



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

“El servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja y su incidencia en la satisfacción ciudadana, en el primer semestre del año 2021”

**Trabajo de Integración Curricular
previo a la obtención del título de
Licenciada en Administración Pública.**

AUTORA:

Gabriela Alexandra Castillo Pesántez

DIRECTORA:

Ing. Tania Elizabeth Patiño Calderón. Mg. Sc.

Loja - Ecuador

2022



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Certificación del Trabajo de Integración Curricular

Loja, 11 de marzo de 2022

Ingeniera.

Tania Elizabeth Patiño Calderón. Mg. Sc.

DIRECTOR/A DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular titulado: **“El servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja y su incidencia en la satisfacción ciudadana, en el primer semestre del año 2021”** de autoría de la estudiante **Gabriela Alexandra Castillo Pesantez**, previo a la obtención del grado y título de Licenciada en Administración Pública, en concordancia a lo que determina el artículo 228 y 229 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, el mismo que se encuentra culminado y aprobado y en cumplimiento al artículo 232 de acuerdo al párrafo 2 del mismo reglamento, por lo que autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Ing. Tania Elizabeth Patiño Calderón. Mg. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Autoría

Yo, Gabriela Alexandra Castillo Pesantez, declaro ser autora del presente trabajo de integración curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi tesis en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 1150311163

Fecha: miércoles, 07 de septiembre de 2022

Correo electrónico: gabriela.a.castillo@unl.edu.ec

Teléfono o Celular: 0986266735



Carta de autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR POR PARTE DE LA AUTORA PARA LA CONSULTA DE PRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE TEXTO COMPLETO

Yo Gabriela Alexandra Castillo Pesántez declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular titulado “El servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja y su incidencia en la satisfacción ciudadana, en el primer semestre del año 2021” como requisito para optar el título de Licenciada en Administración Pública autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, 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 de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los siete días del mes de septiembre del dos mil veintidós.

Firma:

Autora: Gabriela Alexandra Castillo Pesántez

Cédula: 1150311163

Dirección: Otavalo y Calicuchima.

Correo electrónico: gabriela.a.castillo@unl.edu.ec

Teléfono: 571974

Celular: 0986266735

DATOS COPLEMENTARIOS

- **Directora de Trabajo de Integración Curricular:** Ing. Tania Elizabeth Patiño Calderón. Mg. Sc.

Tribunal de Grado:

- **Presidente del Tribunal:** Eco. Paúl Stewart Cueva Luzuriaga Mg. Sc.
- **Miembro Docente:** Ing. Diego Armando Esparza Aguirre Mg. Sc.
- **Miembro Docente:** Abg. Jorge Enrique Burneo Celi Mg. Sc.



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Dedicatoria

Dedico este proyecto de integración curricular principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento, además a mis padres Víctor y Silvia y abuelos Paula y José, que desde pequeña me enseñaron el verdadero valor de responsabilidad, dedicación y superación.

A mi hermana Andrea, por ser mi apoyo incondicional.

Y al resto de mi familia que han estado pendiente de mí en todo momento.

Gabriela Alexandra Castillo Pesántez





Agradecimiento

Quiero expresar un agradecimiento y gratitud a la Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica, Social y Administrativa, especialmente a la Carrera de Administración Pública, a su personal Docente y Administrativo, quienes impartieron en mí conocimientos y valores para el desarrollo de mi formación profesional y personal.

De manera especial quiero agradecer a la Ing. Tania Patiño Calderón Mg. Sc., quien supo brindarme sus conocimientos y dedicación para el desarrollo y culminación de este trabajo de investigación.

Además, quiero expresar un agradecimiento a las autoridades del Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja”, de la Unidad Municipal de Tránsito y de Concejalía del Municipio de Loja, quienes me brindaron de manera oportuna la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo investigativo.

Gabriela Alexandra Castillo Pesántez



Índice de contenidos

| | |
|---|-----|
| Portada | i |
| Certificación del Trabajo de Integración Curricular | ii |
| Autoría | iii |
| Carta de autorización | iv |
| Dedicatoria | v |
| Agradecimiento | vi |
| Índice de Contenidos | ix |
| Índice de figuras | ix |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de anexos | x |
| 1. Título | 1 |
| 2. Resumen | 2 |
| 2.1. Abstract | 3 |
| 3. Introducción | 4 |
| 4. Marco teórico | 6 |
| 4.1. Antecedentes. | 6 |
| 4.2. Teoría principal | 8 |
| 4.2.1. <i>Gestión de la calidad.</i> | 8 |
| 4.2.2. <i>Gestión de la calidad en el servicio del transporte público urbano.</i> | 8 |
| 4.3. Teoría sustantiva sobre la gestión de la calidad | 9 |
| 4.3.1. <i>Joseph Juran</i> | 9 |
| 4.4. Métodos para evaluar la calidad de los servicios y la satisfacción ciudadana. | 10 |
| 4.5. Modelo <i>Servperf.</i> | 10 |
| 4.5.1. <i>Dimensiones del modelo Servperf.</i> | 11 |
| 4.6. Herramientas para medir la calidad del servicio. | 12 |
| 4.6.1. <i>Escala de Likert.</i> | 12 |
| 4.7. Marco conceptual. | 13 |
| 4.7.1. <i>Diagnóstico</i> | 13 |
| 4.7.2. <i>Calidad</i> | 13 |
| 4.7.3. <i>Calidad del servicio.</i> | 14 |
| 4.7.4. <i>Importancia de la calidad de servicio.</i> | 14 |



1859

unlUniversidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública

| | | |
|---------|---|----|
| 4.7.5. | <i>Características de la calidad del servicio.</i> | 14 |
| 4.7.6. | <i>Beneficios de la calidad de servicio.</i> | 15 |
| 4.7.7. | <i>Servicio.</i> | 16 |
| 4.7.8. | <i>Servicios Públicos.</i> | 16 |
| 4.7.9. | <i>Usuarios.</i> | 16 |
| 4.7.10. | <i>Satisfacción.</i> | 17 |
| 4.7.11. | <i>Satisfacción del usuario.</i> | 17 |
| 4.7.12. | <i>Elementos que conforman la satisfacción del usuario.</i> | 17 |
| 4.7.13. | <i>Expectativa del usuario.</i> | 18 |
| 4.7.14. | <i>Percepción del usuario.</i> | 18 |
| 4.7.15. | <i>Propuesta de mejora.</i> | 19 |
| 4.7.16. | <i>Estrategias.</i> | 19 |
| 4.7.17. | <i>Tipología de Transporte</i> | 20 |
| 4.7.18. | <i>Transporte público de pasajeros.</i> | 20 |
| 4.7.19. | <i>Bus.</i> | 21 |
| 4.7.20. | <i>Servicio de Transporte Público Urbano.</i> | 21 |
| 4.7.21. | <i>El transporte público urbano de la ciudad de Loja.</i> | 21 |
| 4.7.22. | <i>Sistema Integrado de Transporte Urbano</i> | 22 |
| 4.7.23. | <i>Instituciones involucradas en el transporte público.</i> | 23 |
| 4.8. | <i>Marco Legal.</i> | 24 |
| 4.8.1. | <i>Constitución de la República del Ecuador.</i> | 24 |
| 4.8.2. | <i>Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.</i> | 24 |
| 4.8.3. | <i>Reglamento de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.</i> | 25 |
| 4.8.4. | <i>Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.</i> | 25 |
| 4.8.5. | <i>Resolución No 006-CNC-2012, publicada en el Registro Oficial Suplemento 712 del 29 de mayo de 2012, a través del Consejo Nacional de Competencias.</i> | 26 |
| 4.8.6. | <i>Ordenanzas Municipales de Loja.</i> | 27 |
| 5. | <i>Metodología</i> | 28 |
| 5.1. | <i>Tipo de investigación.</i> | 28 |
| 5.2. | <i>Alcance de investigación.</i> | 28 |
| 5.3. | <i>Población.</i> | 28 |
| 5.3.1. | <i>Muestra.</i> | 29 |



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

| | |
|---|----|
| 5.4. Métodos de investigación..... | 30 |
| 5.4.1. Método inductivo..... | 30 |
| 5.4.2. Método analítico-sintético..... | 30 |
| 5.5. Técnicas de investigación..... | 30 |
| 5.5.1. Observación directa..... | 30 |
| 5.5.2. La entrevista..... | 31 |
| 5.5.3. La encuesta..... | 31 |
| 5.6. Herramientas utilizadas en el proceso investigativo..... | 31 |
| 5.6.1. Aplicación del modelo SERVPERF..... | 31 |
| 5.6.2. Microsoft Excel..... | 31 |
| 6. Resultados..... | 32 |
| 6.1. Objetivo específico I..... | 32 |
| 6.2. Objetivo específico II..... | 39 |
| 6.2.1. Resultados por dimensiones..... | 39 |
| 6.3. Objetivo específico III..... | 43 |
| 7. Discusión..... | 47 |
| 8. Conclusiones..... | 52 |
| 9. Recomendaciones..... | 53 |
| 10. Bibliografía..... | 54 |
| 11. Anexos..... | 60 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Porcentaje de indicadores de calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja..... | 35 |
|---|----|

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Escala de Likert con sus respectivas puntuaciones..... | 12 |
| Tabla 2. Significado de la escala de Likert para interpretar la satisfacción del cliente de acuerdo con las percepciones del servicio brindado..... | 13 |
| Tabla 3. Línea de buses de transporte público urbano con sus respectivas rutas en la ciudad de Loja..... | 22 |



| | | |
|------|--|----|
| 1859 | Tabla 4. Número de Cooperativas y Compañías que conforman el transporte público urbano en la ciudad de Loja. | 22 |
| | Tabla 5. Modelo de Gestión Diferenciados. | 26 |
| | Tabla 6. Descripción de la fórmula para sacar la muestra. | 29 |
| | Tabla 7. Diagnóstico del servicio de transporte público a través de la ficha de observación. | 33 |
| | Tabla 8. Promedio total de los 6 parámetros de calidad del servicio. | 36 |
| | Tabla 9. Diagnóstico del servicio de transporte público a través de las entrevistas. | 37 |
| | Tabla 10. Dimensión Elementos Tangibles | 39 |
| | Tabla 11. Dimensión de Fiabilidad | 40 |
| | Tabla 12. Dimensión de Capacidad de respuesta. | 40 |
| | Tabla 13. Dimensión de Seguridad | 41 |
| | Tabla 14. Dimensión de Empatía | 41 |
| | Tabla 15. Promedio de las 5 dimensiones. | 42 |

Índice de anexos

| | | |
|--|--|----|
| | Anexo 1. Ficha de observación. | 60 |
| | Anexo 2. Guía de entrevista. | 61 |
| | Anexo 3. Guía de la encuesta. | 63 |
| | Anexo 4. Evidencia de la recolección de información. | 65 |
| | Anexo 5. Validación y socialización de los resultados obtenidos. | 68 |
| | Anexo 6. Modelo de hoja de reclamo o sugerencia. | 68 |
| | Anexo 7. Cálculo de aleatoriedad de las líneas de buses para la aplicación de las fichas de observación. | 69 |
| | Anexo 8. Información socioeconómica de los encuestados. | 69 |
| | Anexo 9. Certificado del Abstract | 71 |



1. Título

El servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja y su incidencia en la satisfacción ciudadana, en el primer semestre del año 2021.



2. Resumen

Esta investigación tuvo como propósito determinar la calidad del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Loja y su incidencia en el nivel de satisfacción de los usuarios. El estudio se fundamentó en un enfoque mixto con alcance descriptivo, no experimental y de corte trasversal. Se trabajó mediante una ficha de observación, entrevistas dirigidas a las autoridades encargadas del servicio de transporte público tomando en cuenta los parámetros del Manual para la Implementación de Indicadores de Calidad de Servicio de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito y una encuesta basada en el modelo *Servperf* de 22 ítems en base a 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía aplicadas a 120 usuarios. Los resultados han permitido visualizar las principales falencias como limitada coordinación y comunicación institucional para la toma de decisiones entre el Municipio con el Consorcio; personal poco capacitado en temas de transporte; no existe un constante mantenimiento vial y la inadecuada señalización en las paradas de la ciudad. En cuanto al nivel de la calidad se evidenció un promedio general del 55%, calificado como estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto al servicio y desde la perspectiva ciudadana de acuerdo a los promedios de los ítems del modelo *Servperf* se aprecia un nivel de satisfacción del 54,39% reflejando que el usuario está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el servicio brindado. Por tal razón, se diseñó una propuesta de mejora en el servicio de transporte público desde el punto de vista institucional y del usuario que permita incrementar la calidad en la prestación del servicio y el nivel de satisfacción de la ciudadanía.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción del usuario, *Servperf*, transporte público, buses urbanos, estrategias, Loja.



1859 **2.1. Abstract**

The present research work aims to determine the quality of urban public transportation service in Loja city, and its impact on the level of users satisfaction from their perspective. The study was based on a mixed approach with a descriptive, non-experimental and cross-sectional scope. An observation sheet, interviews were the authorities in charge of public transport services, considering the parameters of the Manual for the Implementation of Quality Indicators for Public Transport Service Quality in the Metropolitan District of Quito, and a survey based on the *Servperf* model with 22 items based on five dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, safety, and empathy applied to 120 users. The results revealed the main shortcomings, such as lack of coordination and institutional communication for decision-making between the City Hall and the Consortium; poorly trained personnel in transportation issues; lack of constant road maintenance; and inadequate signage at the city's bus stops. As for the quality level, an overall average of 55% was found, qualified as neither agreeing nor disagreeing with the service, and from the citizen's perspective, according to the averages of the *Servperf* model items, a satisfaction level of 54.39% was found, reflecting that the user partially disagrees with the service provided. For this reason, a proposal was designed to improve the public transportation service from an institutional and user's point of view to order to increase the quality of the service and the level of citizen satisfaction.

Keywords: Quality, service, user satisfaction, *Servperf*, public transport, urban buses, strategies, Loja.



3. Introducción.

El transporte público es el medio que permite el traslado de las personas de un lugar a otro dentro de la ciudad, los cuales son regulados u operados por un organismo estatal, se considera público desde la perspectiva jurídica¹ porque es un servicio dirigido para la sociedad en general, independientemente de quién realice su prestación (García, 2014). Siendo así, que el presente trabajo de integración curricular ha tenido como propósito determinar la calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja y como incide en el nivel de satisfacción ciudadana. Su importancia radica en que día a día exigen a la administración pública servicios de mayor calidad, rapidez, fiables con horarios más amplios y atendidos por funcionarios que traten con cortesía y respeto.

Conocer la calidad del servicio de transporte público urbano y el nivel de satisfacción de los usuarios es valioso ya que proporciona un instrumento para estimular el desarrollo social y fomentar la equidad en la sociedad, por lo que, se procedió a determinar las falencias o debilidades que existen actualmente en el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja, posteriormente se plateó medir el nivel de satisfacción ciudadana respecto al servicio de transporte público a través de distintos parámetros como seguridad, comodidad, cumplimiento de horarios y rutas, trato por parte de los conductores hacia los pasajeros y tarifas. Teniendo presente esta información se plateó una propuesta de mejora con estrategias de capacitaciones a los conductores, campañas de concientización de usuarios, peatones y ciudadanía en general para fortalecer la seguridad vial, con la finalidad de aportar una solución de calidad en el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja.

El presente Trabajo de Integración Curricular (TIC) se encuentra estructurado de la siguiente manera: en primer lugar, se ha establecido el resumen que engloba toda la investigación, la introducción del tema, un marco teórico donde se presentan los antecedentes de la investigación, la teoría de gestión de calidad, se menciona a la teoría sustantiva de Joseph Juran y se contextualiza el modelo *Servperf* conjuntamente con el marco conceptual y legal involucrando términos claves para el desarrollo de la investigación. Posteriormente, se establece la metodología utilizada en la investigación siendo de tipo descriptiva, no

¹ En Ecuador mediante resolución 006 -CNC - 2012, publicada en el Registro Oficial Suplemento 712 del 29 de mayo de 2012, el Consejo Nacional de Competencias, resolvió transferir la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial, a favor de los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales del país. En el que, el Municipio de Loja fue asignado dentro del modelo de gestión A, con capacidad suficiente para planificar, regular y controlar el tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial.



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

1859 experimental con enfoque mixto y de corte trasversal, empleando los métodos inductivo y analítico; los instrumentos requeridos para el análisis de la información e interpretación de los resultados a través de las herramientas como fichas de observación aplicadas en las unidades de transporte, entrevistas dirigidas a las autoridades encargadas de este servicio público tomando en cuenta los parámetros del Manual para la Implementación de Indicadores de Calidad de Servicio de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito y las encuestas dirigidas a los usuarios mediante el modelo *Servperf* con el fin de determinar el nivel de satisfacción ciudadana. Luego se presentan los resultados obtenidos en cada objetivo a través de tablas con su respectivo análisis y un diseño de una propuesta de mejora. Posteriormente, se establece la discusión de los resultados de la investigación haciendo una comparativa con las bases teóricas. Y finalmente, se presenta las conclusiones en base al servicio de transporte público en la ciudad de Loja y su incidencia en la satisfacción ciudadana con sus respectivas recomendaciones.



4. Marco teórico

4.1. Antecedentes.

La calidad del servicio en el transporte público urbano es fundamental para el desarrollo económico y social de las sociedades, ya que con ello permite la movilidad de las personas para el acceso de recursos, bienes e insumos a diferentes partes de la localidad contribuyendo al progreso de la humanidad, sin duda este servicio no solo es brindado a nivel nacional sino a nivel mundial, por lo que es importante conocer las diversas investigaciones con relación a este tema las cuales se encuentran detalladas a continuación.

En un estudio realizado por Díaz & Sánchez (2017) acerca de la calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo-2016, determinaron el grado de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, mediante una investigación correlacional con enfoque cuantitativo de tipo no experimental transección, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta aplicada a los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. Como resultados evidenció que existe una óptima relación entre la calidad de servicio que brinda la empresa de transporte y la satisfacción de sus clientes a través de los procesos de prestación del servicio, además, la empresa tiene que mejorar en algunos aspectos del servicio para lograr una mayor satisfacción del usuario, por lo que propusieron la implementación de un programa de mejora de la calidad del servicio, con el fin de lograr un impacto significativo en términos económicos, social y organizacional dentro de la empresa.

Así mismo, otro estudio realizado por Tercero, Zamora, & Zuñiga, (2020) fue sobre el análisis de la calidad del servicio de transporte público “Familia Zamora del Municipio El Sauce,” I semestre del año 2019, establecieron que la calidad del servicio es muy importante en cuanto a la situación de comodidad o incomodidad de los usuarios que utilizan el transporte público. La investigación realizada fue de carácter mixto con un universo de 1500 usuarios y utilizaron entrevista, encuestas y guías de observación como herramientas. Y como resultados obtuvieron que la calidad de servicio de transporte publico si incide en la satisfacción de los clientes, es decir, la calidad del servicio es buena ya que la mayoría de los usuarios opinan que la atención que reciben de parte de ayudantes y conductores cumplen con las expectativas, también propusieron estrategias de mejora para que contribuya a la seguridad de los pasajeros y de esta manera brindar seguridad a la población evitando accidentes de tránsito en la zona.

Por otro lado, a nivel nacional el autor Vique (2019) planteó una propuesta de un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del transporte



1859

UNL

Universidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública

público y comercial del cantón Chambo, provincia de Chimborazo con la finalidad de evaluar la calidad en el servicio por parte de las 7 operadoras de transporte público y comercial, el cual utilizó para la recolección de datos la aplicación de encuestas dirigidas a los representantes de las operadoras, y a los usuarios, finalmente utilizó fichas de observación para conocer el estado de: vías, paradas, vehículos y el terminal terrestre de pasajeros. Como resultados obtenidos estableció que, la administración de las operadoras se maneja de forma empírica, no cuenta con procesos de gestión del Talento Humano adecuados y en cuanto al Índice Calidad del servicio ofertado por las operadoras es de (-44,20) el cual determinó una insatisfacción de los usuarios, en las dimensiones de: empatía con -55, fiabilidad con -52, seguridad -48, elementos tangibles -36 y capacidad de respuesta con -30. En la parte técnica identificó el mal estado de vías, falta de información al usuario, señalética inadecuada e infraestructura insegura, por lo que desarrolló acciones de mejora para las 7 operadoras de transporte público y comercial y que permita a los usuarios tener un alto nivel de satisfacción del servicio prestado.

En el mismo contexto, los autores Morocho & Rodríguez (2019), también analizaron la calidad de servicio del transporte público urbano en la ciudad de Azogues, debido a que es considerado uno de los servicios que presentan una serie de cuestionamientos en su accionar, con el fin de proponer estrategias para mejorar las deficiencias técnicas y operativas. Para el desarrollo de este trabajo investigativo revisaron normas y reglamentos que regulan el servicio de transporte urbano en el Ecuador, posteriormente procedieron a recolectar información a través de encuesta para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que hacen uso de este medio de transporte, teniendo como resultado que existe deficiencias como: irregularidades técnicas en algunos vehículos, en la accesibilidad para ingresar y bajar de las unidades de transporte es complicado, la forma de conducir y trato que brindan los conductores y la seguridad que proporciona este medio de transporte. Lo cual conlleva a plantear sugerencias para mejorar las deficiencias técnicas y operativas detectadas en el servicio.

A nivel local Quito (2020) realizó una investigación con respecto al nivel de satisfacción del usuario del transporte público urbano de la ciudad de Loja del año 2018, utilizando como metodología la aplicación de una encuesta a los usuarios de tipo modelo *Servperf* para medir la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio, y como resultado 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.



1859 4.2. Teoría principal

4.2.1. *Gestión de la calidad.*

Se entiende a la gestión de calidad como el conjunto de caminos que se requiere para conseguir la eficacia, es decir, incorpora en todo el proceso de gestión, la dirección, gobierno y coordinación de actividades. Por lo tanto, la gestión de calidad permite a las organizaciones o instituciones tener una planificación a futuro a través de programas o proyectos y controlar los resultados en función de la calidad para una mejora continua. (Udaondo, 1992)

La norma ISO 9001:2015 (2018) considera a la gestión de calidad como un conjunto de acciones y herramientas con el fin de evitar errores o alteraciones cuando se realice prestación de producto o servicio, es decir, la gestión de la calidad permite valorar la capacidad de cumplir con los necesidades y satisfacciones del usuario garantizando un servicio de calidad.

Para la autora Guacaneme (2021) menciona que, la gestión de la calidad es el conjunto de acciones y lineamientos que la empresa u organización debe llevar por medio de la planeación, ejecución y control para una correcta sincronización de sus actividades y el cumplimiento de su misión para que la prestación de los servicios cuenten con altos estándares de calidad y satisfagan las necesidades de los clientes o usuarios.

Por tal razón, es necesario recalcar que la gestión de la calidad es el primer paso para que un producto o servicio sea de calidad, aún más cuando se trata de un servicio público, siendo así fundamental para el desarrollo de las actividades en las organizaciones y brindar un servicio óptimo los cuales serán vistos y medibles mediante los usuarios que hacen uso del mismo. En toda organización es necesario tener en cuenta el control de la calidad ya que de eso depende que los usuarios o clientes regresen para seguir ocupando sus servicios o productos manteniendo fidelidad.

4.2.2. *Gestión de la calidad en el servicio del transporte público urbano.*

La gestión de la calidad en el transporte público urbano tiene un enfoque a alcanzar la eficacia, por ende, su implementación permite satisfacer las aspiraciones de los usuarios quienes demandan un servicio de calidad que cumpla con sus expectativas. De igual manera, permite a los usuarios movilizarse desde sus hogares a su lugar de destino y a su vez mejorar la imagen pública sabiendo que el ciudadano es la prioridad en el éxito del sistema por lo cual es importante y necesario considerar su percepción sobre la calidad del servicio brindado. (Burgos, Peralta, & Burgos, 2014)

Desde esta perspectiva se debe tener presente que la satisfacción ciudadana debe ser evaluada tomando en cuenta aspectos como comodidad, seguridad, fiabilidad y atención



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

1859 brindada a fin de cumplir con las expectativas y para ello se puede hacer uso de distintos modelos que miden la calidad del servicio en la administración pública.

4.3. Teoría sustantiva sobre la gestión de la calidad

4.3.1. Joseph Juran

Joseph Juran es considerado como uno de los gestores de la gestión de la calidad. Para Juran (1993) la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además, que la calidad no debe tener deficiencias, ya que es la adecuación para satisfacer las expectativas y necesidades del cliente. (ISO 9001:2015, 2016) El autor la relaciona a la calidad con el desempeño del producto, teniendo como resultado la satisfacción del cliente y los productos sin deficiencias evitando así la insatisfacción del usuario.

Juran menciona que, la gestión de la calidad está fundamentada a través de su trilogía basada en tres aspectos interrelacionados: la planificación, el control y la mejora de la calidad. (Camisón, Cruz, & González, 2006) Por lo que, para Fernández & Ortega (2008, pág. 219) la planificación en la calidad es el primer paso para asegurar una calidad total, donde se aseguran que los bienes, productos o servicios cumplan con las expectativas de los clientes.

Es decir, la calidad se relaciona directamente con el desempeño correcto de los productos y servicios que brindan las organizaciones para beneficio de la población, con la finalidad de satisfacer las necesidades ciudadanas, en este caso, es imprescindible que el servicio de transporte público subsane aquellas deficiencias o debilidades presentes en el desarrollo de sus actividades mediante la gestión de la calidad previniendo así aquellos aspectos que generen insatisfacción de los pasajeros a través del servicio brindado.

Ahora bien, se debe tener presente que dentro de la teoría de Juran (citado en Fernández & Ortega (2008, pág. 219) existen tres aspectos relacionados con la gestión de la calidad.

- **Planificación de la calidad:** se enfoca en diseñar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes o usuarios.
- **Control de calidad:** se basa en detectar cualquier tipo de desviaciones u imprevistos, o sea el caso de retroalimentar la información a la dirección, para que se tomen las acciones correspondientes a fin de devolver y brindar un producto o servicio con todos los estándares de calidad establecidos.
- **Mejora de la calidad:** Incentiva a mejorar la calidad de los productos y servicios permitiendo encontrar oportunidades de mejora en los procesos.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

1859 4.4. Métodos para evaluar la calidad de los servicios y la satisfacción ciudadana.

Una de las competencias del GAD Municipal de Loja es planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal, sin embargo, no posee una normativa centrada para medir la calidad del servicio de transporte público en la ciudad, es así que, se ha considerado analizar modelos de calidad empleados por los municipios a nivel nacional encontrando únicamente el Manual para la Implementación de Indicadores de Calidad de Servicio de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito (Secretaría de Movilidad, 2021) el cual expresa que se tomaran en cuenta parámetros para medir la calidad tales como:

- Confiabilidad
- Seguridad
- Atención al cliente
- Comodidad
- Accesibilidad
- Protocolos de bioseguridad

Por lo tanto, en el presente trabajo investigativo se tomará en cuenta los indicadores del Manual para medir la calidad y con el propósito de complementar la información se emplea el modelo *Servperf* el cual permite medir y evaluar la satisfacción ciudadana en el servicio de transporte público en la ciudad de Loja.

4.5. Modelo *Servperf*.

La calidad en el servicio describe la forma en que muchas empresas u organizaciones desean medir y evaluar el servicio, por lo cual, es importante aplicar distintos modelos ya que de esta manera se aprovecha los resultados para crear estrategias de mejora como capacitaciones o motivaciones al personal a fin de que se obtengan un mejor rendimiento en el logro de los objetivos de la empresa. (Ramos Farroñán, Mogollón García, Santur Manuel, & Cherre Morán, 2020)

Para Ibarra Morales & Casas Medina (2015) indican que la medición de la calidad del servicio ha sido un tema de mucha discusión e investigación, sin embargo, muchos autores coinciden que el modelo *Servqual* aplicado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) es la mejor aplicación para medir la calidad de los servicios tanto de las expectativas y percepciones de los usuarios, por tal razón, Cronin y Taylor (1994) desarrollaron el modelo *Servperf* midiendo únicamente las percepciones del usuario, eliminando las expectativas pero manteniendo los mismos ítems y dimensiones que utiliza el modelo *Servqual*.

Cuando la calidad del servicio es medida a través del modelo *Servperf* permite que las percepciones sean más altas teniendo como ventajas que requiere menos tiempo para la aplicación del cuestionario ya que sólo se pregunta una vez por cada ítem y se toma en cuenta las medidas de valoración que predicen mejor la satisfacción, a su vez, el análisis es mucho más fácil porque solo se fundamenta las percepciones que tiene el usuario y se elimina las expectativas, por lo que se reduce el 50% de las preguntas que son planteadas por el modelo Servqual. Este modelo permite a las organizaciones obtener un resultado más claro en relación a las dimensiones de estudio como son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad teniendo como finalidad tomar las desiciones correctas para lograr un servicio de calidad a los usuarios.

Adicionalmente el modelo señala que luego de haber obtenido los resultados, tabulado e interpretado las encuestas las puntuaciones que se encuentren por debajo de los tres puntos serán consideradas negativas.

4.5.1. Dimensiones del modelo *Servperf*.

El modelo *Servperf* está compuesto por cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, el cual emplea 22 ítems o afirmaciones respecto a las percepciones sobre el desempeño del servicio. Para interpretar mejor las respuestas es necesario la aplicación de una escala de medición que en este caso la escala de Likert donde se valora a 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Para Luna (2016) la percepción de la calidad del servicio se refleja en las apreciaciones del consumidor en un momento específico sobre el servicio recibido, es decir, como los clientes perciben los servicios en tiempo real. Según Camisón, Cruz, & González (2006) las dimensiones del modelo *Servperf* se definen de la siguiente manera:

- **Elementos tangibles**, son las instalaciones físicas, el mantenimiento y modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.
- **Fiabilidad**, es la capacidad que tienen las organizaciones de hacer cumplir a la primera con los compromisos adquiridos dirigidos hacia los usuarios.
- **Capacidad de respuesta**, es entendida en ofrecer un servicio al cliente con rapidez y oportuno.
- **Seguridad**, abarca ciertos criterios como:
 - ✓ Profesionalidad, entendida como las actitudes y aptitudes de las personas que prestan u ofrecen el servicio.

- ✓ Cortesía, aquí se comprende la amabilidad, la atención, la consideración y el respeto con que el cliente es tratado por parte del personal que brinda el servicio.
- ✓ Credibilidad, es la autenticidad y honestidad en la que brindan el servicio las organizaciones.
- ✓ Seguridad, se provee que exista siempre integridad y que no se perciba peligros o riesgos en el servicio o producto brindado.
- **Empatía**, se caracteriza por brindar una atención personalizada, que haya accesibilidad, comunicación y comprensión hacia el usuario.

4.6. Herramientas para medir la calidad del servicio.

4.6.1. Escala de Likert.

Según Hernández (2010) la escala de Likert es el conjunto de ítems en el que presentan afirmaciones para medir las percepciones que tienen los sujetos en tres, cinco o siete categorías, es decir, esta herramienta es útil para poder medir y evaluar la opinión de las personas frente a un producto o servicios prestado.

La ventaja de utilizar la escala de Likert para medir la satisfacción de los usuarios frente al servicio del transporte público urbano, es que, las respuestas se pueden comprender claramente y colocar en la escala de valores para ser analizados rápidamente, además, permite graduar las opiniones de los encuestados de una forma más ordenada, ya que, la recolección de los datos es fácil mediante la digitalización porque al ser preguntas cerradas los resultados son más precisos. Esta herramienta puede dividirse en varias categorías y las más utilizadas para medir la satisfacción son:

Tabla 1.

Escala de Likert con sus respectivas puntuaciones

| Escala de Likert | Puntuación |
|--------------------------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Totalmente de acuerdo | 5 |

Nota. Tabla que indica las valoraciones de la escala de Likert. Fuente: Ibarra Morales & Casas Medina (2015)

La escala de Likert es un instrumento en que el encuestado indica el nivel de acuerdo o desacuerdo sobre algún tipo de información por medio de ítem y se lo realiza a través una escala ordenada, esta escala es regularmente utilizado en estudios e investigaciones orientadas a las Ciencias Sociales. (Matas, 2018) Por lo que, para esta investigación es de suma



importancia la aplicación de la escala de Likert ya que permite valorar las respuestas que se obtendrá a través de las encuestas realizadas a los usuarios del servicio de transporte público.

Tabla 2.

Significado de la escala de Likert para interpretar la satisfacción del cliente de acuerdo con las percepciones del servicio brindado.

| Escala de Likert | Puntuación |
|--------------------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 – 19 |
| Parcialmente desacuerdo | 20 - 39 |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 40 – 59 |
| Parcialmente de acuerdo | 60 - 79 |
| Totalmente de acuerdo | 80 - 100 |

Nota. Tabla que indica las valoraciones de la escala de Likert. Fuente: Ibarra Morales & Casas Medina (2015)

4.7. Marco conceptual.

4.7.1. Diagnóstico

Para Rodriguez (2007) el diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. Consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles.

Es decir, el diagnóstico es el resultado obtenido a través de los estudios realizados con la finalidad de conocer la realidad actual mediante un análisis o evaluación de un ámbito u objeto con el propósito de buscar un cambio o mejorar para que los procesos o gestión de desarrollen de la mejor manera.

4.7.2. Calidad

La calidad en todo tipo de servicios que ofrecen las organizaciones puede marcar la diferencia en el momento en que los usuarios solicitan el servicio, y después evaluar si cumplió con sus expectativas y decidir si desea volver o no. Para Deming (1986, citado en Millones Zagal, 2009) la calidad es la satisfacción del cliente y es una lucha constante por continuar satisfaciéndolo debido a que sus requerimientos cambian constantemente. La mejora continua de la calidad se centra principalmente en el cliente cuando las expectativas superan las percepciones acerca del servicio.

Para Álvarez (2006 citado en López, 2013) indica que la calidad representa un proceso de mejora continua, en el que las organizaciones buscan satisfacer las necesidades del cliente e inclusive anticipándose a ellas mediante la participación en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios. Es decir, la calidad básicamente se basa en la satisfacción del cliente



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

1859

sea este interno o externo, de acuerdo a los criterios emitidos por los dos autores citados anteriormente, la calidad se caracteriza en que la organización genere productos o servicios que conciernen a la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios.

4.7.3. Calidad del servicio.

Según Morillo & Morillo (2016) la calidad del servicio es el grado de satisfacción a través de los atributos y características del servicio en relación con las expectativas del cliente, o a lo que deseaba esperar. Es decir, la calidad del servicio es realizar o producir un bien o servicio que sea aceptable y útil de acuerdo a lo que desean los clientes, donde se mide y evalúa el resultado en comparación con las expectativas frente a las percepciones del cliente o usuario.

El concepto de calidad del servicio depende de cómo se lo estudie y desde el contexto en que se lo utilice, es decir, la calidad interna depende en la manera como la organización maneja y administra la calidad en sus productos y servicios y en cambio la calidad externa se basa en la percepción y expectativa de los usuarios/clientes que tiene con respecto al producto o servicio ofrecido por parte de la organización.

4.7.4. Importancia de la calidad de servicio.

La importancia que debe tener toda empresa u organización acerca de la calidad en el servicio que ofrece al cliente es el trato y la atención cuando adquiere un producto o servicio, también la confiabilidad, calidad, precios y la constante innovación por parte de las mismas; sin importar su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, siempre deben tener la capacidad de desempeñarse en cualquier área, ya que se convierten en la primera imagen que va directamente a los clientes y de ellos depende si continúan aceptando o no sus servicios o productos. Por eso, desde el interior de la empresa u organización radica la importancia de la calidad de servicio por medio de políticas, normas o procedimientos para medir el grado de satisfacción de los clientes o usuarios con el fin de ir perfeccionando sus productos o servicios y adecuándolos a las expectativas y necesidades de los clientes. (López, 2013)

4.7.5. Características de la calidad del servicio.

Como se mencionó anteriormente acerca de la importancia que tiene la calidad de servicio es necesario también conocer cuáles son las características de la calidad del servicio.

Según Antonier (2013) algunas características para conseguir un correcto servicio de calidad deben cumplir con los objetivos propuestos, servir para lo que se diseñó, solucionar las necesidades y proporcionar resultados por el cual el usuario utiliza el servicio que ofrece. Es decir, la calidad de servicio va acorde a que los clientes o usuarios cada día son más exigentes



1859 y ya no solo se fijan en el precio sino también, en la calidad, en la buena atención, comodidad, en un trato agradable y un servicio ágil y rápido.

También la ISO 9001 (2014) menciona que, en toda organización que ofrezca servicios o productos debe cumplir con algunas características para que la atención al cliente sea de calidad, tales como: la puntualidad en la entrega del servicio, fidelidad en el cumplimiento de los compromisos, relación coste-beneficio, rapidez del servicio, cumplimiento en el tiempo del ciclo del servicio, contar con personal calificado para la prestación del servicio dirigido a los usuarios.

Según Zabiski (2013) citado en Tercero, Zamora, & Zúñiga, (2020) menciona que las características de la calidad de servicio son:

- Buscar la mejor manera activa para la satisfacción del cliente, priorizando sus necesidades y expectativas.
- Orientar la cultura organizacional hacia los esfuerzos para la mejora continua.
- Motivar a los empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad y lograr la satisfacción ciudadana.

4.7.6. Beneficios de la calidad de servicio.

Según Galviz (2011) en su libro titulado Calidad en la Gestión de Servicios hace hincapié en los beneficios de la calidad de servicio que deben tener en cuenta las organizaciones para prestar a la ciudadanía para cumplir con sus expectativas y necesidades.

4.7.6.1. Mayor lealtad de los clientes: la calidad de servicio crea verdaderos clientes permanentes y satisfechos que utilizan recurrentemente los servicios después de experimentarlos.

4.7.6.2. Repetición de negocios: tiene que ver cuando un mismo cliente o un conjunto de clientes, deciden hacer varios negocios con la organización, dada la diversidad de productos/servicios que tiene u ofrece.

4.7.6.3. Vulnerabilidad reducida a la guerra de precios: si se mantiene calidad en el servicio que presta, puede mantener precios por encima de los competidores.

4.7.6.4. Habilidades para disfrutar de unos precios relativamente más altos sin que afecte la participación en el mercado: los clientes tienen como requerimiento la calidad en el servicio, entonces si la empresa que presta un servicio excelente genera un efecto positivo.

4.7.6.5. Costos de mercadeo inferiores: Si se tiene calidad de servicio, la información verbal por parte de los usuarios se difunde rápidamente. Es decir, los clientes satisfechos se



vuelven clientes potenciales porque encontraron valor en la prestación del servicio que recibieron.

4.7.6.6. Crecimiento de la participación en el mercado: Al mejorar la calidad del servicio se cumple con los requerimientos que necesitan los usuarios, por lo que aumenta la productividad de los insumos y servicios generando mayor calidad y mejores precios los cuales son dirigidos a los usuarios.

4.7.7. Servicio.

Según las normas ISO 9000, “el servicio es el resultado de al menos una actividad en la interfaz proveedor-cliente” (ISO 9000:2005, 2015) Es decir, por medio de un servicio tiende a lograr la satisfacción del cliente a través de una serie de procesos cumpliendo las necesidades y expectativas del cliente. También, el servicio llega hacer el conjunto de prestaciones que el cliente espera por medio del producto o del servicio básico. (Aguilar, 2019) Por lo tanto, se lo considera al servicio como la actividad o beneficio que ofrece a los usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas.

4.7.8. Servicios Públicos.

En el contexto público, los servicios públicos son considerados como toda actividad cuyo cumplimiento es regulado, asegurado y controlado por el Estado por medio de instrumentos que deben estar al alcance de todos los ciudadanos en condiciones de equidad para contar con un desarrollo y bienestar social y económico. (Hernández & Pérez, 2013)

Por lo tanto, los servicios públicos son considerados como una actividad realizada por la administración pública con el fin de satisfacer las necesidades colectivas de la ciudadanía, es decir, todas las entidades u organizaciones que conforman el Estado tienen la función de prestar los servicios públicos en sus respectivas localidades regulado bajo ley, reglamentos y disposiciones emitidas.

4.7.9. Usuarios.

El usuario es la persona que habitualmente hace uso de un servicio o producto para satisfacer sus necesidades. Para Alpízar y Hernández (2015) el usuario es la persona que adquiere, compra o utiliza de forma voluntaria los productos o servicios que necesita, es el motivo principal por el que las empresas u organizaciones crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios en base a sus requerimientos. Es decir, el usuario es quien se beneficia o recibe el producto o servicio satisfaciendo sus necesidades, por lo cual requiere que las organizaciones trabajen conjuntamente para que sus servicios se adapten a las necesidades y preferencias de las personas.



1859

UNL

Universidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública

4.7.10. Satisfacción.

La satisfacción es el cumplimiento de las expectativas del usuario, en un sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio. Esta satisfacción se la puede medir por medio de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios para mantener una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. (Morillo & Morillo, 2016) Por lo tanto, satisfacción es dar la sensación de placer a los usuarios cubriendo las necesidades en base a las exigencias y obtener una respuesta positiva en cuanto al producto o servicio que ha tenido el consumidor con un bien, producto o servicio que haya solventado alguna necesidad.

4.7.11. Satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario es como una empresa u organización ha atendido y solventado las carencias y/o problemas manifestados por los usuarios y resuelve sus necesidades por medio del producto o servicio ofrecido. (Vivas, 2010) Así mismo, Torres y Vásquez (2010) mencionan que la Norma ISO 9000:2005 define a la satisfacción del cliente como la percepción que tienen los usuarios sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Por lo tanto, la satisfacción del cliente o usuario es cuando se logra una respuesta positiva frente al bien o servicio prestado mediante la respuesta de la evaluación del mismo. (Dos Santos, 2016)

De acuerdo con los tres autores, la satisfacción del usuario se basa en la gestión de la calidad donde esperan que los productos o servicios que ofrecen las organizaciones satisfagan sus necesidades y expectativas, teniendo en consideración a los servicios públicos en donde los servidores públicos deben estar más capacitados para reconocer y satisfacer las necesidades y demandas ciudadanas a través de los bienes y servicios. Así mismo, la opinión del usuario llega a ser muy importante ya que permite conocer el grado de satisfacción referente al servicio brindado satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

4.7.12. Elementos que conforman la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario está constituida por tres elementos:

4.7.12.1. El rendimiento percibido: se refiere al desempeño cuando se realiza la respectiva entrega del producto o servicio al cliente, es decir, el grado de satisfacción que tienen el cliente frente a servicio que recibió (Millones, 2010).

4.7.12.2. Las expectativas: son las esperanzas o anhelos que los clientes tienen por conseguir o utilizar algo. Las expectativas de los clientes se producen a través de una o más situaciones como: las promesas explícitas del servicio acerca en como una organización



1859

UNL

Universidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública

promete a sus clientes en cuanto al servicio o producto y también las experiencias pasadas que son las realidades que cuentan los clientes que ya adquirieron el servicio. Estas expectativas suelen ser más realistas debido al conocimiento adquirido. Por su parte, Escoriza (1985), define las expectativas como la anticipación de un evento o consecuencia futura, tanto en el ámbito personal como social (Pérez-Padilla, 2015).

4.7.12.3. Los niveles de satisfacción: Según Millones (2010), los niveles de satisfacción después de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los usuarios experimentan varios niveles de satisfacción como: la insatisfacción que se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente, en cambio, la satisfacción que se da cuando el producto percibido coincide con las expectativas del cliente y finalmente la complacencia que se origina cuando el desempeño percibido excede o supera las expectativas del cliente.

4.7.13. Expectativa del usuario.

Cuando se habla de la calidad del servicio es necesario considerar que detrás de esto están los consumidores o usuarios, los cuales desde un principio tiene una idea de cómo va ser el servicio que van a consumir.

Según Cosso (2008), menciona que, las expectativas es lo que esperan recibir los usuarios de un servicio, por ello, las empresas deben tener cuidado en el establecer estrategias que estén acorde a las expectativas del cliente (Salas & Díaz , 2018) Es decir, las expectativas se derivan a través de un producto o servicio que ofrecen las organizaciones y que ellas pretenden cumplir o superarlas satisfaciendo las necesidades de los usuarios. Así mismo, para los autores Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1998, citado en Heredia Bedoya, 2015) las expectativas son los deseos que los usuarios esperan recibir del producto o servicio que el proveedor les va a ofrecer y en base a eso puedan cumplir con sus expectativas.

4.7.14. Percepción del usuario.

Según Melara (2020) la percepción del usuario son las valoraciones subjetivas que tienen después de utilizar los servicios o productos que les ofrece la empresa u organización. Es decir, se entiende como, las percepciones del cliente es el resultado de las expectativas al momento de recibir el servicio. La percepción del cliente comienza cuando el consumidor consigue información sobre un servicio o producto en particular. Por ejemplo, un estudio realizado por Ngatica, Okamura y Nakamura (2010, citado en Morocho & Rodríguez, 2019) el nivel de satisfacción de los pasajeros relacionado al sistema de transporte público está



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

1859 vinculado con la seguridad, el costo del pasaje comodidad, tiempos de espera y de viaje, etc., es decir, cómo ellos valoran el servicio prestado.

4.7.15. Propuesta de mejora.

Para Proaño Villaviciencio (2017) la propuesta de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de forma progresiva para obtener resultados eficientes y eficaces. La propuesta de mejora tiene como fin de conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una mejora continua constante.

La propuesta de mejora ofrece soluciones a los problemas que presenta la organización, mediante estrategias las cuales son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, con la finalidad de que sea percibido un mejor servicio. Dicha propuesta de mejora permite el control y seguimiento de las acciones ante cualquier contingencia previa. (ANECA, 2021) De tal modo, la propuesta de mejora proporciona alternativas de solución mediante la identificación y priorización de los problemas, es decir, entre lo que ocurre y lo que debería estar ocurriendo.

Es decir, la propuesta de mejora es una herramienta útil y necesaria que las organizaciones deben tener presente para mejorar sus servicios o productos, ya que a través de ello va a permitir satisfacer las necesidades de sus usuarios o clientes.

4.7.16. Estrategias.

Según Carneiro Cadena (2010 citado en Contreras Sierra, 2013) la estrategia es la orientación para que las empresas actúen en el futuro, el cual orienta el rumbo empresarial y permite solventar debilidades internas que presente dicha organización. Es decir, las estrategias son las acciones que se proponen las organización u empresas para cumplir sus objetivos y en base a ellos prestar un buen servicio a los usuarios.

Para Báez (2007 citado en Naranjo Hernández, Ávila Sánchez, & Concepción Pacheco, 2018) la estrategia es una herramienta de dirección de procedimientos y técnicas que ayudan a las organizaciones a lograr una interacción proactiva dentro de su entorno, y a su vez lograr la certeza en la satisfacción de las necesidades de su público objetivo la cual está dirigida su actividad.

Según los autores citados, las estrategias son de suma importancia en la aplicación en cualquier tipo de organización u empresa que presten productos o servicios, ya que les orienta a la toma de decisiones tanto para a nivel interno como externo, a su vez las estrategias



1859 contribuyen a las organizaciones a asegurar que sus servicios y productos tengan mayor competitividad y gocen de máxima calidad.

4.7.16.1. Estrategias para la calidad del servicio de transporte público urbano.

- a) Ofrecer seguridad a los usuarios
 - Evitar el exceso de pasajeros.
 - Mantener las puertas de subida y bajada cerradas durante todo el recorrido.
 - Respetar las leyes de tránsito.
 - No permitir el ingreso de vendedores informales a las unidades.
- b) Mantener las unidades de transporte en buenas condiciones.
 - Limpiar las unidades al final de cada recorrido.
 - Revisiones técnicas de cada unidad (luces, frenos, ventanas, etc.).
 - Cada unidad tener al menos un depósito de basura.
 - Concientizar a los usuarios acerca del cuidado de los asientos.
 - Moderar el uso de la radio u cualquier dispositivo de ruido.
- c) Capacitar y orientar con regularidad a los conductores y usuarios para mejorar la calidad del servicio de transporte público.
 - Capacitar a los conductores en temas enfocados en servicio de atención al usuarios y relaciones humanas.
 - Concientizar a los usuarios acerca de los deberes, derechos y obligaciones que tienen al momento de utilizar el servicio de transportación pública.

4.7.17. Tipología de Transporte

El término transporte proviene de la palabra latina transportare, que significa trans “al otro lado” y portare “llevar”. Es decir, es una actividad diaria que involucra tanto a las personas como empresas u organizaciones, por medio de una planificación para brindar un servicio a la sociedad y al entorno. (Prado , 2015)

4.7.18. Transporte público de pasajeros.

El transporte público es primordial para garantizar que las personas puedan moverse y acceder a las oportunidades que la ciudad ofrece. A diferencia de otros medios de transporte, el transporte público tiene menos precio monetario hacia los usuarios con tarifas, horarios y rutas ya establecidas en cada ayuntamiento. Según Ilich (1973, citado en Porto Schettino, 2007) menciona que el transporte público es el conjunto de la movilidad urbana, por medio de un sistema de medios (infraestructuras y vehículos) para llevar personas de un lugar a otro de la ciudad, especialmente por la motorización (transporte) y por la colectividad (público).



El transporte público es el medio de transporte de traslado masivo de las personas de un lugar a otro, pero dentro de la ciudad, sin embargo, se considera público porque son regulados por un organismo estatal al ser un servicio de interés para la sociedad en general. (García, 2014) Para Silvia y Torres (2017, citado en Morocho & Rodríguez, 2019) el transporte urbano hace mención al cual transportan pasajeros, los mismos que deben acoplarse a los distintos horarios y recorridos que realizan las distintas cooperativas y compañías de autobuses para la prestación del servicio.

Debido a la gran influencia que tiene el transporte público en la ciudad de Loja y el servir permanentemente en la vida diaria de las personas, se considera de asunto de interés público, por lo cual, este servicio debe estar constantemente regulada por medio de leyes y políticas públicas que proporcionen un control y adecuado funcionamiento. Por ello, Padilla & Padilla (2019) menciona que el servicio de transporte público urbano es ofrecido para un colectivo o grupo de personas de forma regular, con itinerarios y horarios fijos, y se encuentran regulados por operadoras legales, en el cual se movilizan únicamente dentro de los sectores urbanos del cantón.

4.7.19. Bus.

Vehículo pesado de 6 llantas con carrocería metálica o madera con capacidad de más de 30 asientos (INEC, 2008). También según Instituto Ecuatoriano de Normalización (2012) menciona que el bus es un vehículo destinado al transporte de pasajeros con una capacidad máxima de 90 personas.

4.7.20. Servicio de Transporte Público Urbano.

En el Ecuador, la problemática que aqueja el servicio del transporte público urbano es que no cuenta con un sistema de regulación y control en la calidad del servicio. (Fiallos, 2021) Siendo así importante conocer detalladamente acerca de la conceptualización del transporte público urbano.

4.7.21. El transporte público urbano de la ciudad de Loja.

La ciudad de Loja cuenta con el servicio de transporte urbano de buses, por medio del Consorcio de Transportistas, el cual está integrado por cuatro operadoras que son: Cooperativa 24 de Mayo y Cuxibamba, Compañía UrbaSur y UrbaExpress, con un total de 238 unidades de buses, 491 paradas de autobús y 9 líneas que comprenden las áreas desde el Norte hasta el Sur.



1859

Tabla 3.

Línea de buses de transporte público urbano con sus respectivas rutas en la ciudad de Loja.

| Línea | Ruta |
|--------------|---------------------------------|
| Línea 1 | Pitas – El Rosal |
| Línea 2 | Sauces – Argelia |
| Línea 4 | Borja – Isidro Ayora |
| Línea 5 | Colinas Lojanas – Zamora Huayco |
| Línea 7 | Motupe – Punzara |
| Línea 8 | Ciudad Victoria – Carigán |
| Línea 10 | Sauces Norte – Julio Ordoñez |
| Línea 11 | Bolonia – Tierras Coloradas |
| Línea 12 | Sol de los Andes – Paraíso |

Nota. Tabla que indica las líneas de buses con sus respectivas rutas. Fuente: Consorcio de Transportistas Cd. de Loja (2021).

Cabe recalcar que la organización del transporte público urbano está a cargo del Consorcio de Transportista Urbanos “Ciudad de Loja” conjuntamente con la Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial la cual se encargan de manejar el Sistema Integrado de Transporte Público Urbano (SITU) de Loja para lograr una mejor calidad y orden en el servicio. (Díaz, 2017)

Tabla 4.

Número de Cooperativas y Compañías que conforman el transporte público urbano en la ciudad de Loja.

| Descripción | # de buses |
|---|-------------------|
| Cooperativa de Transporte Urbano 24 de Mayo | 108 |
| Cooperativa de Transporte Urbano Cuxibamba | 42 |
| Compañía de Transportes UrbaExpress | 44 |
| Compañía de Transportes UrbaSur | 44 |
| Total | 238 |

Nota. Tabla muestra las cooperativas y compañías que trabajan en el transporte público urbano. Fuente: Consorcio de Transportistas Cd. de Loja (2021).

Es importante recalcar, que la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Municipio de Loja por medio del informe técnico Nro. 019-UMTTTSV-WJ-2014, señala que el servicio de transporte público urbano en Loja cubre una demanda de 149.739 pasajeros por día. (Municipio de Loja, 2014)

4.7.22. Sistema Integrado de Transporte Urbano

El Municipio de Loja, mediante la Unidad Municipal de Tránsito y Transporte Terrestre Loja (UMTT-L) fue la encargada de implementar el Sistema Integrado de Transporte Urbano (SITU), con el fin de garantizar a la ciudadanía el acceso general a los medios de transportación masiva de pasajeros, el cual, se enfoca en lograr un desarrollo sustentable dando prioridad a los peatones.



El Proyecto SITU se implementó bajo el esquema del Plan "Loja Para Todos" para ordenar y mejorar el servicio de transportación pública y dar solución a la problemática de movilidad urbana en la ciudad. El Sistema Integrado de Transporte Urbano tiene como objetivos de optimizar y mejorar la calidad de la transportación a nivel particular y global, mejorar las condiciones de tráfico y eliminar la guerra del centavo. (Municipio de Loja, 2014)

4.7.23. Instituciones involucradas en el transporte público.

4.7.23.1. Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOPE, 2018) es la entidad rectora del Sistema Nacional del Transporte Multimodal a través de la implementación y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos con la finalidad de garantizar una red de transporte seguro y competitivo.

4.7.23.2. Agencia Nacional de Tránsito.

La Agencia Nacional de Tránsito (ANT, 2021) se encarga de planificar, regular y controlar la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional, con el objetivo de garantizar una libre y segura movilidad terrestre e incrementar la cobertura y calidad del servicio del transporte terrestre que satisfagan la demanda ciudadana en todo el país.

4.7.23.3. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja.

El Gobierno Autónomo se encarga de velar por los intereses de la ciudadanía lojana y como la única entidad rectora del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Loja la cual se encarga de la planificación, regulación y control del tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio cantonal, tal como lo dicta en el artículo 55 literal f del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2010) dentro de sus competencias exclusivas.

4.7.23.4. Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

El Municipio por medio de la Unidad Municipal de Tránsito y Transporte Terrestre (UMTT-L) será la encargada de planificar, organizar y regular el tránsito y transporte terrestre en el cantón Loja y expedirá las resoluciones necesarias de acuerdo al COOTAD y a la Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial (LOTTTSV) teniendo como atribuciones de conferir, modificar, renovar o suspender los permisos de operación, fijar las tarifas de los pasajes del servicio de transporte público y conceder incrementos de cupos, cambios de unidad y de socios, una vez cumplidos los requisitos establecidos en la resolución correspondiente. (Gad Municipal de Loja, 2015) Además, que toda persona que opera en las



1859 distintas modalidades de transporte público, para ejercer las actividades relacionadas al transporte terrestre público de pasajeros dentro del territorio del cantón, deberá registrarse obligatoriamente en la UMTT-L. (Municipio de Loja, 2015)

4.7.23.5. Consorcio de Transportistas Urbanos “Ciudad de Loja”

El Consorcio de Transportistas Urbanos “Ciudad de Loja”, es un proveedor de transporte público en Loja que opera rutas de autobús mediante las 4 operadoras (Consorcio de Transportistas Cd. de Loja, 2021), tiene como objetivo principal la recaudación y distribución de los ingresos generados por el servicio de transporte público urbano de la ciudad de Loja a través de un sistema de recaudo de Caja Común, lo cual lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes de la Unidad Municipal de Tránsito y Transporte Terrestre y Seguridad Vial. (Carrión, 2019)

4.8. Marco Legal.

4.8.1. Constitución de la República del Ecuador.

De conformidad al artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) dispone que, las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, en este caso del transporte público. Además, el Estado garantizará la libertad del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte de manera prioritaria, a disposición del artículo 394 ibidem.

En el numeral 1 del artículo 375 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que: “El Estado, en todos sus niveles de gobierno, garantizará el derecho de una vida digna a través del diseño de estrategias y programas que comprendan las relaciones entre vivienda, servicios, espacio y transporte públicos, equipamiento y gestión del suelo” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

4.8.2. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

El artículo 3, de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV, 2021) establece que el Estado garantizará la prestación del servicio de transporte público a través de los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

De igual forma, la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es el ente encargado de la regulación y planificación del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, dentro del ámbito de sus competencias, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del sector según lo establecido en el artículo 16 de la presente ley.



En el artículo 48, menciona que las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes tendrán establecido un sistema de tarifas especial en la transportación pública. Además, en el artículo 55, establece que el transporte público es considerado un servicio estratégico, en donde se debe tener en cuenta también la infraestructura y equipamiento para la prestación del servicio.

Además, en el artículo 56, la prestación del servicio de transporte público será por parte del Estado u otorgado mediante el respectivo título habilitante a operadoras legalmente constituidas, y este servicio de transporte público de pasajeros, se hará mediante rutas definidas por un origen, un destino y puntos intermedios, resultantes de un análisis técnico y un proyecto sustentado, sujetos a una tarifa, a disposición del artículo 56A ibidem.

En el artículo 65A, menciona que el Modelo de Gestión de Transporte, donde las operadoras que presten servicios de transporte público obligatoriamente deberán implementar un modelo de gestión de transporte. La ANT y los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs), dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, controlarán y coordinarán el cumplimiento de los modelos de gestión.

En el artículo 66, establece que el servicio de transporte público intracantonal, es aquel que opera dentro de los límites cantonales. La celebración de los contratos y/o permisos de operación de estos servicios será atribución de los GAD Municipales, por ello, las compañías de transporte público deben operar con el sistema de caja común; y, su incumplimiento es sancionado como infracción de tercera clase, según lo establece el artículo 82 numeral 4 de la citada ley. (LOTTTSV, 2021)

4.8.3. Reglamento de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.

Según el artículo 40 del Reglamento de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial (2012) el transporte terrestre de personas es un servicio esencial y debe tener las siguientes condiciones para prestar un servicio de calidad: responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, estandarización y medio ambiente.

El artículo 308 establece que, los vehículos que prestan el servicio de transporte público están obligados a la revisión técnica vehicular dos veces al año y a su vez el certificado de revisión técnica vehicular como requisito para el otorgamiento de la matrícula respectiva, y para operar dentro del servicio de transporte público, a disposición del artículo 309 ibidem.

4.8.4. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

El artículo 55, literal “f” del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2017) establece que, los GADs dentro de sus competencias



exclusivas deben planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal.

A su vez, en el artículo 130, señala que, dentro del ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, los gobiernos autónomos descentralizados municipales definirán en su cantón el modelo de gestión de la competencia de tránsito y transporte público, de conformidad con la ley, para lo cual podrán delegar total o parcialmente la gestión a los organismos que venían ejerciendo esta competencia antes de la vigencia de este Código.

4.8.5. Resolución No 006-CNC-2012, publicada en el Registro Oficial Suplemento 712 del 29 de mayo de 2012, a través del Consejo Nacional de Competencias.

En el artículo 3 de la Resolución No. 006-CNC-2012, establece tres modelos de gestión diferenciados, en función de las necesidades territoriales cantonales de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial. De acuerdo al modelo de gestión se encuentran ubicados A, B y C. (Consejo Nacional de Competencias, 2012)

Tabla 5.
Modelo de Gestión Diferenciados.

| ÁMBITO | FACULTAD | PRODUCTO O SERVICIO | MODELO | | |
|--------------------------|--|---|--------|---|---|
| | | | A | B | C |
| Tránsito | Planificación | Plan de administración de tránsito | | | |
| | Regulación | Normativa para gestión de tránsito | | | |
| | Control | Control operativo | | | |
| Revisión y matriculación | | | | | |
| Transporte Terrestre | Planificación | Plan de transporte terrestre | | | |
| | Regulación | Normativa para gestión del transporte | | | |
| | Control | Control de cumplimiento de normativa | | | |
| | | Emisión títulos habilitantes transporte público | | | |
| | Emisión títulos habilitantes transporte comercial y cuenta propia. | | | | |
| Seguridad Vial | Planificación | Plan de seguridad vial | | | |
| | Regulación | Normativa para seguridad vial | | | |
| | Control | Campañas de seguridad vial | | | |

Nota: Tomado del Informe de Costeo de Competencias TTTVS (Consejo Nacional de Competencias, 2012)

De acuerdo a la resolución 006-CNC-2012, publicada en el Registro Oficial Suplemento 712 del 29 de mayo de 2012, el Consejo Nacional de Competencias, transfiere la competencia de planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial, a los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales del país. Por lo que, el Municipio de Loja fue asignado dentro del modelo de gestión A, con capacidad para planificar, regular y controlar el tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

1859 4.8.6. Ordenanzas Municipales de Loja.

4.8.6.1. Nro. 05-2013 Reforma a la Ordenanza de Creación del Sistema Integrado de Transporte Urbano de la ciudad de Loja, SITU.

La resolución Nro. 131 de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con fecha 18 de agosto del 2012, señala la “Ordenanza de Creación del Sistema Integrado de Transporte Urbano de la ciudad de Loja, SITU”, aprobada el 14 de septiembre del 2006 y reformada el 26 de junio del 2007 y el 14 de octubre del 2008. En la ciudad de Loja las cuatro operadoras de transporte urbano se unieron en un solo consorcio con el objetivo de implementar el sistema de caja común, que funciona desde el 1 de abril de 2015. El SITU tiene como fin mejorar y optimizar la transportación pública urbana, mediante un servicio ágil, eficiente, seguro, confortable y no contaminante.

El Municipio de Loja, a través de la Unidad Municipal de Tránsito y Transporte Terrestre Loja (UMTT-L) es la encargada de implementar el SITU conformado de acuerdo a la legislación Municipal, por las rutas troncales y líneas alimentadoras y contará con medios de estación y sub estaciones de transferencia de pasajeros, de esta manera los usuarios del servicio de transporte urbano podrán pagar con un solo pasaje sin salirse del sistema y movilizarse a cualquier destino en la ciudad. (Municipio de Loja, 2013)

4.8.6.2. Nro. 013-2014 Ordenanza que fija las tarifas de transporte intracantonal o urbano en el cantón Loja.

De acuerdo a la LOTTTSV, las compañías de transporte público deben operar con el sistema de caja común; y, su incumplimiento es sancionado, además, para el cálculo de la fijación de tarifas debe ser en base a la necesidad real de la población en función de una política tarifaria que es determinada por el ente rector del Ecuador la Agencia Nacional de Tránsito. Por ello, según lo establecido en el artículo 3 de esta ordenanza establece que, las cooperativas y compañías de transporte urbano que operan en el cantón Loja, deberán constituirse en un solo consorcio con el objetivo de garantizar la prestación continua del servicio público de transporte a través de un nuevo sistema de pago electrónico. (Municipio de Loja, 2014)

4.8.6.3. Nro. 055-2018 Ordenanza que regula la operación del sistema intermodal de transporte urbano situ en el cantón Loja.

El Municipio de Loja considera primordial mejorar la normativa local para fortalecer los procedimientos de planificación, regulación y control del servicio de transporte público en el cantón Loja, a través de un contrato de operación de las operadoras de transporte, constituidas legalmente por el Consorcio y caja común. (Municipio de Loja, 2018)



5. Metodología

5.1. Tipo de investigación.

El presente proyecto de integración curricular fue una investigación mixta debido a que se tomó en cuenta información de carácter cuantitativo obtenida en las estadísticas al momento de realizar las encuestas de satisfacción ciudadana del transporte público en la ciudad de Loja durante el primer semestre del año 2021. De igual forma, se tomó en cuenta la información cualitativa para extraer los resultados obtenidos de las fichas de observación en las unidades de transporte público y las entrevistas aplicadas a las autoridades encargadas para determinar las principales falencias que presenta el servicio de transporte público urbano.

El diseño de la investigación fue no experimental debido a que no se realizó ningún tipo de manipulación en las variables de estudio de calidad del servicio y satisfacción ciudadana, además posee un enfoque en la investigación-acción a fin de encaminar los resultados obtenidos en la elaboración de una propuesta de mejora que permita garantizar un servicio público de transportación de excelencia a la ciudadanía.

5.2. Alcance de investigación.

El alcance de la investigación fue de corte transversal ya que permitió analizar los resultados obtenidos por única vez en su entorno natural a través de las encuestas aplicadas a los usuarios de transporte, las entrevistas dirigidas al administrador del Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja”, a un directivo de la Unidad Municipal de Tránsito y al presidente de la Comisión de Tránsito del Municipio de Loja y las fichas de observación realizadas en dentro de las unidades de transporte público.

Además, la investigación realizada fue de carácter descriptivo dado a que abordó las principales características en la calidad del servicio de transporte público desde una mirada institucional y personal directa en base a los parámetros del “Manual de Indicadores de Calidad de Servicio” del Distrito Metropolitano de Quito, así mismo, se identificó las percepciones de los usuarios de acuerdo a las dimensiones de la calidad mediante el modelo *Servperf* permitiendo conocer la situación actual del servicio.

5.3. Población.

La población de estudio a las que se les aplicó las encuestas, fueron las personas residentes en la ciudad de Loja comprendidas entre las edades de 18 a 64 años de edad que hacen uso del servicio de transporte público urbano, con la finalidad de conocer su percepción respecto al nivel de satisfacción en cuento al servicio de transporte público en la ciudad de Loja. Por ello, de acuerdo a un informe emitido por la Unidad Municipal de Transporte Terrestre,



1859 Tránsito y Seguridad Vial del Municipio de Loja (2014) las personas que hacen uso del transporte público urbano por día son de 149.739 pasajeros.

5.3.1. Muestra.

Con la finalidad de definir el número de personas a quienes se les aplicará la encuesta para medir el nivel de satisfacción del servicio de transporte público, se realizó el cálculo de la muestra mediante la siguiente ecuación.

n = (Z^2 * p * q * N) / ((N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q)

Ecuación 1

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Z = valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96.

p = se utiliza una probabilidad favorable 0,5

q = se utiliza una probabilidad desfavorable 0,5

e = límite aceptable de error muestral. 2

Dónde:

Tabla 6.

Descripción de la fórmula para sacar la muestra.

Table with 3 columns: Descripción, Símbolo, Valor. Rows include: Tamaño de la muestra (# de encuestas), Tamaño de la población, Nivel de confianza, Probabilidad favorable, Probabilidad desfavorable, Error esperado.

Nota: La tabla muestra una descripción del significado de los símbolos y valores empleados para el cálculo muestral.

n = ((1,96)^2 * (0,50) * (0,50) * (149739)) / ((149739 - 1) * 0,09^2 + 1,96^2 * (0,50) * (0,50)) = 119 usuarios

Ecuación 2

El tamaño de la muestra fue de 119 usuarios, en donde las encuestas se aplicaron a 120 pasajeros.

2 Generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador. (Suárez & Tapia, 2014)

3 Para esta investigación se tomó como referencia el error esperado de una investigación denominada Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo -2016 de Díaz & Sánchez (2017).



5.4. Métodos de investigación.

5.4.1. Método inductivo.

Permitió conocer de manera más detallada y específica las falencias que presenta el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja y a su vez determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio de transporte público en la localidad.

5.4.2. Método analítico-sintético.

Una vez obtenida la información correspondiente a las encuestas, entrevistas y las fichas de observación, se procedió a aplicar el método analítico, el cual permitió examinar e interpretar los resultados en relación a las falencias y el nivel de satisfacción del servicio de transporte público urbano.

Igualmente, se aplicó el método sintético a fin de extraer los hallazgos de mayor relevancia en la investigación y a partir de ello establecer las conclusiones, recomendaciones y estrategias de mejorar en la calidad de servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja, con la finalidad de generar insumos necesarios para que los encargados de la toma de decisiones generen y aprueben políticas enfocadas en mejorar el servicio de transporte público.

5.5. Técnicas de investigación.

5.5.1. Observación directa.

Con la finalidad de detectar las falencias en las unidades de transporte público se empleó la ficha de observación directa, la misma que se desarrolló en base a los parámetros del “Manual de Indicadores de Calidad de Servicio” del Distrito Metropolitano de Quito, los cuales se clasifican en: confiabilidad, seguridad, atención al cliente, comodidad, accesibilidad y protocolos de bioseguridad. Su aplicación se ejecutó de manera aleatoria entre las nuevas rutas del transporte público. (Ver anexo 1)

Los indicadores que se midieron en la ficha de observación fueron calificados a través de una escala de medición, siendo la siguiente:

ÍTEMS

- Totalmente en desacuerdo 0 – 19
- Parcialmente desacuerdo 20 – 39
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo 40 – 79
- Parcialmente de acuerdo 60 – 79
- Totalmente de acuerdo 80 - 100



1859 5.5.2. La entrevista.

Este instrumento presentó 11 preguntas y fue aplicada al administrador del Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja”, a un directivo de la Unidad Municipal de Tránsito y al presidente de la Comisión de Tránsito del Municipio de Loja, autoridades encargadas del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Loja. (Ver anexo 2)

5.5.3. La encuesta.

Este instrumento fue aplicado a 120 usuarios considerando las edades entre los 18 y 65 años, se aplicó aleatoriamente en las paradas de mayor afluencia de pasajeros de transporte público urbano, estaba estructurada de 27 preguntas, 5 de datos generales y 22 de acuerdo a las 5 dimensiones del modelo *Servperf*. (Ver anexo 3)

5.6. Herramientas utilizadas en el proceso investigativo.

5.6.1. Aplicación del modelo *SERVPERF*.

Este modelo está compuesto de 5 dimensiones mediante 22 ítems para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja en base a la percepción del servicio con el proposito de dar cumplimiento al segundo objetivo. El cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público, está englobado las respuestas de la siguiente manera:

ÍTEMS

- (1) Totalmente en desacuerdo 0 -19
- (2) Desacuerdo 20 - 39
- (3) Ni en acuerdo ni desacuerdo 40 - 59
- (4) De acuerdo 60 - 79
- (5) Totalmente de acuerdo 80 - 100

5.6.2. Microsoft Excel.

Una vez obtenidas las respuestas de las fichas de observación realizadas en las unidades de transporte público y las encuestas aplicadas a los usuarios, a través del programa Excel se realizó la tabulación y cálculos de los datos recopilados que permitió presentar la información en el presente trabajo de investigación.

Finalmente, con los resultados analizados y sintetizados se procedió a ejecutar la validación y socialización⁴ de los mismos, mediante una reunión convocada a las autoridades del Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja”, de la Unidad Municipal de Tránsito y de la Comisión de Tránsito del Municipio de Loja, autoridades encargadas del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Loja a través de la plataforma zoom.

4 Véase Anexo 3: Evidencia de validación y socialización de los resultados obtenidos.



6. Resultados

En la ciudad de Loja, el servicio de transporte público urbano es brindado por cuatro operadoras de transporte: Cooperativa 24 de Mayo y Cuxibamba y Compañía Urba Sur y Urba Express con un total de 238 unidades de buses y 491 paradas a través de 9 líneas. Estas cooperativas y compañías brindan el servicio los 7 días de la semana incluido los días feriados movilizandando alrededor de 63.422 pasajeros diarios anuales.

6.1. Objetivo específico I.

Diagnosticar las principales falencias en la calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja para proponer estrategias de mejora.

Teniendo en cuenta la información previa se ha considerado importante analizar la calidad del servicio de transporte público, por lo tanto, se ha diagnosticado sus principales falencias empleando la observación directa mediante ficha de observación, las cuales fueron aplicadas aleatoriamente a 5 líneas⁵ de transporte público urbano, y, para complementar dicha información se aplicó entrevistas al administrador del Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja”, a un directivo de la Unidad Municipal de Tránsito, y al presidente de la Comisión de Tránsito del Municipio de Loja.

El formato o fuente guía es elaborado en atención al Manual para la Implementación de la Calidad de Servicio en el Transporte Público de Pasajeros”, del Distrito Metropolitano de Quito, instrumento que permite un levantamiento de la información primaria respecto de la calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja a través de 6 parámetros y 24 ítems.

⁵Línea 1: Pitas -El Rosal; Línea 2: Sauces – Argelia; Línea 7: Motupe – Punzara; Línea 8: Ciudad Victoria – Carigán; Línea 12: Sol de los Andes – Paraíso.



Tabla 7.

Diagnóstico del servicio de transporte público a través de la ficha de observación

| Parámetro | Ítems | L1 | L2 | L7 | L8 | L12 | Total |
|------------------------------|--|----|----|----|----|-----|-------------------|
| Confiabilidad | Cumple adecuadamente con las rutas establecidas. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100% |
| | El tiempo de permanencia del bus en las paradas es pertinente. | x | x | ✓ | x | ✓ | 40% |
| | El conductor hace uso del celular. | ✓ | ✓ | x | ✓ | x | 60% |
| | El conductor conversa con acompañantes mientras conduce. | ✓ | x | ✓ | x | x | 40% |
| Promedio total | | | | | | | 60% |
| Nivel de cumplimiento | | | | | | | Apropiado |
| Seguridad | Posee cámaras de seguridad | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100% |
| | Posee implementos de seguridad (extintor, botiquín, ventanas de emergencia). | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100% |
| | Conduce dentro de los límites de velocidad. | x | x | x | x | ✓ | 20% |
| | Respeto las señales de tránsito. | ✓ | ✓ | ✓ | x | ✓ | 80% |
| Promedio total | | | | | | | 75% |
| Nivel de cumplimiento | | | | | | | Totalmente |
| Atención al cliente | El conductor posee un buen comportamiento. | x | x | x | ✓ | ✓ | 40% |
| | El conductor responde ante cualquier inquietud de los usuarios. | x | ✓ | x | ✓ | x | 40% |
| | El conductor respeta las paradas designadas. | x | ✓ | x | ✓ | ✓ | 60% |
| Promedio total | | | | | | | 47% |
| Nivel de cumplimiento | | | | | | | Regular |
| Comodidad | El conductor respeta el aforo permitido. | x | x | ✓ | x | x | 20% |
| | Los asientos se encuentran en buen estado. | ✓ | ✓ | x | ✓ | x | 60% |
| | Limpieza interna y externa de los buses. | x | ✓ | x | ✓ | ✓ | 60% |
| | Los buses cuentan con agarraderas. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100% |
| | El volumen de la música es adecuado. | ✓ | ✓ | ✓ | x | ✓ | 80% |
| Promedio total | | | | | | | 64% |
| Nivel de cumplimiento | | | | | | | Apropiado |
| Accesibilidad | Cuenta con espacios reservados para personas con discapacidad. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100% |
| | Cuenta con señalización visual y auditiva para alerta de paradas. | ✓ | x | ✓ | ✓ | x | 60% |
| | Es accesible el bus para las personas con discapacidad o de la tercera edad. | x | x | x | x | x | 0% |
| | El conductor da prioridad a los asientos a personas de tercera edad, mujeres embarazadas o discapacitadas. | x | x | x | x | x | 0% |
| Promedio total | | | | | | | 40% |
| Nivel de cumplimiento | | | | | | | Regular |
| Protocolos de bioseguridad. | Dentro de las unidades se exige el uso de mascarillas. | x | x | x | ✓ | ✓ | 40% |
| | Cuentan con alcohol o gel antiséptico. | ✓ | x | ✓ | x | ✓ | 60% |



1859

UNL

Universidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|----------------|
| Cuentan con una ventilación adecuada. | x | ✓ | x | x | ✓ | 40% |
| Cuentan con mamparas de aislamiento de los conductores. | x | x | ✓ | x | ✓ | 40% |
| Promedio total | | | | | | 45% |
| Nivel de cumplimiento | | | | | | Regular |

Nota: Información obtenida de las fichas de observación. Elaborado por Gabriela Castillo Pesántez. "L" tiene como concepto las líneas por donde los buses pueden transitar.

Para evaluar e interpretar el porcentaje de los parámetros de calidad estudiados en la ficha de observación se ha tomado como referencia la escala de medición presentada en la técnica de observación directa. (ver pág. 30)

Al verificar el nivel de confiabilidad se observa que, las rutas definidas son cumplidas al 100% por todos los servidores del transporte. Por otra parte, se evidencia un incumplimiento de un 60% en lo tipificado por la Ley de Tránsito de conducir mientras se comunica por celular y un cumplimiento regular que deterioran la confiabilidad de permanencia en paradas y el estar continuamente el conductor conversando con terceros.

El parámetro de seguridad demuestra que las unidades del transporte público poseen todos los implementos de seguridad requeridos por la Unidad Municipal de Tránsito para su óptimo funcionamiento y operación en el servicio y a su vez respetan las señales de tránsito, no obstante, el 80% de los conductores de buses no conducen dentro de los límites de velocidad permitidos dentro de la ciudad.

El indicador de atención al cliente revela que el 60% de los conductores no demuestran un comportamiento ético y respetuoso hacia el usuario y a su vez no responden ante las inquietudes que tenga el pasajero, así mismo, se observó un incumplimiento del 40% por parte de los conductores que irrespetan las paradas designadas por parte del Municipio, esto comúnmente se da en las zonas periféricas donde no hay la constante presencia de agentes de tránsito haciendo los respectivos controles.

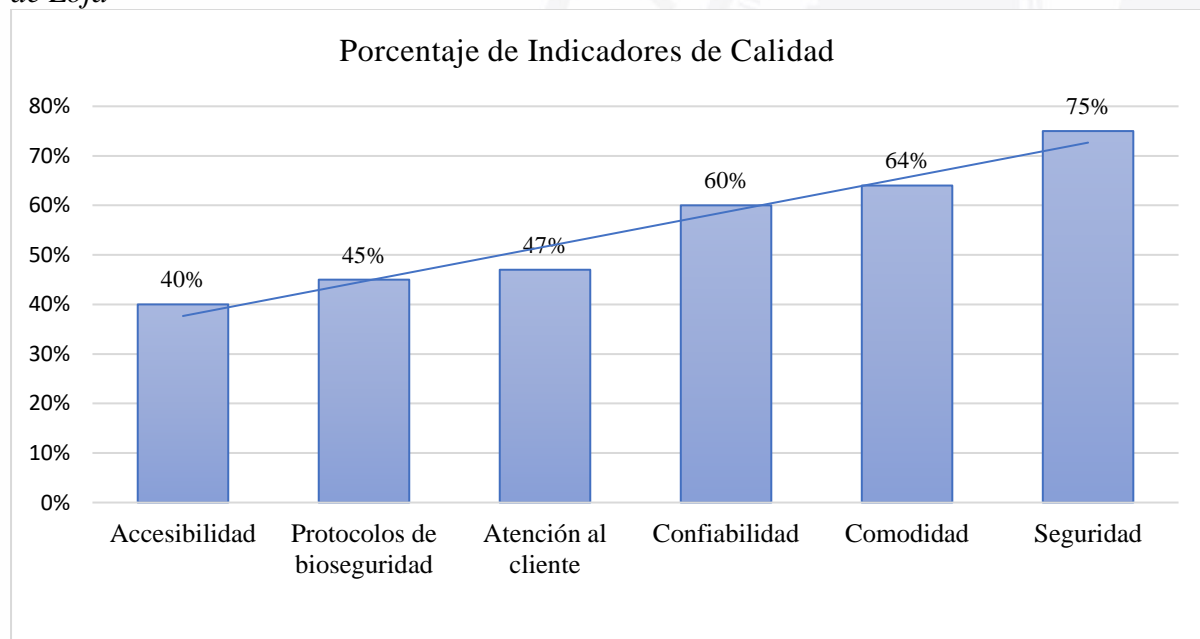
Al verificar el parámetro de comodidad se demostró un cumplimiento apropiado, puesto que todas las unidades de transporte público cuentan con las debidas agarraderas para uso de los usuarios que se movilizan de pie y a su vez que el volumen de la música o radio en todo el trayecto es adecuado de manera que no perturba a los pasajeros y pasajeras. Por otra parte, se evidencia un incumplimiento de un 80% en lo estipulado por la Ley de Tránsito de cumplir con el aforo máximo permitido de pasajeros dentro de las unidades y un cumplimiento regular del 40% puesto que los asientos no se encuentran en buen estado y algunas unidades han descuidado la limpieza interna y externa.

En el parámetro de accesibilidad denota que las unidades de transporte público cumplen con espacios reservados para las personas con discapacidad que utilizan el servicio, sin embargo, se identifica que el 40% de los buses regularmente poseen señalización auditiva para alerta de paradas, debido a que algunos se encuentran estropeados por el largo tiempo de uso, además, se evidencia el incumplimiento total con lo que respecta a la accesibilidad para el ascenso y descenso de los pasajeros de grupos vulnerables especialmente en las paradas de las zonas periféricas y el irrespeto de los asientos preferenciales asignados.

El promedio total de protocolos de bioseguridad fue regular dado que, el 60% de las unidades cuentan con dispensadores de gel antiséptico u alcohol. Por otra parte, se evidencia un cumplimiento irregular ya que los conductores no exigen el uso correcto de la mascarilla y a su vez no cuentan con mamparas de aislamiento ni ventilación adecuada a través de la apertura de ventanas corredizas.

Figura 1.

Porcentaje de indicadores de calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja



Nota: Información obtenida de las fichas de observación. Elaborado por Gabriela Castillo Pesántez.

Una vez aplicadas las fichas de observación de forma aleatoria en las unidades de transporte público en la ciudad de Loja, se procedió a calcular promedios totales en cada uno de los indicadores con la finalidad de detectar las falencias o debilidades en el servicio, pudiendo medir así el nivel de calidad, teniendo como resultado lo siguiente.

Los indicadores que miden el nivel de confiabilidad, comodidad y seguridad presentan valores superiores al 60%, es decir, calificando como de acuerdo con la prestación del servicio,



no obstante, se debe reforzar puntos como el sentido de responsabilidad por parte de los conductores y el mantenimiento de las unidades de transporte público.

Por otro lado, los indicadores de accesibilidad, atención al cliente y protocolos de bioseguridad presentan valores por debajo del 50% lo que representa como estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto al servicio, en lo referente a los tres últimos indicadores se debe fortalecer la atención al usuario, mejorar las medidas de accesibilidad para que el transporte sea inclusivo con los distintos sectores de la población, y el tema de cumplir correctamente con los protocolos de bioseguridad debe ser responsabilidad tanto de los conductores como de los pasajeros.

Tabla 8.

Promedio total de los 6 parámetros de calidad del servicio.

| Parámetros | % |
|-----------------------------|------------|
| Confiabilidad | 60% |
| Seguridad | 75% |
| Atención al cliente | 47% |
| Comodidad | 64% |
| Accesibilidad | 40% |
| Protocolos de bioseguridad. | 45% |
| Promedio general | 55% |

Nota: Esta tabla indica el promedio de los 6 parámetros de la calidad del servicio de transporte público.
Fuente: Fichas de observación

Se puede apreciar que el nivel de calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Loja en promedio general es del 55% en base a los parámetros aplicados del Manual para la Implementación de la Calidad de Servicio en el Transporte Público de Pasajeros”, emitido por el Distrito Metropolitano de Quito, lo cual permite manifestar que se encuentra en el rango de 40 a 60 calificado como estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto al servicio, recalando que el parámetro de seguridad obtuvo mayor nivel de calidad con un 75% y el indicador de accesibilidad 40 puntos porcentuales siendo el parámetro más bajo.



Tabla 9.

Diagnóstico del servicio de transporte público a través de las entrevistas.

| Parámetros | Perspectiva de autoridades | Respuesta |
|---------------------|--|---|
| Confiabilidad | Gobierno Descentralizado Municipal de Loja. Autónimo | <ul style="list-style-type: none"> Limitada comunicación y coordinación para la toma de decisiones entre el Municipio y el Consorcio. |
| | Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial | <ul style="list-style-type: none"> Cuentan con una planificación y control de los servicios de transporte público por medio de un Sistema de Monitoreo a través del GPS para mantener orden en los tiempos de despacho en todas las paradas. |
| | Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja” | <ul style="list-style-type: none"> Mantienen un Plan Anual de Operaciones de Monitoreo y Gestión de Flota para manejar líneas, horarios, tiempos, número de buses e intervalos de servicio |
| Seguridad | Gobierno Descentralizado Municipal de Loja. Autónimo | <ul style="list-style-type: none"> Realiza la revisión vehicular de automotores de servicio público 1 o 2 veces al año. Falta de señalización horizontal y vertical en las paradas de los buses. |
| | Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial | <ul style="list-style-type: none"> Realiza la revisión vehicular de automotores de servicio público 1 o 2 veces al año. |
| | Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja” | <ul style="list-style-type: none"> Todas las unidades de transporte público poseen los implementos de seguridad necesarios para su funcionamiento. |
| Comodidad | Gobierno Descentralizado Municipal de Loja. Autónimo | <ul style="list-style-type: none"> La falta de mantenimiento en las calles céntricas y rutas periféricas ocasiona que no se cubra la demanda ciudadana al 100% del servicio del transporte público. |
| | Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial | <ul style="list-style-type: none"> No se ha realizado ningún tipo de estudio para medir el nivel de satisfacción ciudadana con respecto al servicio. |
| | Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja” | <ul style="list-style-type: none"> No han realizado evaluaciones de satisfacción al usuario acerca del servicio de transporte público en la ciudad de Loja. |
| Accesibilidad | Gobierno Descentralizado Municipal de Loja. Autónimo | <ul style="list-style-type: none"> Falta de infraestructura de paradas de la ciudad. |
| | Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial | <ul style="list-style-type: none"> Actualmente las paradas SITU se encuentran inhabilitadas para evitar aglomeraciones de los pasajeros debido a la COVID-19. |
| | Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja” | <ul style="list-style-type: none"> No utilizan las paradas SITU por falta de recursos económicos, ya que son los encargados del pago del personal que laboran en cada parada, por lo cual las mantienen cerradas. |
| Atención al cliente | Gobierno Descentralizado Municipal de Loja. Autónimo | - |



1859

UNL

Universidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública

| | | |
|----------------------------|--|---|
| Elementos tangibles | Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial | <ul style="list-style-type: none"> Planifican dos capacitaciones anuales a los socios y conductores de las unidades de transporte público. |
| | Consortio de Transportistas “Ciudad de Loja” | <ul style="list-style-type: none"> Ejecutan las capacitaciones dirigidas a los conductores y socios. |
| | Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja. | <ul style="list-style-type: none"> Falta de infraestructura de paradas de la ciudad. |
| | Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial | <ul style="list-style-type: none"> Los recursos tecnológicos como las computadoras, contadores de personas, validadores de acceso tienen más de 8 años de vida útil, los mismos que se encuentran obsoletos. |
| | Consortio de Transportistas “Ciudad de Loja” | <ul style="list-style-type: none"> No se pretende renovar la flota de unidades de buses en los dos siguientes años por la falta de ingresos económicos |

Nota: Información obtenida de las entrevistas. Elaborado por Gabriela Castillo Pesántez.

En cuanto a la perspectiva desde las autoridades institucionales se evidencia que, la UMTT-L y el Consorcio de Transportistas manejan una planificación para la prestación del servicio a la ciudadanía a través del Plan Anual de Operaciones de Monitoreo y Gestión de Flota donde se establecen líneas, horarios, tiempos, número de buses e intervalos de servicio semanalmente, además de contar con la respectiva revisión vehicular ejecutada por el Centro de Matriculación Vehicular como organismo responsable y las capacitaciones dirigidas a los conductores y socios por parte del Consorcio y la UMTT-L. Sin embargo, el limitado presupuesto obstaculiza el óptimo mantenimiento de las vías, de las unidades, de las paradas de buses y de los equipos tecnológicos los cuales se encuentran inhabilitados u obsoletos, siendo necesario que los pasajeros cuenten con un espacio o ubicación segura y confortable al momento de esperar a las unidades de transporte público.

Siendo así que, las autoridades consideran necesario el trabajo conjunto y coordinado entre el municipio y el consorcio para lograr un proceso de mejora continua en beneficio de la ciudadanía a través de la evaluación permanente del servicio de transporte público.

6.2. Objetivo específico II.

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja, en el primer semestre del año 2021.

Una vez determinada la calidad actual del servicio de transporte público es importante estudiar el nivel de satisfacción ciudadana respecto al servicio prestado a fin de establecer una comparativa que permita comprender si se está logrando cubrir las expectativas del usuario.

Es así que, para el desarrollo y cumplimiento del segundo objetivo se aplicó una encuesta a 120 usuarios que hacen uso del transporte público en la ciudad de Loja, con el fin de determinar el nivel de satisfacción ciudadana respecto al servicio de transporte público desde su perspectiva. Las encuestas se elaboraron en base al modelo *Serverperf* y medidas de acuerdo a la escala de Likert (ver tabla 1, pág. 12).

6.2.1. Resultados por dimensiones.

Para establecer los resultados por dimensiones se empleó la escala de Likert con una calificación que va de 1 que significa totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo con la satisfacción ciudadana en cuanto al servicio brindado por las unidades de transporte público.

Tabla 10.

Dimensión Elementos Tangibles

| <i>Indicador</i> | <i>Media</i> | <i>%</i> | <i>Valor cualitativo de la percepción</i> |
|--|--------------|------------|---|
| ¿Cómo califica el nivel de satisfacción ciudadana en el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja? | 2,78 | 56% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ¿Cómo evalúa la comodidad de los buses de transporte público urbano? | 2,96 | 59% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ¿Cómo valora el estado físico de los asientos en los buses de transporte público urbano? | 3,07 | 62% | Parcialmente de acuerdo |
| ¿Cómo valora la limpieza interna de los buses de transporte público urbano? | 3,09 | 62% | Parcialmente de acuerdo |
| ¿Usted estima que los buses de transporte público urbano están adecuadamente implementados (asientos preferenciales, botiquín, basurero, barandas, timbres)? | 2,93 | 59% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ¿Usted estima que las ventanas de los buses brindan una adecuada ventilación? | 2,50 | 50% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| Total | 2,89 | 58% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |

Nota: Esta tabla indica el promedio de la dimensión elementos tangibles acerca del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Loja. Fuente: Encuesta

Del cuestionario aplicado a 120 usuarios que utilizan el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja, la dimensión de elementos tangibles obtuvo una calificación con un promedio total de la media de 2,89 puntos en la escala de Likert lo que representa un nivel de satisfacción del 58%, lo cual indica que la percepción del usuario es neutral, donde 6 de

cada 10 usuarios consideran que el estado físico de los asientos en los buses se encuentra en buen estado y mantienen una adecuada limpieza interna en las unidades.

Tabla 11.

Dimensión de Fiabilidad

| <i>Indicador</i> | <i>Media</i> | <i>%</i> | <i>Valor cualitativo de la percepción</i> |
|--|--------------|----------|---|
| ¿Considera que los transportistas cumplen con los horarios y rutas establecidos de cada línea? | 2,96 | 59% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ¿Usted está de acuerdo con los tiempos de espera según los horarios de cada línea? | 2,91 | 58% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ¿Los conductores respetan la capacidad máxima de personas dentro de los buses? | 2,00 | 40% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| Total | 2,63 | 53% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |

Nota: Esta tabla indica el promedio de la dimensión de fiabilidad acerca del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Loja. Fuente: Encuesta

Los usuarios encuestados que utilizan el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja, calificaron la dimensión de fiabilidad con un promedio total de la media de 2,63 puntos en la escala de Likert, lo que representa un nivel de satisfacción del 53%, es decir, que la percepción del usuario es neutral, recalando que 4 de cada 10 usuarios afirmaron que los conductores no respetan la capacidad máxima de pasajeros dentro de las unidades, siendo el resultado más bajo con relación al resto.

Tabla 12.

Dimensión de Capacidad de respuesta

| <i>Indicador</i> | <i>Media</i> | <i>%</i> | <i>Valor cualitativo de la percepción</i> |
|---|--------------|----------|---|
| ¿Considera que en los buses de transporte público urbano se toma en cuenta las normas de bioseguridad por el COVID-19 (uso de mascarilla, alcohol, distanciamiento social, aforo limitado)? | 2,20 | 44% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ¿Piensa usted que el acceso y descenso de los buses son adecuados para las personas con discapacidad? | 2,12 | 42% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ¿Los conductores informan oportunamente de los desvíos en las rutas que tienen que realizar? | 2,35 | 47% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ¿El conductor hace respetar los asientos preferenciales? | 2,30 | 46% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ¿Estima usted que los conductores conocen suficientemente las rutas de recorrido para responder ante cualquier duda de los usuarios? | 3,39 | 68% | Parcialmente de acuerdo |
| Total | 2,48 | 49% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |

Nota: Esta tabla indica el promedio de la dimensión de capacidad de respuesta acerca del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Loja. Fuente: Encuesta.

Con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta los usuarios calificaron en promedio total de la media de 2,48 puntos en la escala de Likert, representando un nivel de satisfacción del 49%, es decir, que la percepción del usuario no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, dado que, aproximadamente 7 de cada 10 de encuestados manifestaron que los conductores responden ante cualquier duda que tengan sobre las rutas de recorrido.

Tabla 13.
Dimensión de Seguridad.

| <i>Indicador</i> | <i>Media</i> | <i>%</i> | <i>Valor cualitativo de la percepción</i> |
|--|--------------|----------|---|
| ¿Los conductores de los buses de transporte público urbano hacen respetar la puerta de subida y bajada? | 3,59 | 72% | Parcialmente de acuerdo |
| ¿Durante el recorrido del origen al destino usted ha sufrido algún tipo de robo dentro del bus? | 2,83 | 57% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ¿Considera que los conductores manejan a una velocidad adecuada? | 2,83 | 57% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ¿Usted considera que los conductores manejan de manera responsable (no utilizan el celular, siempre llevan puesto el cinturón de seguridad)? | 2,30 | 46% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ¿Valora aceptable el ingreso de vendedores ambulantes al interior de los buses de transporte público urbano? | 2,33 | 47% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| Total | 2,78 | 56% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |

Nota: Esta tabla indica el promedio de la dimensión de seguridad acerca del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Loja. Fuente: Encuesta

En la dimensión de seguridad los usuarios calificaron con un promedio total de la media de 2,78 puntos en la escala de Likert y con un nivel de satisfacción del 56% lo que representa una percepción neutral en esta dimensión, teniendo en consideración que 7 de cada 10 pasajeros se encuentra conformes porque los choferes respetan la puerta de subida y bajada de las unidades.

Tabla 14.
Dimensión de Empatía

| <i>Indicador</i> | <i>Media</i> | <i>%</i> | <i>Valor cualitativo de la percepción</i> |
|--|--------------|----------|---|
| ¿El conductor se expresa con un lenguaje adecuado ante los usuarios que hacen uso del transporte público urbano? | 2,67 | 53% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ¿El conductor brinda un trato amable y respetuoso a los usuarios que hacen uso del transporte público urbano? | 2,72 | 54% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ¿Estima usted adecuada la música al interior del bus? | 3,13 | 63% | Parcialmente de acuerdo |
| Total | 2,84 | 57% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |

Nota: Esta tabla indica el promedio de la dimensión de empatía acerca del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Loja. Fuente: Encuesta

Del cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja, calificaron a la dimensión de empatía con un promedio total de 2,84 puntos en la escala de Likert con un nivel de satisfacción del 57%, lo que indica que la percepción del usuario no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, ya que 5 de cada 10 encuestados indicaron que los choferes no siempre brindan un trato amable y respetuoso.

Tabla 15.

Promedio de las 5 dimensiones

| <i>Dimensión</i> | <i>N. Válido</i> | <i>Media</i> | <i>%</i> |
|-------------------------|------------------|--------------|---------------|
| Elementos tangibles | 120 | 2,89 | 59% |
| Fiabilidad | 120 | 2,63 | 53% |
| Capacidad de Respuesta | 120 | 2,48 | 49% |
| Seguridad | 120 | 2,78 | 56% |
| Empatía | 120 | 2,84 | 57% |
| Promedio general | 120 | 2,72 | 54,39% |



Nota: Esta tabla indica el promedio de las 5 dimensiones. Fuente: Encuesta

El nivel de satisfacción ciudadana frente al servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja, de acuerdo a los promedios de los ítems medida en una escala de 1 a 5, es de 2,72 puntos en la escala de Likert con un nivel de satisfacción del 54,39%, reflejando que el usuario no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el servicio brindado tomando en cuenta que, la dimensión de elementos tangibles obtuvo mayor puntuación con el 59% de satisfacción y la dimensión con calificación más baja fue capacidad de respuesta con un porcentaje del 49% de nivel de satisfacción. Según la escala de Likert los usuarios consideran indiferente el servicio prestado, por lo que, no están del todo satisfechos por lo que las expectativas no han sido cumplidas totalmente.

6.3. Objetivo específico III.

Proponer estrategias de mejora al servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja.

Para el cumplimiento del tercer objetivo específico se tomó en cuenta el resultado del primero y segundo objetivo de esta investigación para diseñar una propuesta de mejora orientada al servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja.

|   Universidad Nacional de Loja | | | |
|--|---|----------------------------------|---|
| Nombre de la propuesta: Plan de concientización de movilidad urbana en la ciudad de Loja. | | | |
| Elaborado por: | Gabriela Alexandra Castillo Pesántez | Responsable de ejecución: | Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestres y Seguridad Vial. |
| Introducción: | <p>En las ciudades modernas la movilidad urbana y el transporte público se los considera indispensables para el desplazamiento de la población con el fin de buscar nuevas oportunidades laborales, comerciales, educacionales, etc. En este sentido, el transporte público es parte fundamental para el desarrollo económico de la sociedad, ya que permite con ello, la movilidad de las personas, y a su vez hace posible al acceso de recursos, bienes, insumos, etc., a diferentes partes de la localidad. (Ortiz Sánchez, 2016)</p> <p>Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2020), mediante un estudio de Información Ambiental en Hogares ESPND, informó que, en el año 2019 en el Ecuador, el principal medio de traslado de las personas diariamente, a nivel nacional, es a través del transporte público (58,68%). Así mismo, el 65,66% de las personas que lo usan para desplazarse diariamente se encuentran entre los 20 y 30 años de edad.</p> <p>Tomando en consideración estos datos, en Ecuador, muchos de los casos el transporte público no cuenta con un sistema de regulación y control en la calidad del servicio donde pueda obtener beneficio tanto los dueños de las unidades como los usuarios. Siendo más común las quejas por parte de los pasajeros frente al servicio de transporte público como, el exceso de pasajeros en los buses, la falta de unidades, el maltrato, el largo viaje y la antigüedad de los buses generando con ello un malestar de la población. Por lo cual, se procedió a diseñar una propuesta de mejora, con la finalidad de fortalecer y mejorar el servicio de transporte público en la localidad.</p> | | |



1859

| | |
|------------------------------------|---|
| Objetivo: | Proponer estrategias de mejora en el servicio de transporte público urbano de la ciudad de Loja, con la finalidad de integrar condiciones óptimas para la prestación y uso de los conductores, usuarios y ciudadanía en general a través de distintas actividades. |
| Justificación: | En la actualidad el servicio de transporte público en la ciudad de Loja es el medio de transporte más utilizado por la ciudadanía diariamente; sin embargo, existen algunas deficiencias que limitan la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana, por tal razón, en esta sección se presentan algunas estrategias de mejora en el servicio de transporte público con el objetivo de lograr en términos de calidad un mayor grado de eficiencia y eficacia en el servicio. |
| Beneficiarios: | <ul style="list-style-type: none"> Socios de compañías y cooperativas de transporte público. Conductores de las unidades de transporte público. Usuarios del transporte público, peatones y ciudadanía en general. |
| Instituciones involucradas: | <ul style="list-style-type: none"> Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial. Consortio de Transportistas “Ciudad de Loja”. Unidad de Control de Tránsito. Sindicato Profesional de Choferes de Loja y escuelas de conducción no profesionales. |

CRONOGRAMA

| Estrategias de mejora | Objetivos | Actividades | Tiempo | | | | | |
|--|---|--|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 | Mes 4 | Mes 5 | Mes 6 |
| Estrategia 1. Curso de capacitación de atención al usuario dirigido a los conductores y socios del transporte público urbano en la ciudad de Loja. | Objetivo. Implementar cursos de capacitación de atención al usuario y relaciones humanas. | A.1. Organizar los cursos de capacitación. | | | | | | |
| | | A.2. Convocar a todos los socios y conductores a participar y asistir a las charlas y capacitaciones brindados por los entes encargados o afines. | | | | | | |
| | | A.3. Impartir charlas con regularidad a los conductores de las unidades en temáticas en atención al usuario y relaciones humanas. | | | | | | |
| | | A.4. Proporcionar certificados acreditados para laborar en las unidades de servicio de transporte público urbano. | | | | | | |



1859

| | | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|--|--|--|
| <p>Estrategia 2. Campañas de concientización a los usuarios que hacen uso del transporte público urbano en la ciudad de Loja.</p> | <p>Objetivo. Efectuar campañas de concientización y orientación vial para los usuarios y peatones mediante el apoyo de la UCOT y entes afines.</p> | <p>A.1. Organizar las campañas de concientización con los entes encargados</p> | | | | | | |
| | | <p>A.2. Elaborar afiches o trípticos informativos dirigidos a los usuarios acerca del conocimiento y respeto a las nomenclaturas de tránsito.</p> | | | | | | |
| | | <p>A.3. Orientar a los usuarios y peatones a utilizar de manera correcta el uso de paradas, las señales de tránsito (respetar el semáforo, cruzar por el paso cebra) para que los transportistas puedan prestar un mejor servicio.</p> | | | | | | |
| | | <p>A.4. Socializar los resultados de la campaña a los actores involucrados y ciudadanía en general.</p> | | | | | | |
| <p>Estrategia 3. Proporcionar más puntos de venta y recarga de la tarjeta electrónica SITU como medio de pago.</p> | <p>Objetivo. Implementar más puntos de venta y recarga de la tarjeta eléctrica SITU en la ciudad de Loja.</p> | <p>A.1. Realizar un estudio de sectores estratégicos para venta y recarga de la tarjeta SITU.</p> | | | | | | |
| | | <p>A.2. Ubicación de los puntos de venta y recarga de la tarjeta SITU en conocimiento con el Municipio de Loja y la ciudadanía.</p> | | | | | | |
| | | <p>A.3. Contratación del personal o convenios con empresas o establecimientos de comercio menor (tiendas, farmacias, supermercados especialmente en zonas alejadas del centro de la ciudad).</p> | | | | | | |
| | | <p>A.4. Informar a los usuarios mediante hojas volantes o afiches los puntos de venta y recarga de la tarjeta SITU.</p> | | | | | | |



1859

| | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|
| Estrategia 4. Implementar buzones de sugerencias en las paradas de los buses de transporte público urbano. | Objetivo. Atender las quejas, sugerencias y denuncias de los usuarios acerca del servicio brindado por los conductores de las unidades de transporte para favorecer la calidad del transporte público | A.1. Realizar un estudio de ubicación respecto a los lugares estratégicos para la colocación de los buzones de sugerencias. | | | | | | | |
| | | A.2. Colocación de buzones de sugerencias en las paradas de los buses o al interior de las unidades para que los usuarios expresen sus inconformidades o sugerencias para mejorar el servicio. | | | | | | | |
| | | A.3. Diseñar una hoja de reclamo o sugerencia para optimizar el servicio de transportación según las necesidades del usuario. (Ver anexo 4) | | | | | | | |
| | | A.4. Informar a los usuarios la finalidad que tiene este canal de comunicación como medio para mejorar la prestación del servicio de transporte público. | | | | | | | |
| Periodicidad del plan: | Esta propuesta tiene una duración de 6 meses, el cual volverá a repetirse anualmente para que el resto del tiempo sirva para generar un análisis y retroalimentación del levantamiento de la información que se ha llevado a cabo. | | | | | | | | |



7. Discusión.

Luego de haber recolectado los datos y analizados los resultados obtenidos de la investigación, se procede a hacer la discusión de los mismos.

Primeramente, se debe tener presente que el Municipio de Loja se encuentra asignado dentro del modelo de gestión A según lo establecido mediante la resolución 006-CNC-2012, publicada en el Registro Oficial Suplemento 712 del 29 de mayo de 2012 del Consejo Nacional de Competencias (2012) el cual tiene como capacidad planificar, regular y controlar el transporte público. En base a ello el presente trabajo de integración curricular se ha orientado a estudiar la calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja y a su vez medir el nivel de satisfacción ciudadana.

Objetivo específico I: Diagnosticar las principales falencias en la calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja para proponer estrategias de mejora.

En el primer objetivo se propuso diagnosticar las principales falencias en el servicio de transporte público, como señala Rodríguez (2007) el diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto que consiste en la recopilación de información, interpretación y obtención de conclusiones e hipótesis para posteriormente proponer cambios de mejora, en relación a lo que dice el autor, la determinación del diagnóstico mediante la ficha de observación permitió recopilar información que las unidades de transporte público urbano en la ciudad de Loja, en promedio general el 55% de acuerdo a los parámetros aplicados del “Manual para la Implementación de la Calidad de Servicio en el Transporte Público de Pasajeros”, emitido por el Distrito Metropolitano de Quito, se encuentra en el rango de 40 a 60 calificado como estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto al servicio.

Como señalan Tercero, Zamora, & Zúñiga, (2020) la calidad del servicio de transporte público es primordial tener presente la situación de comodidad e incomodidad de los usuarios que hacen uso de este medio de transporte, de esta manera, con los resultados obtenidos en base a las fichas de observación realizadas en las unidades de transporte público de la ciudad de Loja dentro de los parámetros de comodidad, seguridad y confiabilidad se evidenció parcialmente de acuerdo según la escala de Likert, específicamente en los ítems de ruido, agarraderas, asientos, cámaras e implementos de seguridad y tiempos de paradas, lo que deriva en la conformidad de la ciudadanía que utiliza el servicio, en el mismo sentido es importante hacer referencia a Díaz & Sánchez (2017) donde establecieron que la calidad del servicio de transporte público si incide en la satisfacción de los clientes ya que cumple con los estándares



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

1859

de la calidad como la atención que reciben de parte de ayudantes y conductores, manejan con prudencia y seguridad, cumplen con las normas de seguridad, tiempos y frecuencias de rutas y cobran una tarifa justa.

Sin embargo, se evidenció un ni de acuerdo ni desacuerdo según la escala de Likert por parte los usuarios debido al cumplimiento inadecuado en los parámetros de accesibilidad, atención al cliente y protocolos de bioseguridad, haciendo relación a lo que indica Zabiski (2013) la calidad del servicio se caracteriza por priorizar las necesidades y expectativas del cliente, por lo tanto, esto no es evidente en las unidades de transporte público ya que no se han realizado adecuaciones suficientes para atender apropiadamente a los grupos de atención prioritaria, tal es el caso en lo relacionado al acceso y descenso de los pasajeros en los buses de transporte público en las zonas de las rutas periféricas, además, el autor expresa como segunda característica motivar a los empleados con la finalidad que sean capaces de otorgar un servicio de alta calidad, en este aspecto es importante resaltar que el servicio de transporte público se identifica un déficit en cuanto a la atención al cliente debido a que algunos conductores no poseen un comportamiento adecuado dirigido hacia al usuario.

Siendo así, que el suplir estas deficiencias permitirá dar cumplimiento a la tercera característica de la calidad como lo manifiesta Zabiski (2013) que se orienta hacia la mejora continua, tomando como referencia lo mencionado por Morocho & Rodríguez (2019), en su investigación que la prestación del servicio de transporte se visualiza que la accesibilidad para ingresar y bajar de las unidades de transporte es complicado, la forma de conducir, el trato que brindan los conductores y la seguridad que proporciona este medio de transporte.

De conformidad a lo expresado por Álvarez (2006 citado en López, 2013) que la calidad del servicio es un proceso de mejora continua donde las empresas buscan satisfacer las necesidades del cliente mediante la prestación de servicios excelentes. Por tal razón, mediante las entrevistas se recopiló información acerca del presupuesto identificando un déficit presupuestario que obstaculiza el óptimo mantenimiento de las vías, de las unidades de transporte, de las paradas de buses, de los equipos tecnológicos inhabilitados u obsoletos y de la limitada comunicación entre el municipio y el consorcio lo cual ha dificultado la toma de decisiones, por ello es importante orientar el servicio a la mejora continua.



Objetivo específico II: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja, en el primer semestre del año 2021.

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de transporte público es el segundo objetivo específico para cumplir con la metodología establecida, para lo cual se tomó en cuenta el modelo desarrollado por Cronin y Taylor (1994) denominado *Servperf* el cual mide la calidad del servicio a través de la percepción de los usuarios.

El método *Servperf* permitió valorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado por las unidades de transporte público en la ciudad de Loja a través de la aplicación de una encuesta basada en las percepciones de los usuarios valorándola mediante la escala de Likert, observando que el nivel de satisfacción ciudadana en el servicio del transporte público medida en una escala de 1 a 5, fue de 2,72 puntos equivalente al 54,39% de satisfacción de los usuarios, estando ni de acuerdo ni en desacuerdo con la percepción del servicio prestado por las cooperativas y compañías de transporte público urbano, haciendo referencia a Melara (2020) que la percepción del usuario son las valoraciones subjetivas que tienen después de utilizar los servicios o productos que les ofrece la empresa u organización, es decir, si las percepciones han superado o no las expectativas del usuario al momento de utilizar el servicio.

En cuanto a la dimensión de elementos tangibles se obtuvo una mayor puntuación con el 59% de satisfacción de los usuarios, dentro la misma según Luna (2016) se da cuando las unidades de los buses de transporte público cuentan con un buen equipamiento, una adecuada infraestructura, señaléticas apropiadas y la buena apariencia física de las personas, por ello, en base a los resultados obtenidos la calidad detectada en la dimensión de elementos tangibles es de 2,89 puntos, considerando que las unidades de transporte público mantienen una buena limpieza interna, óptimo estado físico de los asientos y están adecuadamente implementados con asientos preferenciales, botiquín, basureros, barandas y timbres. Siendo importante señalar a Millones (2010) el cual expresa que el nivel de satisfacción de los usuarios se experimenta una vez adquirido o utilizado el producto o servicio, es decir, cuando la percepción supera las expectativas.

La dimensión de capacidad de respuesta obtuvo la calificación más baja con un porcentaje del 49% de nivel de satisfacción. Según Luna (2016) esta dimensión considera algunas variables como la comunicación, la buena disposición para ayudar a los usuarios ante cualquier inquietud o dar solución algún problema lo antes posible cuando se les presenta a los pasajeros al momento de trasladarse en las unidades, entonces, en base a los resultados



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

1859

obtenidos la calidad detectada en la dimensión de capacidad de respuesta es de 2,47 puntos calificándola como irregular, esto se da al incumplimiento de las normas de bioseguridad, el acceso y descenso de los buses no son adecuados para los grupos de atención prioritaria como personas con discapacidad, tercera edad o mujeres con niños en brazos producto del cierre de las paradas causando dificultad al momento de acceder o bajarse de las unidades o la incertidumbre de sufrir algún tipo de accidente, también que el conductor no hace respetar los asientos preferenciales o no informan oportunamente de los desvíos en las rutas que tienen que realizar. Por ello como mencionan Camisón, Cruz, & González, (2006) que los choferes deben tener la predisposición y voluntad de atender al usuario con rapidez y brindar un servicio adecuado y eficaz.

Objetivo específico III: Proponer estrategias de mejora al servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja.

Respecto al tercer objetivo, está encaminado en proponer estrategias de mejora al servicio de transporte público urbano, como lo menciona el autor Carneiro Cadena (2010 citado en Contreras Sierra, 2013), la estrategia es la orientación para que las instituciones mantengan una previa planificación permitiendo solventar sus debilidades internas. Es así que, luego de haber recopilado información acerca del nivel de satisfacción ciudadana con respecto a la calidad del servicio de transporte público, se procedió a elaborar una propuesta de mejora con la finalidad que el servicio se encuentra en condiciones óptimas para beneficio de la ciudadanía en general.

En relación con la propuesta de mejora, según lo que señala Juran (1993 citado en ISO 9001:2015, 2016) la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, por tal razón mediante la trilogía para alcanzar la gestión de la calidad se basa en tres pasos: la planificación, el control y la mejora de la calidad, por ello, en este objetivo se hace relación al último paso en la elaboración de una propuesta de mejora encaminado a la mejora continua del servicio. En la que primero se planifica la calidad y se conoce las necesidades de los usuarios, en esta investigación fue a través de las fichas de observación y las entrevistas y se identificó los procesos que llevan tanto la Unidad Municipal de Tránsito como el Consorcio detectando las falencias o debilidades que presenta cada uno a nivel institucional. El segundo paso de la trilogía es controlar la calidad en el que se evalúan las desviaciones o imprevistos respecto al servicio, en la investigación se tomaron los resultados de las encuestas, se interpretaron y evaluaron para saber en qué dimensión debe mejorar el servicio para fortalecer la satisfacción del usuario.



Y el último paso se establece la mejora de la calidad, por ello, como menciona Proaño (2017) que la propuesta de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de forma progresiva para obtener resultados eficientes y eficaces, partiendo de los resultados de las evaluaciones se establecieron mecanismos, mediante una propuesta de mejora orientada desde la perspectiva institucional y ciudadana para que a futuro el servicio sea brindado de una manera más óptima garantizando la mejora continua tal como lo señala la teoría de Juran. Teniendo en consideración al estudio realizado por Vique (2019) donde planteó una propuesta de un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del transporte público, ya que identificó el mal estado de vías, falta de información al usuario, señalética inadecuada e infraestructura insegura, por lo que desarrolló acciones de mejora para las 7 operadoras de transporte público y comercial y que permita a los usuarios tener un alto nivel de satisfacción del servicio prestado.

Finalmente, para cumplir con los objetivos de la investigación del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja y su incidencia en la satisfacción ciudadana, en el primer semestre del año 2021, basada en las percepciones de los usuarios el nivel de satisfacción ciudadana en el servicio del transporte público medida en una escala de Likert de 1 a 5, fue de 2,72 puntos equivalente al 54,39% de satisfacción de los usuarios, estando ni de acuerdo ni en desacuerdo con el servicio prestado por las cooperativas y compañías de transporte público urbano, además, otro punto importante y clave es la participación continua por parte de la Unidad Municipal de Tránsito y Transporte Terrestre conjuntamente con el Consorcio de Transportista “Ciudad de Loja” para que solventen aquellas debilidades presentes a nivel institucional, al ser los encargados de planificar, controlar, regular el servicio de transporte público en la ciudad, tal como lo señala la Constitución de la República del Ecuador (2008) que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, en este caso del transporte público.

Por ello, según Udaondo (1992) la gestión de la calidad es el conjunto de caminos que se requiere para conseguir la eficacia, en todo el proceso de gestión, dirección, gobierno y coordinación de actividades para una mejora continua, teniendo presente en este trabajo de investigación la propuesta de mejora que contiene estrategias o caminos por medio de los cuales del servicio de transporte público puede alcanzar mayor eficiencia, eficacia y calidad en términos de tiempo y recursos.



8. Conclusiones.

- Los principales problemas que se presentan a nivel institucional en el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja son el personal de la Unidad de Tránsito del Municipio poco capacitado en temas de movilidad, limitada comunicación y coordinación para la toma de decisiones entre el Municipio de Loja y el Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja”, falta de recursos económicos que no permite desarrollar las actividades administrativas y operativas, insuficiente mantenimiento vial y la escasa señalización en las paradas de las zonas periféricas.
- Se concluye que las unidades de transporte público urbano en la ciudad de Loja, en promedio el 55% de acuerdo a los parámetros aplicados del “Manual para la Implementación de la Calidad de Servicio en el Transporte Público de Pasajeros”, emitido por el Distrito Metropolitano de Quito, se encuentra en el rango de 40 a 60 calificado como estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto al servicio
- La percepción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio de transporte público medida en una escala de 1 a 5, es de 2,72 puntos en la escala de Likert con un nivel de satisfacción del 54,39%, determina que el usuario está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el servicio brindado por el transporte público urbano en la ciudad de Loja.
- Se logra concluir que por los dos métodos de levantamiento de información existe una posición clara de los usuarios de una apatía respecto al servicio de transporte en lo correspondiente a calidad.



9. Recomendaciones

- Se sugiere a la Unidad Municipal de Tránsito y Transporte Terrestre de Loja y el Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja” solicitar la colaboración del Municipio y del Departamento de Obras Públicas para que se consideren aquellos aspectos que intervienen en la prestación del servicio como: mantenimiento de las vías, implementación de nuevas paradas en las zonas periféricas e incorporación de nuevas señaléticas.
- Se recomienda a la UMTT-L y al Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja” capacitar con regularidad a los socios y conductores de las compañías y cooperativas en temas de servicio al usuario y relaciones humanas con el fin de mejorar la comunicación con los pasajeros.
- Se sugiere a la UMTT-L y al Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja” realizar campañas de concientización a los usuarios para que utilicen de manera correcta las paradas asignadas de los buses, el cuidado interno de las unidades y el uso la tarjeta electrónica de pago del pasaje con el objetivo de fomentar la educación y cultura ciudadana.
- Se recomienda al GAD Municipal de Loja, a la UMTT-L y al Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja” realizar una mesa de trabajo en la que se ponga en consideración la propuesta de mejora que se plantea en el presente trabajo de integración curricular para elevar la calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

10. Bibliografía

- Aguilar, J. E. (2019). *El servicio al cliente*. Obtenido de Dirección de personal.com: http://www.direcciondepersonal.com/servicio_al_cliente.pdf
- Alpízar, A., & Hernández, L. (2015). Estado de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris Mueblerías. Tejuipilco, México: Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ANECA. (2021). *Guía para la elaboración de un Plan de Mejoras*. Obtenido de <https://www.unirioja.es/servicios/opp/acr/doc/GPlanMejoraD-v1.0-2021-02.pdf>
- ANT. (2021). *Agencia Nacional de Tránsito*. Obtenido de Portal Único de Trámites Ciudadanos: <https://www.gob.ec/ant?page=6>
- Antonier, N. (2013). *Servicios de la calidad*. Recuperado el 02 de septiembre de 2021, de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Burgos, Y. L., Peralta, I. M., & Burgos, D. L. (2014). Percepción de la calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Florencia. *Revista Estrategia Organizacional*, 3, 7-15.
- Camisión, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación, S. A. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Carrión, J. (2019). *Planificación tributaria para el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias en el Consorcio de Transportistas Urbano "Ciudad de Loja", Periodo 2018-2022*. Loja-Ecuador: Universidad Nacional de Loja. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/JOHANNA%20SELENA%20CARRION%20CONDOY%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/JOHANNA%20SELENA%20CARRION%20CONDOY%20(1).pdf)
- Consejo Nacional de Competencias. (2012). *Resolución No 006-CNC-2012*. Quito - Ecuador: CNC. Obtenido de <https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/2014%20s2.%29%20cnc.pdf>
- Consortio de Transportistas Cd. de Loja. (15 de mayo de 2021). *Todas las líneas de Consorcio de Transportistas Cd. de Loja en Loja*. Obtenido de moovit: https://moovitapp.com/index/es-419/transporte_p%C3%BAblico-lines-Loja-6018-1649908
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Quito - Ecuador: Ediciones Legales. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Contreras Sierra, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*(35), 152-181. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

- 1859 COOTAD. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito - Ecuador: Registro Oficial No. 303 - Martes 19 de Octubre de 2010. Obtenido de <https://www.ecp.ec/wp-content/uploads/2017/10/COOTAD.pdf>
- COOTAD. (2017). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito - Ecuador: Lexis-Finder. Obtenido de <https://www.cpcs.gov.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Díaz, V., & Sánchez, O. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción ciudadana al cliente de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2016*. Pimentel - Perú: Universidad Señor De Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4226/Diaz%20Vasquez%20-%20Sanchez%20Bustamante%20.pdf?sequence=1>
- Díaz, Y. (14 de diciembre de 2017). *SITU: Sistema que mejoran el servicio de transportación*. Obtenido de Municipio de Loja: <https://www.loja.gob.ec/noticia/2017-12/situ-sistema-que-mejoran-el-servicio-de-transportacion>
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 79-95. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Fernández, N., & Ortega, E. (2008). Calidad de gestión en las unidades de información de la Universidad del Zulia: paradigma de innovación en la sociedad del conocimiento. *Telos*, 10(2), 209-236. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318157002.pdf>
- Fiallos, P. (2021). *Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros basado en la Norma UNE – EN 13816:2003 en la cooperativa de transportes Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32722/1/t1811id.pdf>
- Gad Municipal de Loja. (2015). *Recopilación Codificada de la Legislación Municipal de Loja "Plan Loja siglo XXI"*. Loja - Ecuador: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja. Obtenido de https://www.loja.gob.ec/files/documentos/2016-01/codificado_municipio_2015.pdf
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Vereda del Lago, Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta. Obtenido de <https://studylib.es/doc/6105871/calidad-en-la-gesti%C3%B3n-de-servicios>
- García, M. (2014). Transporte público colectivo: su rol en los procesos de inclusión social. *Bitácora* 24- *Universidad Nacional de Colombia*, 35-200.
- García, M. (2014). Transporte público colectivo: su rol en los procesos de inclusión social. *Bitácora* 24, 1, 35-200. Obtenido de <file:///e:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-TransportePublicoColectivo-5001822-1.pdf>



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

- 1859 Guacaneme, S. (2021). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa productora de cauchos de olla a presión Lunder S.A., basado en la metodología 9'S en la ciudad de Bogota*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34652/4/2021gestion_calidad_metodologia9%C2%B4s.pdf
- Heredia Bedoya, J. (2015). *Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrado variables latentes*. Medellín - Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/54821/1128278231.2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R. (2010). Capítulo 9 Recolección de datos cuantitativos: Escalamiento de Likert. En R. Hernández Sampieri, *Metodología de la investigación* (págs. 230-242). México: McGRAW-HILL.
- Hernández, J., & Pérez, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. *Universidad Autónoma de Sinaloa*, 01-18.
- Ibarra Morales, L. E., & Casas Medina, E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y administración*, 60(1), 229-260. Recuperado el 19 de febrero de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&tlng=es.
- INEC. (2008). *Anuario de Estadísticas de Transporte*. Obtenido de <https://anda.inec.gob.ec/anda/index.php/catalog/523/download/7656>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2012). *Norma Técnica Ecuatoriana*. Quito-Ecuador: INEM. Obtenido de <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/2656.pdf>
- ISO 9000:2005. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario*. Recuperado el 01 de septiembre de 2021, de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- ISO 9001. (3 de diciembre de 2014). *Satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/12/iso-9001-satisfaccion-cliente/>
- ISO 9001:2015. (13 de septiembre de 2016). *Desarrollo del concepto calidad*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- ISO 9001:2015. (16 de octubre de 2018). *Gestión de calidad*. Recuperado el 02 de septiembre de 2021, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El buzón de Pacioli - Revista del departamento de Contaduría y Finanzas*, 7(82), 6. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

- 1859 LOTTTSV. (2021). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. Quito - Ecuador: LEXIS. Obtenido de <file:///e:/Users/USUARIO/Downloads/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Luna, F. (2016). Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. *Ecomatemático*, 8(S1), 43 - 50. Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1381/1621#:~:text=El%20modelo%20SERVPERF%20est%C3%A1%20compuesto,un%20menor%20grado%20de%20favorabilidad%2C>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 30 - 47. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Melara, M. (26 de marzo de 2020). *¿Qué es la percepción del cliente?* Obtenido de El Blog de Marlon Melara: <https://marlonmelara.com/que-es-la-percepcion-del-cliente/>
- Millones, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. Piura-Perú: Universidad de Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf
- Morillo, M. C., & Morillo, M. D. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*(XXII), 111-131. Recuperado el 1 de septiembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>
- Morocho, A., & Rodríguez, J. (2019). *"La calidad de servicio del transporte público urbano en la ciudad de Azogues"*. Cuenca - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana SEDE Cuenca.
- MTOP. (2018). *Plan Estratégico Institucional 2018 - 2021*. Quito-Ecuador: Ministerio de Transporte y Obras Públicas. Obtenido de https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/02/LOTAIP_12_PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL-2018-2021-MTOP.pdf
- Municipio de Loja. (2013). *Reforma a la Ordenanza de Creación del Sistema Integrado de Transporte Urbano de la ciudad de Loja - SITU*. Loja - Ecuador. Obtenido de https://www.loja.gob.ec/files/documentos/2014-10/ref_ordenanza_situ.pdf
- Municipio de Loja. (2014). *Ordenanza que fija las tarifas de transporte intracantonal o urbano en el cantón Loja*. Loja-Ecuador. Obtenido de https://www.loja.gob.ec/files/documentos/2015-03/ord_tarifas_transporte_urbano.pdf
- Municipio de Loja. (2014). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Loja - Ecuador: Municipio de Loja. Obtenido de <https://www.loja.gob.ec/files/image/LOTAIP/podt2014.pdf>



- 1859 Municipio de Loja. (2015). *Ordenanza que fija las tasas por concepto de gastos administrativos de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. Loja - Ecuador. Obtenido de <https://docplayer.es/7038255-El-concejo-municipal-de-loja-considerando.html>
- Municipio de Loja. (2018). *Ordenanza que regula la operación del Sistema Intermodal de Transporte Urbano SITU en el cantón Loja*. Loja - Ecuador. Obtenido de file:///e:/Users/USUARIO/Downloads/EE515_20180806_v3.pdf
- Naranjo Hernández, Y., Ávila Sánchez, M., & Concepción Pacheco, J. (2018). Las estrategias como herramienta en el desarrollo científico de Enfermería. *Archivo Médico Camagüey*, 22(4), 504-514. Obtenido de <http://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/5595/3183>
- Ortiz Sánchez, M. C. (2016). *Transporte urbano y accesibilidad: una dimensión para generar calidad de vida en San José de Morán, Quito 2011 - 2013*. Quito, Ecuador: Flacso Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/10781>
- Padilla, G., & Padilla, P. (2019). *"Estudio de demandas de transporte público de pasajeros en zonas rurales - caso de estudio Quito - Guayllabamba"*. Quito - Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Pérez-Padilla, J. (2015). Expectativas, satisfacción y rendimiento académico en alumnado universitario. *Revista de Psicología y Educación*, 10(1), 12. Obtenido de <http://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/115.pdf>
- Prado, R. R. (2015). *Modelo de Transporte de Mercancías para la Planificación de Sistemas*. La Coruña-España: Universidade Da Coruña. Obtenido de https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/16357/Rios_Prado_Rosa_TD_2015.pdf
- Proaño Villaviciencio, D. X. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición Especial*, 50 -56. Obtenido de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Quito, M. (2020). *Nivel de satisfacción del usuario del transporte público urbano de la ciudad de Loja año 2018*. Loja - Ecuador: Universidad Nacional de Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/23079>
- Ramos Farroñán, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. (2012). R. Quito - Ecuador: LEXIS. Obtenido de <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06-2012-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIA.pdf>



- 1859 Rodriguez, J. (2007). *Guía de elaboración de diagnósticos*. Cauqueva. Obtenido de <http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%EDA-de-diagn%F3stico.pdf>
- Salas, T., & Díaz, S. (2018). Marco teórico: 2.2.2.1. Expectativas del cliente. En T. Salas, & S. B. Díaz, *Servicio de atención al cliente y su relación con la satisfacción de los usuarios en la asociación de transportistas Brisas del Gera Japelacio* (pág. 36). Tarapoto: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN.
- Secretaría de Movilidad. (2021). *Manual para la Implementación de Indicadores de Calidad de Servicio de Transporte Público de Pasajero del Distrito Metropolitano de Quito. Resolución No. SM-2021-003*. Quito - Ecuador: Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Obtenido de https://secretariademovilidad.quito.gob.ec/images/2021/01/05_manual_implementacion_indicadores/resolucion_sm-2021-003_final-signed_1.pdf
- Suárez, M., & Tapia, F. (2014). *Interaprendizaje de Estadística Básica*. Ibarra, Ecuador: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de https://www.academia.edu/9958993/Interaprendizaje_de_Estad%C3%ADstica_B%C3%A1sica
- Tercero, M., Zamora, J., & Zúñiga, M. (2020). *Análisis de la calidad del servicio de transporte público "FAMILIA ZAMORA del Municipio El Sauce," I semestre del año 2019*. Estelí: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/13225/1/19953.pdf>
- Torres, M., & Vásquez, C. (2010). La Calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, 4(2), 25-32.
- Udaondo, M. (1992). *Gestión de Calidad*. Madris- España: Diaz de Santos, S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=hoRIEGdLGxIC&oi=fnd&pg=PP11&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad&ots=qh2rQn0sZf&sig=rC81-rYCEpQCNQiN5RTevj50wfY&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false
- Vique, E. (2019). *Propuesta de un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del transporte público y comercial del cantón Chambo, provincia de Chimborazo*. Riobamba - Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11473/1/112T0108.pdf>
- Vivas, G. (2010). *SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES*. Buenos Aires-Argentina: Univerdidad de Belgramo. Obtenido de https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1_clientes.pdf

11. Anexos

Anexo 1. Ficha de observación.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Con la finalidad de detectar las falencias en las unidades de transporte público se aplica la ficha de observación, la misma que se desarrolla en base a los parámetros del “Manual de Indicadores de Calidad de Servicio” del Distrito Metropolitano de Quito, los cuales se clasifican en: confiabilidad, seguridad, atención al cliente, comodidad, accesibilidad y protocolos de bioseguridad.

Objetivo:

Diagnosticar las principales falencias en la calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja para proponer estrategias de mejora.

Tiempo: Entre 10 a 15 minutos

Recursos: Ficha de observación, esfero y unidades de transporte público.

| Parámetro | Ítem | Sí | No | Observación |
|-----------------------------|--|----|----|-------------|
| Confiabilidad | Cumple adecuadamente con las rutas establecidas. | | | |
| | El tiempo de permanencia del bus en las paradas es pertinente. | | | |
| | El conductor hace uso del celular. | | | |
| | El conductor conversa con acompañantes mientras conduce. | | | |
| Seguridad | Posee cámaras de seguridad | | | |
| | Posee implementos de seguridad (extintor, botiquín, ventanas de emergencia). | | | |
| | Conduce dentro de los límites de velocidad. | | | |
| | Respeto las señales de tránsito. | | | |
| Atención al cliente | El conductor posee un buen comportamiento. | | | |
| | El conductor respeta las paradas designadas. | | | |
| | El conductor responde ante cualquier inquietud de los usuarios. | | | |
| Comodidad | El conductor respeta el aforo permitido. | | | |
| | Los asientos se encuentran en buen estado. | | | |
| | Limpieza interna y externa de los buses. | | | |
| | Los buses cuentan con agarraderas. | | | |
| | El volumen de la música es adecuado. | | | |
| Accesibilidad | Cuenta con espacios reservados para personas con discapacidad. | | | |
| | Cuenta con señalización visual y auditiva para alerta de paradas. | | | |
| | Es accesible el bus para las personas con discapacidad o de la tercera edad. | | | |
| | El conductor da prioridad a los asientos a personas de tercera edad, mujeres embarazadas o discapacitadas. | | | |
| Protocolos de bioseguridad. | Dentro de las unidades se exige el uso de mascarillas. | | | |
| | Cuentan con alcohol o gel antiséptico. | | | |
| | Cuentan con una ventilación adecuada. | | | |
| | Cuentan con mamparas de aislamiento de los conductores. | | | |



Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera de Administración Pública

Consentimiento informado:

La entrevista a realizarse es para contribuir con la investigación de Proyecto de Integración Curricular de la alumna Gabriela Alexandra Castillo Pesantez en la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja – Ecuador, dicha investigación se titula “EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA CIUDAD DE LOJA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021”, que tiene como objetivo analizar la satisfacción ciudadana respecto a la calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja, en el primer semestre del año 2021, para proponer estrategias de mejora. Por ello, la información proporcionada será solo de uso académico y se mantendrá la confidencialidad del entrevistado.

Entrevistado:

Objetivo:

Diagnosticar las principales falencias en la calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja para proponer estrategias de mejora.

Dirigido: Autoridades de la Unidad Municipal de Tránsito y Transporte Terrestre y Seguridad Vial de Loja, del Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja” y de la Sala de Concejales.

Tiempo: Entre 30 a 40 minutos

Fecha de entrevista:

Recursos: La guía de entrevista, grabadora, cuaderno de apuntes.

Preguntas

1. ¿Cuál considera usted que son las principales falencias que presenta el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja?

.....
.....

2. ¿Cree usted que el transporte público urbano de la ciudad de Loja necesita mejorar su servicio?

.....
.....

3. ¿Qué considera necesario para mejorar el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja?

.....
.....

4. ¿Cree usted que la institución cuenta con los recursos físicos, financieros, administrativos suficientes para el desarrollo de sus actividades y ofrecer un servicio de calidad en el transporte público urbano en la ciudad de Loja?

.....
.....



1859

5. ¿Existen normativas o reglamentos que sancionen a los transportistas que hayan cometido algún tipo de infracción?

6. ¿Cree usted que las unidades de transporte público cuentan con los estándares de calidad para ofrecer un servicio eficiente a los usuarios?

7. ¿Considera usted que se toma en cuenta el tiempo de vida útil de las unidades de transporte público urbano que prestan el servicio en la ciudad de Loja?

8. ¿La Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Consorcio de Transportistas “Ciudad de Loja” maneja una previa planificación para el desarrollo de las actividades?

9. ¿Los transportistas reciben alguna capacitación para atención al usuario?

10. ¿Considera usted que las rutas establecidas para cada unidad cubren la demanda de los ciudadanos para moverse?

11. ¿El servicio de transporte público urbano cumple con puntualidad los horarios y rutas establecidas?

¡Gracias por su gentil colaboración!



Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera de Administración Pública

Consentimiento informado:

La presente encuesta a realizarse es para contribuir con la investigación de Proyecto de Integración Curricular de la alumna Gabriela Alexandra Castillo Pesántez en la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja – Ecuador, dicha investigación se titula “EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA CIUDAD DE LOJA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021”, que tiene como objetivo analizar la satisfacción ciudadana respecto a la calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja, en el primer semestre del año 2021, para proponer estrategias de mejora.
Encuestado:

Objetivo:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja, en el primer semestre del año 2021.

Dirigido: Usuarios de la ciudad de Loja que hacen uso del transporte público urbano.

Tiempo: Entre 15 a 20 minutos

Recursos: guía de la encuesta, grabadora, cámara, cuaderno de apuntes.

Instrucciones: Por favor lea detenidamente y califique con una “X” la que considere conveniente eligiendo una única opción. La información proporcionada será solo de uso académico y se mantendrá la confidencialidad del encuestado.

PREGUNTAS

Datos generales.

| Sexo | Masculino | Femenino | Prefiero no contestar |
|------|-----------|----------|-----------------------|
| | | | |

| Nivel académico | Primaria | Bachillerato | Técnico | Título de tercer nivel | Posgrado | Sin estudios |
|-----------------|----------|--------------|---------|------------------------|----------|--------------|
| | | | | | | |

| Ocupación | Estudiante | Profesional | Ama de casa | Trabajador independiente | Comerciante | Jubilado | Obrero | Otro |
|-----------|------------|-------------|-------------|--------------------------|-------------|----------|--------|------|
| | | | | | | | | |

¿Con qué frecuencia utiliza el transporte público urbano?

Diario () 1 vez por semana () 3 veces por semana () 1 vez al mes () No lo usa ()

¿Cómo considera la tarifa actual del transporte público urbano?

Económico () Accesible () Costoso ()



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

| | | | | |
|----------------------------------|------------|-----------------------------|------------|-----------------------|
| 1897 Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Ni de acuerdo ni desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|---|---|
| No | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Usted ¿Cómo califica en términos generales la calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja? | | | | | |
| 2 | ¿Cómo evalúa la comodidad de los buses de transporte público urbano? | | | | | |
| 3 | ¿Cómo valora el estado físico de los asientos en los buses de transporte público urbano? | | | | | |
| 4 | ¿Cómo valora la limpieza interna de los buses de transporte público urbano? | | | | | |
| 5 | ¿Usted estima que los buses de transporte público urbano están adecuadamente implementados (asientos preferenciales, botiquín, basurero, barandas, timbres, cámaras de seguridad, botón de pánico, ventanas de emergencia, botiquín, extintor, otros)? | | | | | |
| 6 | ¿Usted estima que las ventanas de los buses brindan una adecuada ventilación? | | | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | |
| 7 | ¿Considera que en los buses de transporte público urbano se toma en cuenta las normas de bioseguridad por el COVID-19 (uso de mascarilla, alcohol, distanciamiento social, aforo limitado)? | | | | | |
| 8 | ¿Piensa usted que el acceso y descenso de los buses son adecuados para las personas con discapacidad? | | | | | |
| 9 | ¿Los conductores informan oportunamente de los desvíos en las rutas que tienen que realizar? | | | | | |
| 10 | ¿Estima usted que los conductores conocen suficientemente las rutas de recorrido para responder ante cualquier duda de los usuarios? | | | | | |
| 11 | ¿El conductor hace respetar los asientos preferenciales? | | | | | |
| FIABILIDAD | | | | | | |
| 12 | ¿Considera que los transportistas cumplen con los horarios y rutas establecidos de cada línea? | | | | | |
| 13 | ¿Usted está de acuerdo con los tiempos de espera según los horarios de cada línea? | | | | | |
| 14 | ¿Los conductores respetan la capacidad máxima de personas dentro de los buses? | | | | | |
| SEGURIDAD | | | | | | |
| 15 | ¿Los conductores de los buses de transporte público urbano hacen respetar la puerta de subida y bajada? | | | | | |
| 16 | ¿Durante el recorrido del origen al destino usted ha sufrido algún tipo de robo dentro del bus? | | | | | |
| 17 | ¿Considera que los conductores manejan a una velocidad adecuada? | | | | | |
| 18 | ¿Usted considera que los conductores manejan de manera responsable (no utilizan el celular, siempre llevan puesto el cinturón de seguridad)? | | | | | |
| 19 | ¿Valora aceptable el ingreso de vendedores ambulantes al interior de los buses de transporte público urbano? | | | | | |
| EMPATÍA | | | | | | |
| 20 | ¿Estima usted adecuada la música al interior del bus? | | | | | |
| 21 | ¿El conductor se expresa con un lenguaje adecuado ante los usuarios que hacen uso del transporte público urbano? | | | | | |
| 22 | ¿El conductor brinda un trato amable y respetuoso a los usuarios que hacen uso del transporte público urbano? | | | | | |

¡Gracias por su gentil colaboración!

Anexo 4. Evidencia de la recolección de información.



Presidente de la Comisión de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Municipio de Loja.



Representante de la Unidad Municipal de Tránsito Transporte Terrestre Y seguridad



Administrador del Consorcio de Transportistas Urbanos "Ciudad de Loja"





UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



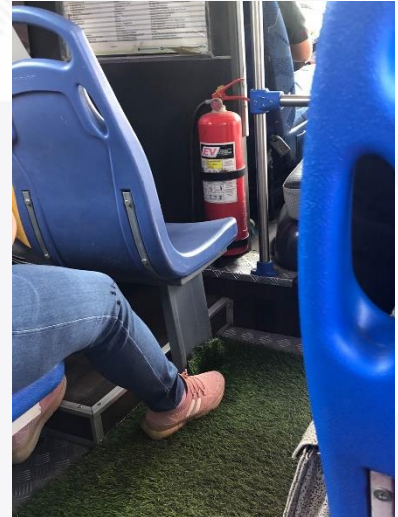


1859

unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



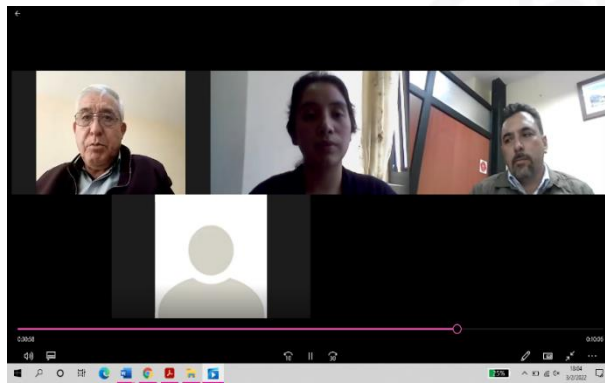
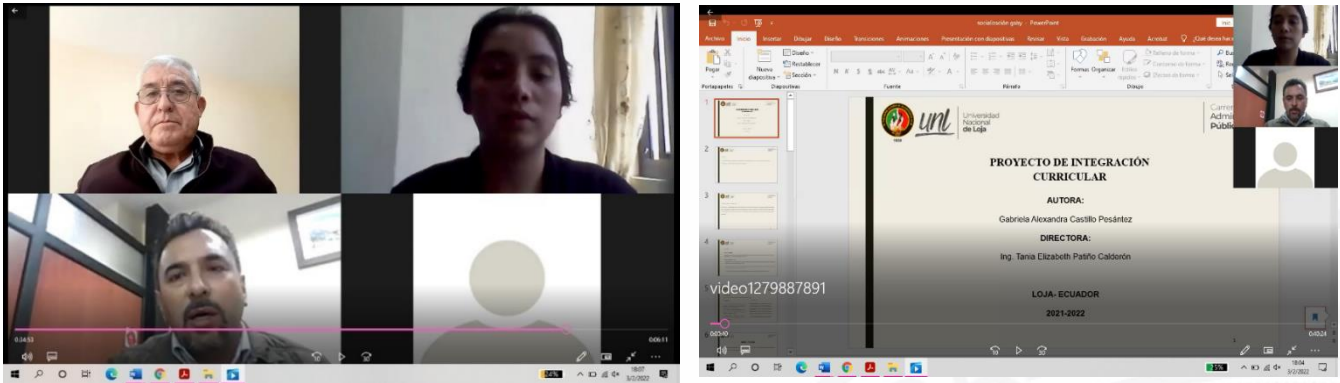


UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859 Anexo 5. Validación y socialización de los resultados obtenidos.



Anexo 6. Modelo de hoja de reclamo o sugerencia.

HOJA DE SUGERENCIA O RECLAMO

No. de unidad: _____

Fecha y hora: _____

Queja o reclamo: _____

Sugerencia: _____

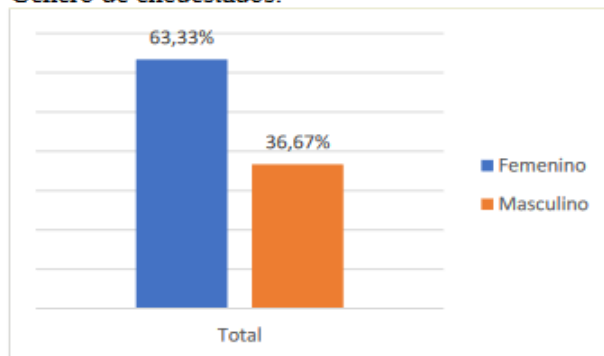
Observaciones: _____

Anexo 7. Cálculo de aleatoriedad de las líneas de buses para la aplicación de las fichas de observación.

| 1 | Si | =ALEATORIO.ENTRE(0;1) | |
|-----------|---------------------------------|-----------------------|---|
| 0 | No | | |
| Línea 1 | Pitas – El Rosal | 1 | 1 |
| Línea 2 | Sauces – Argelia | 1 | 1 |
| Línea 4 | Borja – Isidro Ayora | 0 | 0 |
| Línea 5 | Colinas Lojanas – Zamora Huayco | 0 | 0 |
| Línea 7 | Motupe – Punzara | 0 | 1 |
| Línea 8 | Ciudad Victoria – Carigán | 0 | 1 |
| Línea 10 | Sauces Norte – Julio Ordoñez | 1 | 0 |
| Línea 11 | Bolonia – Tierras Coloradas | 0 | 0 |
| Línea 12 | Sol de los Andes – Paraíso | 0 | 1 |
| | | | |
| Lunes | | 1 | 1 |
| Martes | | 0 | 0 |
| Miércoles | | 1 | 1 |
| Jueves | | 1 | 0 |
| Viernes | | 1 | 1 |
| Sábado | | 0 | 0 |
| Domingo | | 0 | 0 |
| | | | |
| Mañana | | 0 | 1 |
| Tarde | | 1 | 0 |

Anexo 8. Información socioeconómica de los encuestados.

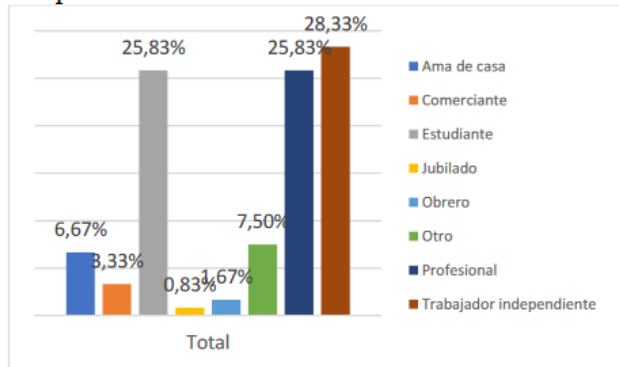
Figura 1.
Género de encuestados.



Nota: Figura que indica el porcentaje de género.
Fuente: Encuesta

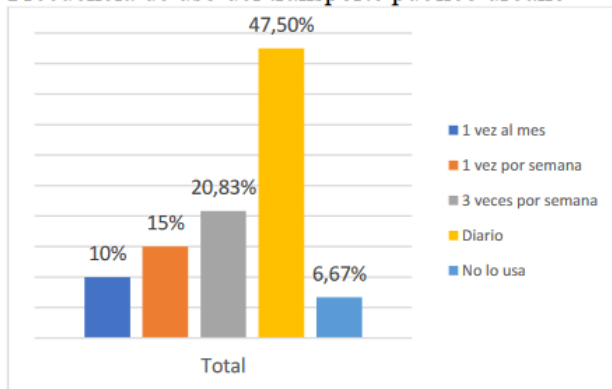
Según los datos se determina que, 6 de cada 10 encuestados corresponden al género femenino y 4 de cada diez pertenecen al género masculino.

Figura 2.
Ocupación



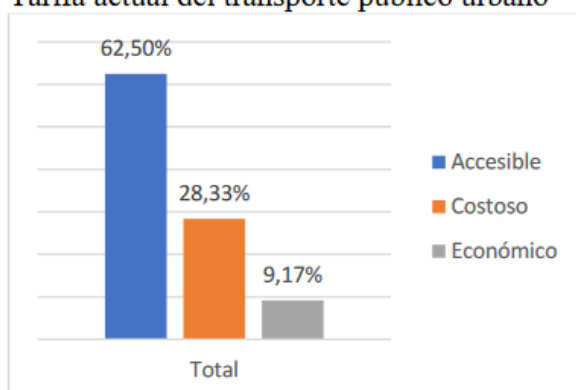
Nota: Figura que indica el porcentaje de ocupación.
Fuente: Encuesta

Figura 3.
Frecuencia de uso del transporte público urbano



Nota: Figura que indica el porcentaje de frecuencia que utilizan el transporte público urbano. Fuente: Encuesta

Figura 4.
Tarifa actual del transporte público urbano



Nota: Figura que indica como consideran la tarifa actual del pasaje. Fuente: Encuesta

Del total de los encuestados se logró determinar que, el 28% de los usuarios trabajan independientemente, el 51,66% son profesionales o estudiantes de universidades, institutos o colegios y finalmente, por debajo del 1% se encuentran las personas jubiladas.

En relación a la frecuencia con la que el usuario utiliza el servicio de transporte público urbano, se observa que, el 47,50% de la ciudadanía se traslada diariamente en las unidades para dirigirse a sus lugares de trabajo, a centros educativos, negocios o a realizar cualquier tipo de actividad dentro de la ciudad, mientras que, el 20,83% ocupa el servicio 3 veces por semana y, por debajo del 10% de pasajeros utilizan el servicio 1 vez al mes o no lo frecuentan.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 91% de las personas consideran que la tarifa del pasaje del transporte público en la ciudad es accesible y económica.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

1859 Anexo 9. Certificado del Abstract.



UNIVERSIDAD
NACIONAL DE LOJA

INSTITUTO DE IDIOMAS

Mgs. Marlon Richard Armijos R.
DOCENTE DEL IDI UNL.

CERTIFICA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés del resumen de tesis titulada "El servicio de transporte público urbano en la ciudad de Loja y su incidencia en la satisfacción ciudadana, en el primer semestre del año 2021", autoría de Gabriela Alexandra Castillo Pesántez con CI: 1150311163, de la carrera de Administración Pública, de la Universidad Nacional de Loja.

Lo certifica en honor a la verdad y autorizo al interesado hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Loja, 25 de julio del 2022.

Firmado digitalmente
por MARLÓN RICHARD
ARMIJOS RAMÍREZ
Fecha: 2022.07.25
19:26:40 -05'00'



Mgs. Marlon R. Armijos R.
1104072481
1031-2017-1905329
DOCENTE DEL IDI UNL.