La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios

The quality of the public service of transportation of urban bus in the city of Tulcán and its incidence in the satisfaction of the users

(Recibido 22/03/2019) – (Aceptado 11/12/2019)

[1] **Ing. Jennifer Paredes Terán**
Universidad Politécnica Estatal del Carchi
jennifer.paredes@upec.edu.ec

[2] **Ing. Sandra Pozo Champutíz**
Universidad Politécnica Estatal del Carchi
sandra.pozo@upec.edu.ec

[3] **Ing. Beatriz Villarreal Cupacán**
Universidad Politécnica Estatal del Carchi
beatriz.villarreal@upec.edu.ec

DOI: https://doi.org/10.32645/13906925.887

Resumen

En la presente investigación se identificaron, atributos y factores tales como la accesibilidad, seguridad, imagen, confort, limpieza, rutas, frecuencias, atención al usuario que emergen a través de un despliegue de variables enfocadas a la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, insertadas bajo un enfoque organizacional y gestiológico que permitieron determinar las diversas necesidades de los usuarios y deficiencias que pueden presentar los operadores, las unidades, autoridades competentes que asumen el tema de transporte y movilidad; se pretende analizar un servicio público de trasporte urbano apegado a las nuevas exigencias sociales, tecnológicas, legales e inclusivas frente a las exigencias de la modernidad urbana. Bajo esta perspectiva en la investigación se aplicó un instrumento de recolección de información (encuesta) a una muestra de

[1] Ingeniera en Administración de Empresas y Marketing por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi — http://orcid.org/0000-0003-3006-4518
[2] Ingeniera en Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi — https://orcid.org/0000-0002-3920-644X
[3] Ingeniera en Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi — https://orcid.org/0000-0001-6277-486X

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

205 personas resultante de una población de 53.558 habitantes de la zona urbana de la ciudad de Tulcán, misma que permitió realizar una medición de los atributos anteriormente mencionados y evaluar la percepción de la calidad de servicio del transporte público de bus urbano de la ciudad de Tulcán.

Palabras Claves: *servicio, calidad, satisfacción, transporte público*

Abstract

In this research, attributes, and factors such as accessibility, security, image, comfort, cleanliness, routes, frequencies, user attention that emerge through a deployment of variables focused on the quality of service and satisfaction of the users were identified. users inserted under an organizational and managerial approach that allowed to determine and understand the diverse needs of the users and deficiencies that can present the operators, the units, competent authorities that assume the subject of transport and mobility and thus be able to provide a public service of urban transport Attached to the new social, technological, legal and inclusive demands in face of the demands of urban modernity. Under this perspective in the research, an information collection instrument was applied to a sample of 205 resulting from a population of 53,558 inhabitants of the urban area of the city of Tulcán, which allowed a measurement of the aforementioned attributes and evaluation the perception of the quality of service of public bus transportation in the city of Tulcán.

Keywords: *service, quality, satisfaction, public transport*

1. Introducción

Los procesos de globalización y el desarrollo de tecnologías informales y de comunicación representan un parte fundamental dentro de la organización territorial de las ciudades; su fragmentación y la creciente población también juegan un papel importante puesto que se pueden distinguir barrios, comunidades, lugares con diversos estratos sociales y con mayores o menores necesidades, de ahí la oportunidad e importancia de prestar servicios de movilidad a toda la población.

Partiendo de lo anteriormente dicho, en el contexto de los sistemas de transporte, atributos como la calidad y satisfacción del servicio reflejan la visualización que tiene el usuario con el transporte y la estructura urbana, encontrando diversos problemas tanto geográficos, materiales, ambientales, entre otros; de ello nace el interés por medir la calidad en el servicio de transporte urbano implicando a todos los actores del sistema de movilidad en especial los usuarios y las determinantes autoridades reguladoras ratificando la idea de que el desempeño y costos que el servicio de transporte implica que sean comparables y medibles de tal manera que el usuario pueda elegir en qué modo desplazarse.

El transporte de bus urbano constituye una herramienta clave en la movilidad de las personas es así que el objetivo de este trabajo es reflejar la incidencia que tiene este servicio en la ciudad de

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

Tulcán, partiendo de atributos y características medibles que permitan identificar el uso del servicio ofertado frente a la calidad y la satisfacción de quienes lo utilizan; para ello se ha procedido a realizar una revisión conceptual, análisis de estudios previos a nivel nacional como el Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario realizado por Gabriel Morán en el año 2016, Conceptualización de un plan de movilidad urbana sostenible para el gobierno municipal de Tulcán desarrollo por Fredi Paredes en el año 2015 y nivel internacional la investigación de Oscar Sánchez y Javier Romero en el año 2010 con el tema Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México", los cuales permitieron discernir las variables a estudiar y la identificación de características para calificar el servicio y por ende sugerir o innovar esta actividad pública.

2. Materiales y métodos

El enfoque de la investigación es eminentemente cuantitativa, de acuerdo a Hernández (2016) este representa un proceso secuencial entre fases, desde el planteamiento de la idea objeto de estudio hasta la representación de resultados; dentro de esta orientación se intenta premeditadamente demarcar la información, respecto a la medición de las variables objeto de estudio, bajo esta perspectiva la utilización de este enfoque se fundamenta por cuanto se busca determinar mediante la medición coherente de datos analizados en función de las variables respecto a la calidad de servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, datos que se los obtendrá mediante la aplicación de un instrumento que permita exponer y tomar decisiones frente a la realidad de la percepción de los usuarios de este servicio.

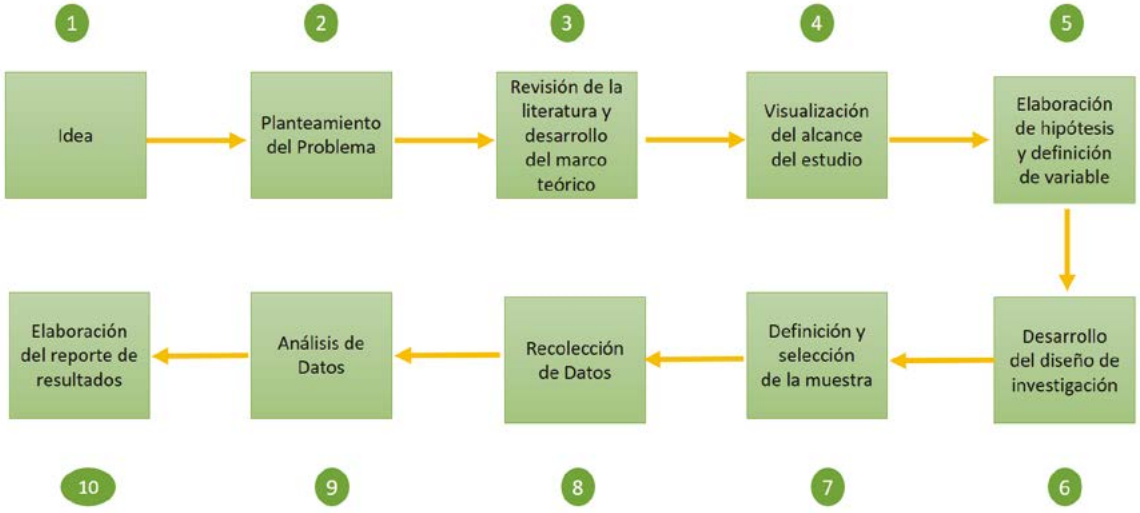

Figura 1: Proceso Cuantitativo
Elaborado por: Autores
Fuente: Roberto Hernández Sampieri (2016)

La modalidad de este estudio, se inserta bajo la investigación no experimental, modalidad que a decir de Hernández (2016), esta no puede probar relaciones causales entre las variables objeto de estudio, pues la propia naturaleza no permite que se hagan hipótesis en relación de causa efecto de ningún tipo; bajo esta premisa, se expone que durante todo el proceso de investigación no se intenta de ninguna forma influir de manera alguna en la percepción que el usuario tiene frente al servicio de transporte de bus urbano.

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

En efecto, al ser una investigación no experimental, se optará por una investigación transversal, tomando en cuenta el aporte de Hernández quien la describe como una investigación que recolecta datos, describiendo variables y analizando su incidencia en un momento dado, que para este caso de estudio comprende recolectar datos vinculados a determinar la calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en un momento determinado.

El trabajo investigativo a desarrollarse será transversal, misma que es tipo exploratorio, descriptivo y causal. Exploratorio ya que se inmersa en explorar un tema, problema que no se lo ha investigado anteriormente en el área urbana de la ciudad de Tulcán, y por lo tanto constituye el primer acercamiento al tema objeto de estudio. Descriptiva por cuanto busca especificar propiedades, características y perfiles ya sean de personas, comunidades, grupos que se sometan a un análisis determinado, que para este caso se enfocará en los usuarios del transporte de bus urbano de Tulcán. Correlacional porque trata de exponer la relación entre dos o más conceptos, variables tomando en cuenta un contexto particular vinculado al desarrollo del problema planteado en esta investigación.

La teoría que se aplicó parte de las 4P propuestas por Philip Kotler y los aportes de Douglas Koffman, quienes resaltan las principales características de los servicios como: perfil de usuario, servicio, precio, plaza, procesos, personal y evidencias físicas, particularidades que transforman la percepción del servicio público con los usuarios, en donde la calidad sea una de los atributos principales que deben implementar las administraciones públicas (Martínez, 2005).

Población: Para determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio de transporte en bus, la población objeto de estudio será de 53,558 habitantes pertenecientes al área urbana del cantón Tulcán.

Muestra: Se aplicará un muestreo de estudio aleatorio simple, que se caracteriza por que otorga igual probabilidad a ser elegidos a todos los elementos de la población objeto de estudio, la muestra aleatoria está formada por "n" variables aleatorias independientes e idénticamente distribuidas a la variable aleatoria poblacional, la fórmula utilizada para determinar el tamaño de muestra es el de población finita que se detalla a continuación:

$$n = Z^2 \frac{N \times p \times q}{e^2 \langle N - 1 \rangle + Z^2 \times p \times a}$$

n	=	Tamaño de la muestra
N	=	Tamaño de la población Tulcán - Urbano: 53558 habitantes según Censo de Población y Vivienda 2010)
Z	=	1.96 que corresponde al 95% de nivel de confianza de acuerdo a la tabla de distribución normal
p	=	Probabilidad de éxito o de ocurrencia 0,5 (Método de máxima verosimilitud)
q	=	Probabilidad de fracaso 0,5
e	=	Margen de error 7%

n	=	?
N	=	53,558
Z	=	1,96
p	=	0,5
q	=	0,5
e	=	7%

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

Fórmula aplicada para la obtención de muestras:

$$\mathbf{n} = (1{,}96)^2 \frac{53{,}558\ (0{,}5)(0{,}5)}{0{,}07^2\ (53{,}558 - 1) + (1{,}96)^2\ (0{,}5)(0{,}5)}$$

$$\mathbf{n} = 3{,}8416 \frac{13389{,}50}{2633897}$$

$$\mathbf{n} = 205$$

Tabla 1:
Segmentación aleatoria

N°	GRUPO DE MUESTRA	NÚMERO DE ENCUESTA A APLICAR	INSTRUMENTO
1	Tulcán Norte	43	Encuesta
2	Tulcán Sur	96	Encuesta
3	Tulcán Centro	32	Encuesta
4	Otros Usuarios	33	Encuesta
	TOTAL	**205**	

Elaborado por: Autoras
Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia del Carchi - Actualización 2015/INEN-2019 – Fase Diagnóstico

Respecto al perfil del usuario encuestado se ha tomado como referencia de estudio el lugar de residencia del total de personas de la muestra escogida, dando como resultado que el mayor número de usuarios del transporte de bus urbano son los ciudadanos que residen en el sector sur de la ciudad Tulcán, debido a que deben trasladarse continuamente para cumplir actividades que se desarrollan en el sector centro de la ciudad.

Se estratificó a la población aplicando el índice de género, reflejando que del total de la muestra escogida el mayor porcentaje corresponde al género femenino y el segundo lugar le corresponde al género masculino, con un total de 205 encuestados; por lo que se podría afirmar que el género femenino es el grupo de usurarios que con mayor frecuencia utiliza este servicio.

Técnica e Instrumentos:

La técnica que se empleará en esta investigación es el cuestionario mismo que contiene preguntas cerradas, abiertas, y de escala de liker que nos permitirán recopilar información primaria mediante la aplicación del instrumento de investigación que para este caso se ha tomado la encuesta la cual se aplicó a la muestra seleccionada correspondiente a los usuarios de bus urbano de la ciudad de Tulcán, lo que permitió identificar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad del servicio de transporte de bus urbano de la ciudad de Tulcán vinculados a los atributos como: accesibilidad, seguridad, imagen, confort, limpieza, rutas, frecuencias, atención al cliente, para ello el instrumento aplicado a permitido exponer información que ha sido tabulada y administrada a través del software IBM – SPSS.

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

3. Resultados y discusión

Los usuarios del transporte de bus urbano que residen en su gran mayoría en el sector norte de la ciudad de Tulcán, responden a las edades comprendidas entre 16 a 26 años, siendo los principales usuarios, seguido por los ciudadanos entre 27 a 37 años, lo que lleva a concluir que el servicio de bus se direcciona principalmente a cubrir las rutas de una población joven – adulta que por sus distintos roles y ocupaciones prefieren trasladarse a través de este medio de transporte.

No obstante, existe un mínimo grupo de ciudadanos que utiliza este servicio público, que se caracteriza por estar en un rango mayor a los 61 años, evidenciando que este grupo no utiliza de manera continua otros medios de transporte público – privado.

Perfil del Usuario

Tabla 2:

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Masculino	80	39,0	39,0	39,0
	Femenino	125	61,0	61,0	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Tabla 3:

EDAD					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	De 16 a 26 años	147	71,7	71,7	71,7
	De 27 a 37 años	24	11,7	11,7	83,4
	De 38 a 49 años	19	9,3	9,3	92,7
	De 50 a 60 años	11	5,4	5,4	98,0
	De 61 años en adelante	4	2,0	2,0	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Calidad del Servicio

Tabla 4:

¿QUÉ COOPERATIVA DE BUS URBANO UTILIZA USTED FRECUENTEMENTE? escoja una sola opción

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Stebart	94	45,9	45,9	45,9
	11 de Abril	111	54,1	54,1	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

De las operadoras que prestan el servicio de transporte de bus urbano de la ciudad de Tulcán se ha considerado la Compañía de buses Stebart y Cooperativa 11 de abril, mismas que fueron tomadas en cuenta para medir la utilización de su flota vehicular encontrando que la mayor parte de la población encuestada utiliza la Compañía de buses Stebart y la diferencia utiliza la Cooperativa 11 de abril, debido a las rutas que estas operadoras prestan a la población.

Tabla 5:

LA EFICIENCIA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE SEGÚN SU PERCEPCIÓN ES: escoja una sola opción

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Muy Bueno	3	1,5	1,5	1,5
	Bueno	129	62,9	62,9	64,4
	Regular	69	33,7	33,7	98,0
	Malo	4	2,0	2,0	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Una de las características tomadas en cuenta para medir la calidad del servicio es la eficiencia con la que se presta el servicio de bus urbano en la ciudad de Tulcán, partiendo de que es un requisito indispensable para garantizar la movilidad de los usuarios a corto, mediano o largo plazo, para ello calificativos como muy bueno, bueno, regular y malo fueron expuestos para obtener resultados medibles de lo cual más de la mitad de los usuarios manifiesta que la eficiencia en el servicio de transporte es buena y la tercera parte de la muestra en cambio lo califica con un servicio regular y malo respectivamente, por lo que se puede concluir que el servicio de transporte público carece de esa capacidad para ofertar un servicio de calidad, empleando el tiempo y recursos necesarios para el correcto traslado de sus usuarios.

Tabla 6:

¿HA RECIBIDO ATENCIÓN PERSONALIZADA EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE BUS URBANO?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	24	11,7	11,7	11,7
	No	181	88,3	88,3	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

En el servicio, la atención personalizada juega un papel fundamental de ello también dependerá el índice de satisfacción y percepción de la calidad de los usuarios, para ello se ha encuestado sobre este aspecto, obteniendo como resultado que la mayoría de usuarios afirman que no han recibido atención personalizada durante su trayecto o movilidad diaria, denotando que el índice de no satisfacción en este aspecto es muy alto.

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

Tabla 7:

¿SE SIENTE SEGURO AL UTILIZAR EL TRANSPORTE DE BUS URBANO EN LA CIUDAD?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	96	46,8	46,8	46,8
	No	109	53,2	53,2	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras
Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

La seguridad en el transporte público es uno de los factores que determinan la calidad de vida de los usuarios y de quienes prestan este servicio, como también influye directamente en la evaluación del índice de satisfacción del servicio, para ello este aspecto fue puesto como tema de análisis obteniendo que las personas encuestadas no se sienten seguras al utilizar el servicio de transporte público, característica que supera la mitad de la muestra tomada en cuenta, a pesar de que las unidades de transporte disponen de mecanismos de seguridad como cámaras de vigilancia.

Tabla 8:

USTED CONSIDERA QUE EL HORARIO MÁS ADECUADO PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE ES: escoja una sola opción

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	De 06h00 a 20h00	50	24,4	24,4	24,4
	De 06h30 a 21h00	64	31,2	31,2	55,6
	De 05h00 a 22h00	85	41,5	41,5	97,1
	Otro	6	2,9	2,9	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras
Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Las frecuencias y horarios forman parte de nuestro análisis frente a la calidad del servicio de transporte de bus urbano, es por ello que se han establecido alternativas de horarios los cuales permitirán a los usuarios tener mayor disponibilidad de movilización durante el día, en este sentido se han establecido 4 opciones: de 06h00 a 20h00, de 06h30 a 21h00, de 05h00 a 22h00 y Otro, resaltando mayor importancia en el horario de 05h00 a 22h00, puesto que durante el este horario se considera el que más se ajusta a sus necesidades dependiendo de las rutas establecidas en el sector.

Tabla 9:

¿LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE BUS URBANO SE MANTIENEN SIEMPRE LIMPIAS?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	109	53,2	53,4	53,4
	No	95	46,3	46,6	100,0
	Total	204	99,5	100,0	
Perdidos	No responde	1	,5		
Total		205	100,0		

Elaborado por: Autoras
Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

En lo concerniente al atributo de servicio, la limpieza forma parte también del conglomerado de características que deben ofertarse en el servicio público considerándose como aquella que contribuye al buen uso y estado de las unidades, de tal manera que la percepción de los usuarios en relación a limpieza de las unidades vehiculares refleja un ambiente limpio, sin embargo, no se debe descuidar este atributo ya que influye de manera directa en la percepción del servicio, por ende la calidad puede verse alterada.

Tabla 10:

¿USTED ESTÁ DE ACUERDO CON LA MÚSICA QUE SE DIFUNDE A TRAVÉS DEL MEDIO DE TRANSPORTE DE BUS URBANO?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	102	49,8	49,8	49,8
	No	103	50,2	50,2	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Respecto a la música que se difunde en las unidades de transporte, hemos analizado la percepción de los usuarios estableciendo su conformidad o inconformidad frente al tipo de música que se escucha durante los diversos traslados; el resultado es, la baja satisfacción, generando de alguna manera disgusto e impaciencia hasta su llegada, por lo que se considera oportuno que el tipo de música debe ser considerado para posteriores estudios en donde se le permita escoger al usuario diferentes categorías de música para evaluar sus preferencias y gustos.

Precio

El precio o costo del servicio de transporte permite a la ciudadanía hacer uso del transporte público que posee la ciudad, siempre y cuando permita acceder a éste de manera fácil y eficiente pagando un valor previamente establecido mediante cobro directo a los pasajeros. En la actualidad el valor de la tarifa de transporte público urbano se lo establece mediante la coordinación de las organizaciones de transportistas y el gobierno tomando en consideración estudios técnicos y estrategias que permitan el establecimiento de costos adecuados. En este proceso aspectos como calidad, rutas, puntualidad juegan un papel importante considerando que es el usuario quien refleja la satisfacción a la hora de usar un transporte público.

El presente estudio refleja algunas inconsistencias entorno a las mencionadas características entre ellas el conformismo de los usuarios respecto a lo que les puede brindar el servicio en vista de que es mucho tiempo en el que no ha existido un cambio verdadero como lo refleja la tabla N° 11, tomando en consideración la totalidad de encuestados (205) quienes manifiestan estar conformes respecto al precio establecido pero que no es el adecuado para la calidad del servicio que reciben.

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

Tabla 11:

EL PRECIO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ES ADECUADO FRENTE A LA CALIDAD DEL SERVICIO:

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	130	63,4	63,4	63,4
	No	75	36,6	36,6	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Sin embargo, la interrogante surge entorno a la mejora la calidad del servicio y la disponibilidad de incrementar costos, pero en su mayoría no pagarían más ya que los valores se encuentran establecidos por norma y solo depende de los responsables de las organizaciones implementar estrategias que permitan mejorar el servicio e innovar la situación del transporte público. Los resultados frente a la calidad se presentan en la tabla siguiente:

Tabla 12:

Si mejora la calidad del servicio. ¿Estaría usted dispuesto a pagar más por este?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	91	44,4	44,4	44,4
	No	114	55,6	55,6	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Plaza

En el transporte público a diferencia del transporte privado los usuarios deben adaptarse a los horarios y rutas establecidas y estos aspectos dependen de la intervención regulatoria del gobierno. Las compañías de transporte establecen rutas basándose en el conglomerado de pasajeros de cada ciudad y sector, una vez establecida la ruta se construyen paradas de autobuses con distancias considerables.

La distribución correcta de las rutas del servicio de transporte público es indispensable, en ciudades como Tulcán objeto de estudio se toman en consideración algunas dinámicas de flujo como población del sector norte y población del sector sur; en la actualidad y de acuerdo al estudio realizado la ciudadanía concuerda de que es necesario la actualización de rutas/frecuencias tomando como punto principal crecimiento poblacional y nuevos sectores de urbanización.

Las siguientes tablas muestran el grado de satisfacción de la ciudadanía que hace uso del servicio de transporte de bus urbano con respecto a las rutas establecidas actualmente, la satisfacción y la postura de que se establezcan nuevas rutas:

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

Tabla 13:

Indique el grado de satisfacción con las rutas establecidas en el servicio de transporte en bus. Siendo 1 Totalmente Satisfecho y 5 Totalmente Insatisfecho. Escoja una sola opción.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Totalmente Satisfecho	9	4,4	4,4	4,4
	Satisfecho	97	47,3	47,3	51,7
	Poco Satisfecho	75	36,6	36,6	88,3
	Insatisfecho	20	9,8	9,8	98,0
	Totalmente Insatisfecho	4	2,0	2,0	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras
Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Tabla 14:

Indique el grado de satisfacción con la puntualidad de las rutas establecidas en el servicio de transporte de bus urbano. Siendo 1 Totalmente Satisfecho y 5 Totalmente Insatisfecho. Escoja una sola opción.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Totalmente Satisfecho	16	7,8	7,8	7,8
	Satisfecho	79	38,5	38,5	46,3
	Poco Satisfecho	85	41,5	41,5	87,8
	Insatisfecho	20	9,8	9,8	97,6
	Totalmente Insatisfecho	5	2,4	2,4	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras
Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Cuando la afluencia de pasajeros es mayor que en otros sectores es necesario implementar mayor número de vehículos que permitan cubrir la ruta, de ahí la importancia de conocer el criterio de los usuarios sobre el incremento de nuevos trayectos y paradas entorno a las necesidades diarias de las ciudades considerando también el crecimiento poblacional, resultados que los muestra la tabla siguiente:

Tabla 15:

¿Considera usted que se deben crear nuevas rutas

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	189	92,2	92,2	92,2
	No	16	7,8	7,8	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras
Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

Procesos

El transporte público es uno de los servicios más utilizados por las personas para desplazarse de un punto a otro de la ciudad, pero al ser de uso común ¿qué pasa con el proceso desde el embarque de los usuarios hasta su llegada?, aspectos como unidades en mal estado, contaminación, ruido, servicio confiable, señalización forman parte del proceso del servicio de transporte urbano y la agilidad con que se da solución a cualquier novedad presente, partiendo de la idea de que el cliente es el centro de atención de esta actividad. Las siguientes tablas muestran como los usuarios han sido partícipes de algunas eventualidades en los diversos trayectos de la ciudad de Tulcán, pero en su mayoría estos aspectos no han sido solventados oportunamente, situación que a largo plazo puede agravarse y ocasionar una situación complicada tanto para autoridades como para las organizaciones de transporte, así lo muestra el estudio realizado:

Tabla 16:

¿Ha tenido inconvenientes con el servicio de bus urbano?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	81	39,5	39,5	39,5
	No	124	60,5	60,5	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Tabla 17:

¿La empresa responde con la debida agilidad a las quejas respecto a los inconvenientes que usted ha tenido con el servicio de bus urbano?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	44	21,5	21,5	21,5
	No	161	78,5	78,5	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

La agilidad con que se responde a los inconvenientes manifestados por los usuarios refleja una respuesta negativa, por lo que es importante concientizar tanto a conductores como a ayudantes sobre la importancia de los procesos que conlleva a obtener la calidad en el servicio. La falta de capacitación frente a temas como atención al cliente, calidad del servicio son aspectos que permiten evidenciar los resultados obtenidos.

Tabla 18:

¿Cómo usuario, usted considera que las cooperativas que prestan el servicio de transporte de bus urbano cumplen con la normativa vigente?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	88	42,9	42,9	42,9
	No	117	57,1	57,1	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

El cumplimiento de la norma es una de los procesos en los cuales el transporte de bus urbano debe enfatizar ya que los usuarios presentan inconformidad respecto a ello, lo que conlleva a generar comentarios negativos frente al servicio. Es por ello que los organismos competentes deben vincularse a este proceso a través de capacitación la misma que debe insertar el conocimiento de la norma y la calidad del servicio.

Tabla 19:

¿Los usuarios reciben recomendaciones de seguridad para el viaje?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	25	12,2	12,2	12,2
	No	180	87,8	87,8	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

El 87,8% de la muestra seleccionada han presentado su negativa frente a este proceso, para ello es necesario insertar un proceso de seguridad a través del cual los usuarios reciban recomendaciones respecto a normas y reglas básicas de seguridad que al vincularse con un adecuado sistema de seguridad este va a permitir brindar un servicio público seguro y confiable a los usuarios.

Tabla 20:

¿El usuario encuentra siempre limpia la unidad para el viaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	94	45,9	45,9	45,9
	No	111	54,1	54,1	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Los usuarios tulcaneños del servicio público en un 54,10% expresan la falta de limpieza de las unidades de transporte, de ahí la importancia de enfatizar que la fachada del vehículo es la primera imagen positiva que deben apreciar los usuarios, de esta forma poder atraer a más ciudadanos y optar por movilizarse a través del transporte público con mayor confianza y seguridad antes que escoger otras alternativas de movilización.

Tabla 21:

Las unidades de transporte manejan protocolos de seguridad

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	56	27,3	27,3	27,3
	No	149	72,7	72,7	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

Respecto a los protocolos de seguridad el 72,7% de los usuarios manifiestan que las unidades no manejan protocolos de seguridad, lo que conllevaría a enfatizar en un sistema de seguridad que cumpla y se inserte con las demandas del usuario a partir del cumplimento de la norma vigente, instalación y puesta en marcha de mecanismos de vigilancia.

Personal

Tabla 22:

¿Usted considera que el comportamiento de los conductores es adecuado en el servicio de transporte de bus urbano?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	75	36,6	36,6	36,6
	No	130	63,4	63,4	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Al obtener como resultado un 63,4% respecto al comportamiento inadecuado de los conductores, es preciso entonces hacer hincapié en mantener un sistema de capacitación que permita concientizar a los conductores el implementar protocolos de comportamiento para poder brindar un servicio público que satisfaga las expectativas de los usuarios no solo de la localidad si no que engloben estándares nacionales e internacionales.

Tabla 23:

Conducción Responsable

¿CONSIDERA USTED QUE LOS BUSES SON CONDUCIDOS Y ATENDIDOS POR PROFESIONALES RESPONSABLES?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	98	47,8	47,8	47,8
	No	107	52,2	52,2	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Cerca de la mitad de los usuarios encuestados consideran que los buses no son atendidos por profesionales responsables, lo que permite exponer que es necesario establecer un plan de capacitación dirigido a los conductores con la finalidad de poner en marcha buenas prácticas que se reflejen en ofertar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Tabla 24:

Uniformes de Personal

EL PERSONAL DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE BUS URBANO UTILIZA UNIFORMES DE MANERA ADECUADA.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	83	40,5	40,7	40,7
	No	121	59,0	59,3	100,0
	Total	204	99,5	100,0	
Perdidos	No responde	1	,5		
Total		205	100,0		

Elaborado por: Autoras

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https:// doi.org/10.32645/13906925.887

Con lo analizado es necesario que el personal comprendido entre conductores y ayudantes que operan las distintas unidades de transporte de bus urbano mantengan una excelente imagen a través de la utilización de uniformes lo que permitirá identificar la compañía que representan, de esta manera se puede establecer una característica de seguridad y confianza frente al servicio que utilizan los usuarios y establecer una imagen respecto a la calidad que puedan apreciar no solo los usuarios de la zona si no aquellas personas que viajan a la ciudad por turismo y que al percibir una buena imagen pueden transversalizar su opinión respecto a toda la ciudad.

Evidencias Físicas

Tabla 25:
Estado Unidad de Transporte

CREE USTED QUE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE SE ENCUENTRAN EN: ESCOJA UNA SOLA OPCIÓN

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Buen Estado	52	25,4	25,4	25,4
	Estado Regular	149	72,7	72,7	98,0
	Mal Estado	4	2,0	2,0	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras
Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

Frente a estos resultados es necesario evaluar a través de los organismos competentes si la consideración de "estado regular" de las unidades de transporte afecta directamente en la seguridad del usuario y del medio ambiente.

Tabla 26:
Señalética Unidades

LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE BUS URBANO EXHIBEN ADECUADAMENTE LA SEÑALÉTICA.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	78	38,0	38,0	38,0
	No	127	62,0	62,0	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras
Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

El 62% de los usuarios consideran que las unidades de transporte no exhiben la señalética, siendo una debilidad frente a la prestación del servicio que el usuario espera obtener a fin de vincular el servicio público a las personas con diferentes discapacidades físicas.

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

Tabla 27:
Volumen de la Música

EL VOLUMEN DE LA MÚSICA EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE BUS URBANO ES: ESCOJA UNA SOLA OPCIÓN.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Alto	62	30,2	30,2	30,2
	Moderado	129	62,9	62,9	93,2
	Bajo	14	6,8	6,8	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras
Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

A pesar que el 30,20% representa menos del 50% de la opinión del usuario es necesario considerarlo para establecer mejoras en el servicio respecto a esta evidencia física mediante un estudio que permita identificar que otra alternativa se puede insertar a fin de dar de baja la sintonización de volumen en diversos géneros de música y poder remplazarlos con sonidos que identifiquen la cultura propia del cantón generando asi una buena opción para promover además del uso cotidiano del servicio la promoción turística y cultural de la zona.

Tabla 28:
Emisión de Olores

CONSIDERA USTED QUE LOS OLORES QUE EMITEN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE BUS URBANO SON DESAGRADABLES.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	176	85,9	85,9	85,9
	No	29	14,1	14,1	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Elaborado por: Autoras
Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta sobre la medición de la percepción de la calidad en el servicio de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán, 2018.

El 85,9% de la población investigada manifiesta que los olores generados por las unidades de transporte público son desagradables, por lo que es fundamental insertar acciones que permitan resolver las consideraciones negativas que refleja la sociedad, puesto que si se pretende que las personas abandonen sus vehículos particulares para usar el servicio público de autobuses es necesario incentivar para que lo hagan a través de un agradable olor esto no sólo va a atraer usuarios a los autobuses, sino que también hará su viaje más tranquilo y confortable.

4. Conclusiones

Los resultados que se obtuvieron a través de la encuesta permitieron construir información base para establecer posteriores investigaciones que se vinculen a resolver las consideraciones del usuario del servicio de bus urbano de la ciudad de Tulcán.

El fenómeno de la globalización ha alcanzado a todas las ciudades del mundo haciendo que cada vez las ciudades sean estas grandes o pequeñas manifiesten necesidades de innovación o actualización acorde a los requerimientos del siglo XXI, como refleja este caso de estudio y la necesidad de actualizar algunos parámetros en el sector del servicio de bus urbano de la ciudad de Tulcán.

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

Como es de clara evidencia en el presente estudio se analizó la incidencia del servicio de transporte de bus urbano de la ciudad Tulcán, para ello se consideraron estudiar algunos atributos como Cloter y Hoffman destacando la importancia de cubrir las necesidades de los usuarios. En primera instancia hemos llegado a la conclusión general que la movilidad urbana es un aspecto de dimensión compleja y que siempre se hará necesario un estudio y actualización periódica tomando como base el constante crecimiento de la población y su fragmentación, adicional a ello atributos y características que no siempre serán los mismos entre un estudio y otro.

En este estudio se ha reportado por un lado el proceso de identificación del perfil de los usuarios a ser encuestados que mediante la aplicación de cálculos pertinentes se estudiaron los criterios de 205 usuarios del servicio de transporte de bus urbano de la ciudad de Tulcán, estratificados en 5 rangos de edad desde los 16 años hasta los 61 años, adicional a ello se consideraron atributos a evaluar como calidad, servicio precio, plaza, procesos, personal y evidencias físicas.

En lo referente al atributo de calidad, nos permitió evaluar satisfacción y eficiencia del servicio, evidenciando que el 39% y 34% de la población encuestada manifiesta sentirse satisfecho con el servicio, las diferencias resultantes expresan su sentir desde el ámbito de regular, malo e insatisfechos, evidenciando algunos problemas a la hora se prestar el servicio público y que en la medida que se aplicó la encuesta estos aspectos se fueron evidenciando.

Acto seguido se ha estudiado el servicio ofertado desde la percepción del usuario en lo referente al estado de las unidades de transporte, atención personalizada, seguridad, atención preferencial, horarios y música que se difunde en las operadoras de transporte, resultados que no sobrepasan el 50% de la población encuestada con resultados positivos ubicándose en su mayoría en calificativos como bueno, regular y malo, permitiendo centrar nuestra atención en estos resultados ya que se los debe estudiar a profundidad y de esta manera poder determinar su importancia en relación a la satisfacción de los usuarios.

El uso del servicio público de transporte en bus urbano de la ciudad de Tulcán se concentra en el 61% correspondiente al género femenino, quienes con mayor frecuencia utilizan las unidades de la compañía 11 de abril.

La eficiencia del servicio se vincula a una percepción de bueno, logrando identificar que el servicio no alcanza una satisfacción total frente al uso de este tipo de transporte público.

Los usuarios no se siente seguros al movilizarse por la ciudad utilizando bus público, pues el 53,2% de las personas encuestadas no se sienten seguras al utilizar el servicio.

No existen accesibilidad al servicio de bus urbano para las personas con discapacidad, debido a que la ciudad no cuenta con una infraestructura urbana que permita a este segmento de la población movilizarse por la ciudad y utilizar este servicio.

5. Recomendaciones

Una vez concluida la presente investigación hemos considerado pertinente exponer algunas recomendaciones en base a los resultados obtenidos:

Sugerir a las operadoras prestadoras del servicio de transporte de bus urbano la implementación de cursos de capacitación continua con las entidades reguladoras con la finalidad de socializar la

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887

normativa y procedimientos existentes a fin de implementar procesos de evaluación para que se puedan tomar decisiones acertadas y se realicen cambios oportunos tanto en actitud, aptitud, unidades de transporte, entre otros.

En el Plan Maestro de Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán, es indispensable la adecuación de las paradas de buses y de las unidades de transporte de bus urbano para que los ciudadanos que presenten cualquier tipo de discapacidad pueden hacer uso de este servicio con igual condición que cualquier otro usuario. Así también la implementación de sistema de capacitación es importante ya que permitiría concientizar a los conductores en temas de comportamiento, seguridad imagen, calidad para poder brindar un servicio público que satisfaga las expectativas de los usuarios no solo de la localidad si no que engloben estándares nacionales e internacionales.

Es indispensable incrementar nuevas rutas para equiparar la conformidad del usuario, frente al crecimiento poblacional, socio económico, educativo. Generar empoderamiento por parte del actor gobernante cantonal y de las diferentes compañías que ofertan este servicio para dotar de un servicio que se ajuste a la modernidad actual que permita actuar a futuro frente a necesidades que pasaran de básicas a ser rígidos tales como la conectividad, ergonomía, espacio.

Con los resultados encontrados consideramos que el transporte de bus urbano constituye una de las arterias más importantes de movilidad en las ciudades, al ser la principal solución sostenible para realizar los trayectos urbanos debe ser flexible y ofrecer un servicio eficiente a la ciudadanía; en ello el equilibrio entre costos de usuario y operaciones juegan un papel importante, así como la implementación de un programa de modernización del transporte para la ciudad de Tulcán sería lo ideal

6. Referencias bibliográficas:

Carchi, G. A. (2015). *Prefectura del Carchi.* Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0460000130001_PDOT%20CARCHI%202015%20-%202019%20ACTUALIZADO%20opt_14-08-2015_22-24-17.pdf

Ecuador, A. N. (2014). *Ley orgánica de transporte terrestre transito y seguridad vial.* Quito: Registro Oficial Suplemento 398.

Ecuador, A. N. (2014). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Quito.*

Guerrero , O. (2011). *La administración pública a través de las ciencias sociales.* México: Fondo de Cultura Económica.

Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad.* México: Mc Graw Hill Education.

Herce, M. (2009). *Sobre la movilidad en la ciudad.* 15.

Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación.* México: Mc Graw Hill.

Hoffman, D., & Bateson, J. (2002). *Fundamentos de Marketing de Servicios.* México : THOMSON.

Miralles , C., & Cebolleda, Á. (2003). *Movilidad y transporte.* Opciones Políticas para la ciudad. Laboratorio de Alternativa, 5-56.

Pérez, W. (2016). *Para comprender la Administración Pública, Gestión y las Políticas Públicas.* Tulcán : UPEC.

Tulcán, G. A. (2015). *Plan de Ordenamiento Territorial 2015-2019.* Obtenido de https://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/es/PDyOT%202015-2019.pdf

Cómo citar este artículo:
Paredes, J., Pozo, S., & Villarreal, B. (Julio - diciembre de 2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Sathiti: sembrador, 14*(2), 61-78. https://doi.org/10.32645/13906925.887