siguientes normas se rigen a la calidad de servicio del transporte urbano basadas de normativas y leyes en España y Ecuador.

5.13.1 La norma UNE EN 13816

La norma UNE-EN 13816:2003. Transporte. Logística y servicios. Transporte público de pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones. Proporciona directrices a los prestadores de servicio de transporte público para que asuman compromisos de calidad en la prestación de su servicio, con el fin de satisfacer las expectativas de sus clientes. Estas directrices se basan en una serie de criterios divididos en ocho categorías: (Gonzalez, 2006)

- Servicio ofertado.
- Accesibilidad.
- Información.
- Tiempos.
- Atención al cliente.
- Confort.
- Seguridad.
- Impacto Ambiental.

5.13.2 UNE -EN ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad en España

La norma promueve la admisión de una guía basada en procesos cuando se desarrolla, que constituye y mejora la eficacia de una técnica de gestión de la calidad, para ampliar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus estatutos. (ISO 9001, 2018)

Sistema de gestión de calidad de España incluye:

- El enfoque al servicio.
- Percepción satisfacción del usuario.
- Percepción del sistema de gestión de la calidad.

5.13.3 Calidad del Transporte Urbano en Ecuador

La normativa en el transporte urbano de nuestro país se establece por la RTE INEN 038, NTE INEN 2205, Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito Y Seguridad Vial del Ecuador y Ministerio de Transporte Terrestre del Ecuador.

c) Buses urbanos RTE INEN 038:2008

Objetivo

Este Reglamento Técnico Ecuatoriano establece los requisitos que deben cumplir los buses urbanos de transporte masivo de pasajeros con la finalidad de proteger la vida y la seguridad de las personas, el ambiente y la propiedad, y prevenir prácticas engañosas que puedan inducir a error a los fabricantes o usuarios de buses para el transporte urbano. (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008)

d) Bus Urbano y sus requisitos NTE INEN 2205:2010 Objetivo

Esta norma establece los requisitos que debe cumplir el bus urbano, de tal manera

que proporcione un adecuado nivel de seguridad y comodidad al usuario” (Ecuadoriano, 2008).

e) Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial del Ecuador

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos. (Constituyente, LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, 2016)

Art. 2.- La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización. En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas. (Constituyente, LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, 2016)

Art. 3.- El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad,

accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas. (Constituyente, LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, 2016)

5.14 Instituciones de regulación del transporte en la ciudad de Loja

Las instituciones de regulación que están relacionadas con el transporte urbano de la ciudad

- Sistema Intermodal de Transporte Urbano (SITU).
- Unidad Municipal de Tránsito
- Consorcio de Transportistas
- Agencia Nacional de tránsito del Ecuador (ANT).

5.14.1 Sistema Intermodal de Transporte Urbano

El Sistema Intermodal de Transporte Urbano-SITU- para la ciudad de Loja, implementado por el municipio, trata de ordenar el tránsito, obligando a las personas a utilizar este servicio cuyo efecto tiene un plan ambicioso a corto y mediano plazo que dará solución definitiva al problema de congestión vehicular. (Gonzalo Pizarro, 2009)

5.14.2 Unidad Municipal de Tránsito

En la ciudad de Loja la Unidad Municipal de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial (UMTTSV-L) preocupada por proveer a la ciudadanía un sistema de transporte urbano adecuado que cumpla con todas las necesidades y garantías para servir a todos los usuarios, zonas y sectores de la ciudad de Loja, se encuentra realizando estudios de mejoramiento al proyecto Sistema Integrado de Transporte Urbano (SITU).

5.14.3 Consorcio de Transportistas

En la ciudad de Loja el servicio de transporte público opera bajo la modalidad de caja común y es prestado por dos cooperativas y dos compañías que unidas conforman el Consorcio de Transportistas Urbanos “Ciudad de Loja” el cual se encarga de organizar y representar al sector operador.

5.15. Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador

La Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador tiene como objetivo: planificar, regular y controlar la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional, a fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana; coadyuvando a la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del País, en el ámbito de su competencia. (ANT, 2018).

6. METODOLOGÍA

6.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de carácter analítica descriptiva, ya que se busca describir la realidad de una población, actitudes predominantes de los usuarios frente a su opinión relacionada a la calidad del servicio del transporte urbano público.

6.2. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, por cuanto se basará en los resultados obtenidos a través de una encuesta a los usuarios del servicio de transporte urbano.

6.3. Técnicas

6.3.1. Encuesta

Esta técnica ayudará a recopilar información cuantitativa relacionada al servicio de transporte público urbano la cual será necesaria para identificar las falencias del servicio que se están brindando a la ciudadanía.

6.4. Población y Muestra

6.4.1. Población

La población u objeto de estudio que se tomará en cuenta serán 360 usuarios del servicio de transporte urbano público comprendidas entre edades de 15 a 64 años, las cuales se distribuyen en distintos rangos como se lo detallara a continuación.

Tabla 1

Rangos de edades y encuestas que se realizaron.

Edades	Encuestas
15-19	45
20-24	25
25-29	45
30-34	35
35-39	25
40-44	35
45-49	35
50-54	35
55-59	45
60-64	35
Total	360

Las 360 personas fueron tomadas al azar las mismas que se distribuyen en rangos de edades como lo explicamos anteriormente tomando en consideración que la población de estudio es infinita por lo tanto no se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral.

7. CRONOGRAMA

Mes / año / semana / actividad	Octubre (2018)				Noviembre (2018)				Diciembre (2018)			Enero (2019)				Febrero (2019)				Marzo (2019)				Abril (2019)				Mayo (2019)					
	Semanas				Semanas				Semanas			Semanas				Semanas				Semanas				Semana s									
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2				
Presentación del proyecto para aprobación	X	X	X	X																													
Cumplimiento de correcciones del proyecto					X																												
Revisión de literatura																																	
Construcción de la perspectiva teórica					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
Materiales y métodos																																	
Métodos										X																							
Población y Muestra											X																						
Diseño y validación de instrumentos											X	X	X	X																			
Trabajo de Campo																																	
Objetivo Especifico 1																X	X	X	X	X	X												
Objetivo Especifico 2																X	X	X	X	X	X												
Resultados																			X	X	X	X	X	X									
Discusión de resultados																														X			
Conclusiones y recomendaciones																														X	X		
Preparación del informe final de tesis																														X	X		
Presentación del informe final de tesis																														X	X		

8. PRESUPUESTO

Presupuesto para la elaboración de tesis

Cantidad	Descripción	Valor Total
1	Materiales de oficina en general	30,00
1	Adquisición de textos	120,00
1	Utilización de Internet	50,00
1	Impresión y fotocopias de documentos	120,00
1	Movilización	50,00
1	Edición e impresión del informe final	75,00
1	Empastado de la tesis	50,00
1	imprevistos	60,00
	Total	555,00

Los valores de los rubros anteriores serán asumidos en su totalidad por recursos propios del aspirante

9. BIBLIOGRAFIA

- Andalucia. (2007). Consumidores en accion. *Facua*.
- Andalucia. (2011). *Calidad del servicio en el transporte publico* . EQA.
- ANT. (2018). *AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO*. Obtenido de <https://www.ant.gob.ec/index.php/ant/vision-mision-y-objetivos#.W48KwPIKjDc>
- Bitstream. (2012). *La calidad en el transporte público*.
- Böhler-Baedeke, D.-I. S. (2016). *Planes de Movilidad Urbana*. Alemania.
- BUS, U. (2008). *NSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN*. QUITO - ECUADOR: FIRST.
- Cortez. (2010). *ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO*. Mexico.
- Domínguez. (2006). *CALIDAD DEL SERVICIO PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE* .
- Experimental, U. P. (2001). *Redalyc*. Venezuela: ESTUDIO COMPARATIVO DE LA SATISFACCIÓN . Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/658/65822264004.pdf>
- Gonzalez, S. (2006). *El modelo de calidad segun UNE 13816*. Madrid.
- Gonzalo Pizarro. (2009). *Revista Buen Viaje*. LOJA.
- Hora, L. (Mayo de 2018). Persisten los problemas en buses de transporte público. *Persisten los problemas en buses de transporte público*.
- Ibáñez. (2017). Transporte. *Banco Mundial*.
- INEN. (2010). *NORMA TECNICA ECUATORIANA*. QUITO-ECUADOR.
- (2018). *ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000*.

- Lefebvre. (2011). *Transporte público urbano*. España: Ciudades para un Futuro más Sostenible.
- Mexico, S. d. (2015). *Transporte Publico*. Mexico: Secretaria de la Movilidad de Mexico.
- Navarrete, P. F. (2014). *Los servicios concepto y clasificacion*.
- (2013). *Ordenanza de Transporte Publico Loja*. Loja: Municipio de Loja.
- SIBRT. (AGOSTO de 2018). *EMBARQANDINO*. Obtenido de <http://embarqandino.org/node/237>
- Suarez, F. H. (2015). *EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO*. España: España.
- Terrestre, L. O. (2016). *LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Thompson. (1997). *atificación y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos*. Revista Gerencia y Políticas de Salud.
- Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. Thompson, Ivan. Obtenido de La Satisfacción del Cliente.
- Transito, A. M. (2017). *Agencia Metropolitana de Transito* . Obtenido de Agencia Metropolitana de Transito : <http://www.amt.gob.ec/index.php/informacion-publica/2017.html>

INDICE

CARATULA.....	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORIA	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
1. TITULO	1
2. RESUMEN	2
ABSTRACT	3
3. INTRODUCCION.....	4
4. REVISIÓN DE LITERATURA	7
4.1. Marco Legal.	7
4.1.1. Constitución de la República del Ecuador	7
4.1.3. Reglamento de la Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial	10
4.1.5. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía yDescentralización.....	13
4.2. Marco Conceptual	14
4.2.1 Definición de calidad en el transporte urbano de pasajeros	14
4.2.2 Normas de Calidad del Transporte Urbano	15
4.2.3. Calidad del Transporte Urbano en Ecuador	15
a) Buses urbanos RTE INEN 038:2008	15
Objetivo	15
b) Bus Urbano y sus requisitos NTE INEN 2205:2010 Objetivo.....	15
4.2.4. Teorías de Gestión de Calidad.	16
4.2.5 Teoría de Joseph Juran (1960-1970).....	17

4.2.6. Teoría de William Deming (1930-1950).....	20
4.3. Métodos de evaluación del servicio	22
4.4. Servicio	26
4.4.1 Servicio Público	27
4.4.2. Satisfacción del Usuario.....	27
4.5. Atributos de los sistemas de transportación	28
4.5.1. El transporte público de pasajeros, pilar de un nuevo paradigma de transporte urbano sostenible.....	29
4.5.2. El transporte público colectivo desde el punto de vista del conductor	30
4.5.3. Servicio de transporte urbano.....	30
4.5.4. Transporte Público Urbano.....	30
4.5.5. La evaluación de los servicios públicos desde la perspectiva ciudadana.....	32
4.5.6. Seguridad en el servicio de transporte	33
4.6. Transporte público y comercial en la ciudad de Loja.....	35
5. MATERIALES Y METODOS.....	38
5.1 Materiales.....	38
5.2 Métodos	38
5.3 Técnica.....	39
6. RESULTADOS.....	42
6.1. Expectativas ciudadanas en correspondencia al transporte público urbano en la ciudad de Loja	42
6.2. Medición de la percepción actual de la calidad del servicio de transporte urbano público en la ciudad Loja.....	44
6.3. Valoración de la percepción de la calidad de los usuarios del transporte público urbano de la ciudad de Loja año 2018.....	49
7. DISCUSION.....	54

7.1. Expectativas ciudadanas respecto al transporte público urbano en la ciudad de Loja	54
7.2. Calidad percibida del servicio de transporte urbano público en la ciudad Loja.....	56
7.3. Nivel de satisfacción del usuario del transporte público urbano de la ciudad de Loja.	59
8. CONCLUSIONES	60
9. RECOMENDACIONES	61
10. BIBLIOGRAFÍA	62
11. ANEXOS.....	64
1. TITULO	73
2. PROBLEMÁTICA	74
3. JUSTIFICACION.....	76
4. OBJETIVOS.....	79
4.1 General	79
4.2 Específicos	79
5. MARCO TEÓRICO.....	80
5.1 Transporte público	80
5.2 Transporte público urbano de pasajeros.	80
5.3 Satisfacción de Usuario.	80
5.3.1 Elementos que conforman la satisfacción del cliente/usuario	81
a. Rendimiento Percibido	81
b. Las expectativas.....	81
5.3.2 Los niveles de satisfacción	82
5.3.3. Dimensiones de satisfacción.....	82
- Validez.....	82
- Lealtad	82

5.4. Definición de gestión de calidad	83
5.5. Definición de calidad en el transporte urbano de pasajeros	83
5.6. Visiones de la calidad	83
a. Calidad esperada	83
b. Calidad objetivo	84
c. Calidad producida.....	84
d. Calidad percibida.....	84
5.7 Definición calidad de transporte	84
5.8. Definición servicio de transporte	85
5.8.1 Tipos de servicios.....	85
5.8.2 Calidad de servicio en competitividad.....	85
5.8.3 Calidad, cobertura y eficiencia traducidas a costos	86
5.9 Calidad de movilidad urbana sostenible	86
5.10. Calidad permisible en el transporte urbano de pasajeros.....	87
5.11. Relación entre calidad y satisfacción	87
5.12. Organismos internacionales del transporte urbano.....	87
5.12.1 Asociación latino-americana de sistemas integrados	88
5.12.2 Movilidad sustentable de América latina.....	88
5.13. Normas de Calidad del Transporte Urbano	89
5.13.1 La norma UNE EN 13816	89
5.13.2 UNE -EN ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad en España	90
5.13.3 Calidad del Transporte Urbano en Ecuador	90
c) Buses urbanos RTE INEN 038:2008	90
d) Bus Urbano y sus requisitos NTE INEN 2205:2010 Objetivo.....	90
e) Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito Y Seguridad Vial del Ecuador	91

5.14 Instituciones de regulación del transporte en la ciudad de Loja	92
5.14.1 Sistema Intermodal de Transporte Urbano	92
5.14.2 Unidad Municipal de Tránsito	92
5.14.3 Consorcio de Transportistas.....	93
5.15. Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador.....	93
6. METODOLOGÍA	94
6.1 Tipo de investigación.....	94
6.2. Enfoque de la investigación	94
6.3. Técnicas	94
6.3.1. Encuesta	94
6.4. Población y Muestra.....	94
6.4.1. Población	94
7. CRONOGRAMA.....	96
8. PRESUPUESTO	97
9. BIBLIOGRAFIA	100

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	17
Tabla 2.....	25
Tabla 3.....	25
Tabla 4.....	36
Tabla 5.....	36
Tabla 6.....	43
Tabla 7.....	44
Tabla 8.....	45
Tabla 9.....	46
Tabla 10.....	47
Tabla 11.....	48
Tabla 12.....	49

Tabla 13.....	50
Tabla 14.....	51
Tabla 15.....	52