



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

## **“Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano (buses) en el Distrito Metropolitano de Quito”**

Oña Caizaluisa Jimmy Farid

*Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio*

Carrera de Mercadotecnia

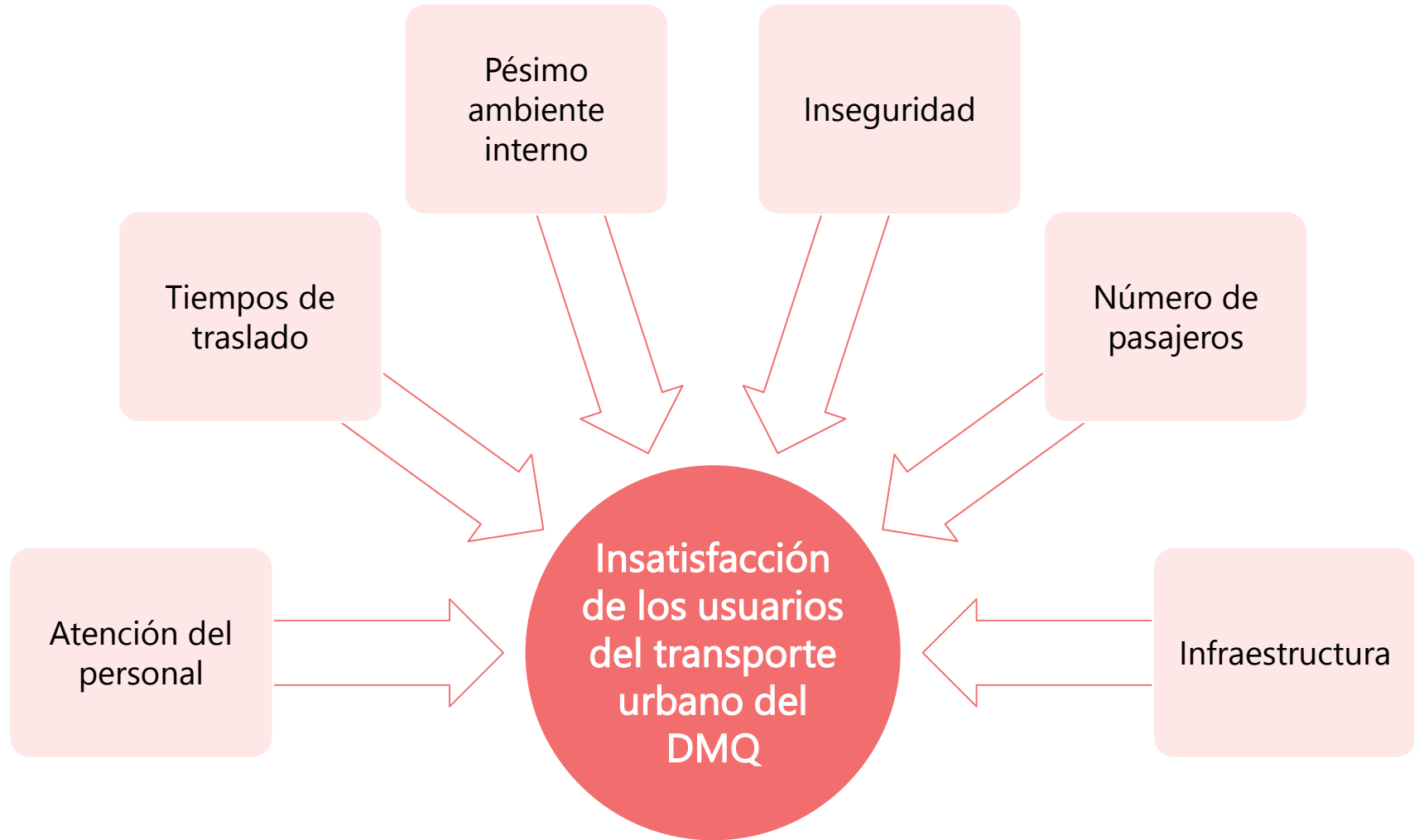
Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciado en Mercadotecnia

Dr. Pineda López, Rosario del Carmen

Agosto, 2022

# Planteamiento del problema

Marco referencial  
Marco teórico  
Hipótesis  
Objetivos  
Justificación



Problema

# Justificación

- Marco referencial
- Marco teórico
- Hipótesis
- Objetivos



- Justificación
- Problema

# Objetivos

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano en el Distrito Metropolitano de Quito.

Objetivo General

## Objetivos específicos

Elaborar el marco teórico, conceptual y referencial que brinde soporte a el desarrollo de esta investigación.

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano (buses) del Distrito Metropolitano de Quito a través de una investigación descriptiva que sirva como sustento para acciones de mejora de este servicio.

Realizar una propuesta de mejora con respecto a los resultados obtenidos durante la investigación.



Objetivos

Justificación

Problema

Marco referencial

Marco teórico

Hipótesis

# Hipótesis

1

El sexo de los usuarios es independiente del tipo de transporte urbano.

2

El sector de residencia es independiente con el tipo de transporte.

3

La edad es independiente con el tipo de transporte utilizado con mayor frecuencia.



Hipótesis

Objetivos

Justificación

Problema

# Marco teórico

## Satisfacción del cliente

Teoría de la satisfacción del cliente

Teoría del comportamiento del consumidor

Teoría de la atribución causal

## Calidad del servicio

Teoría de calidad

Modelo SERVQUAL

Modelo SERVPERF



# Marco referencial



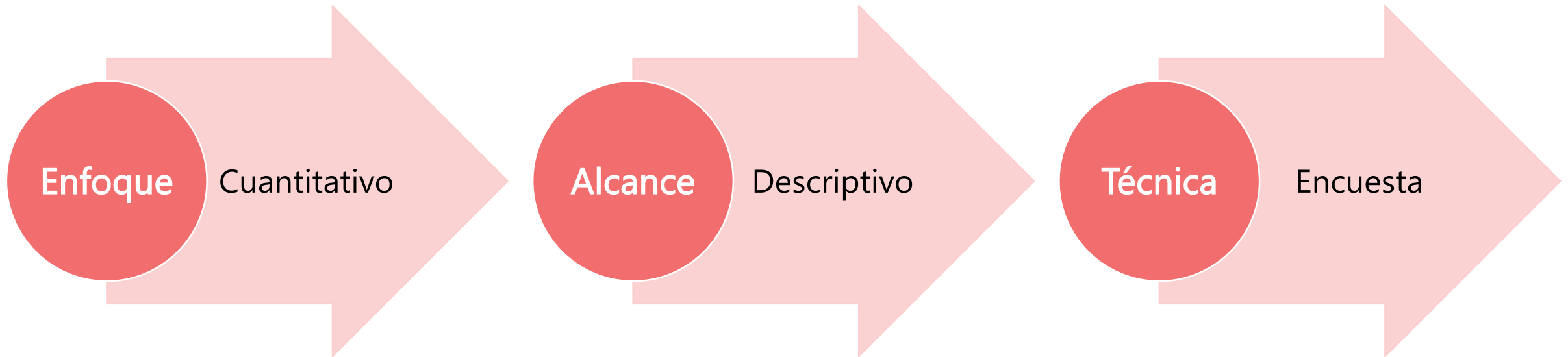
Resultados desfavorables por parte de los usuarios de transporte urbano.

- Seguridad
- Tiempos de traslado

- Limpieza
- Comodidad



# Metodología





## Muestreo

### Tipo de muestreo

No probabilístico/ Por conveniencia

### Tamaño de la muestra

364

## Trabajo de campo

### Prueba Piloto

Aplicación a 30 personas

### Validación

Alpha de Cronbach: 0,905

### Encuesta

364 casos válidos

### Procesamiento datos

Software estadístico SPSS

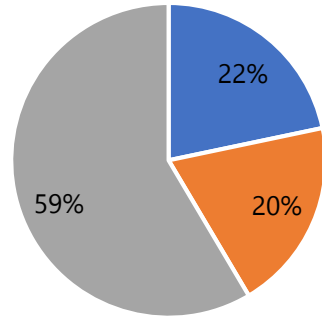
## Perfil del encuestado

Usuarios del Distrito Metropolitano de Quito que hayan utilizado el servicio de transporte Urbano (buses) en los últimos 6 meses.

# Análisis de resultados

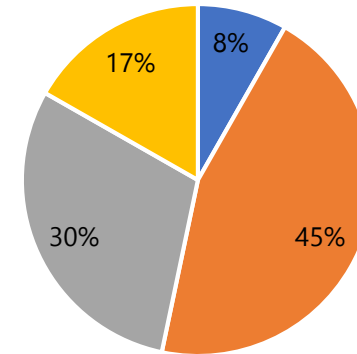
# Resultados Univariado

0.2. ¿Qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia?



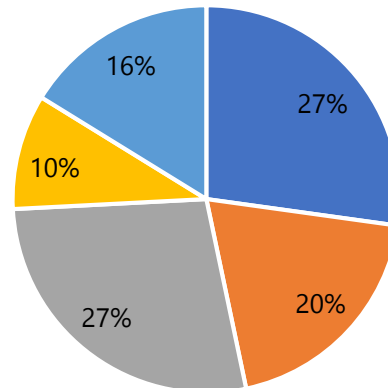
■ Ecovia ■ Trole ■ Transporte Urbano (buses azules)

Edad



■ Menor de 18 años ■ 19 - 25 años ■ 26 - 39 años ■ Mayor a 40 años

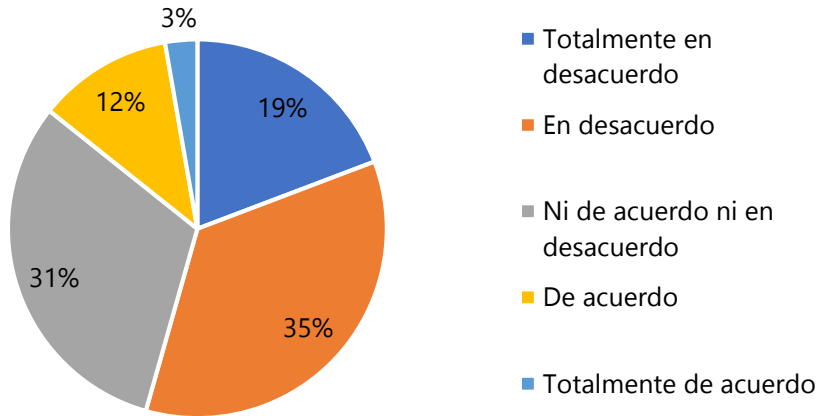
Sector de residencia



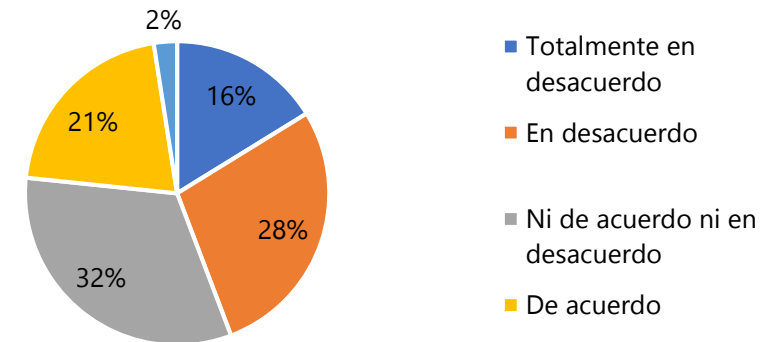
■ Norte de Quito  
■ Centro de Quito  
■ Sur de Quito  
■ Valle de Tumbaco  
■ Valle de los Chillos

# Resultados univariado: Elementos tangibles

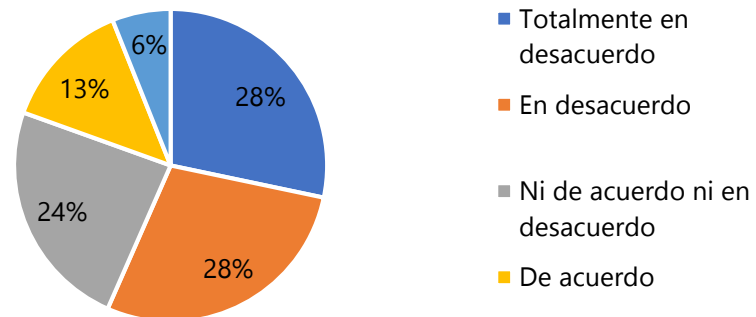
2.2. El interior de los buses urbanos es aseado.



2.6. El material comunicacional del bus urbano (carteles informativos, letreros distintivos, señalética) es adecuado.

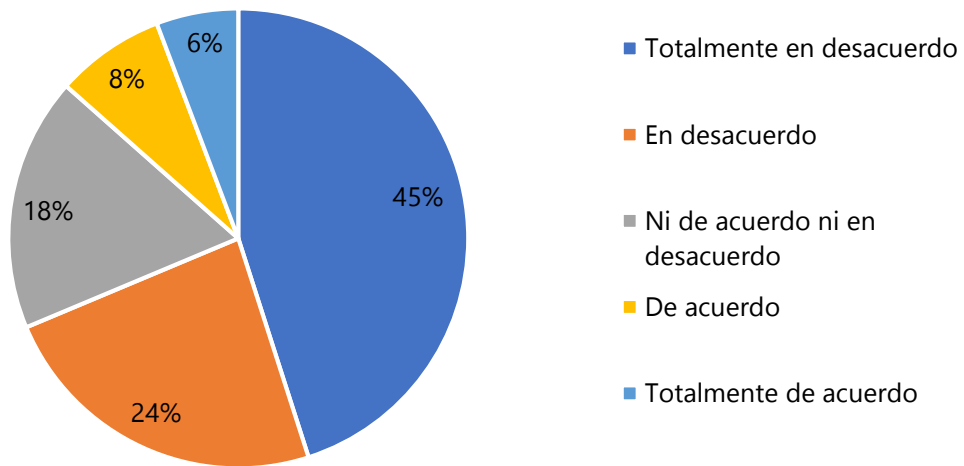


2.7. El conductor y controlador están debidamente identificados (usan credencial o un uniforme identificativo).

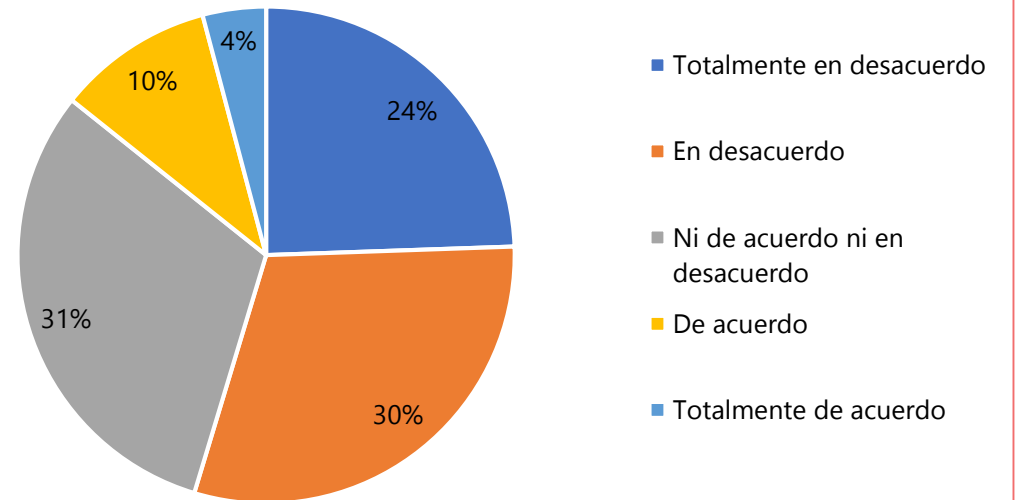


# Resultados univariado: Fiabilidad

3.3. Los buses urbanos registran reclamos/sugerencias de pasajeros (Buzón de sugerencias).

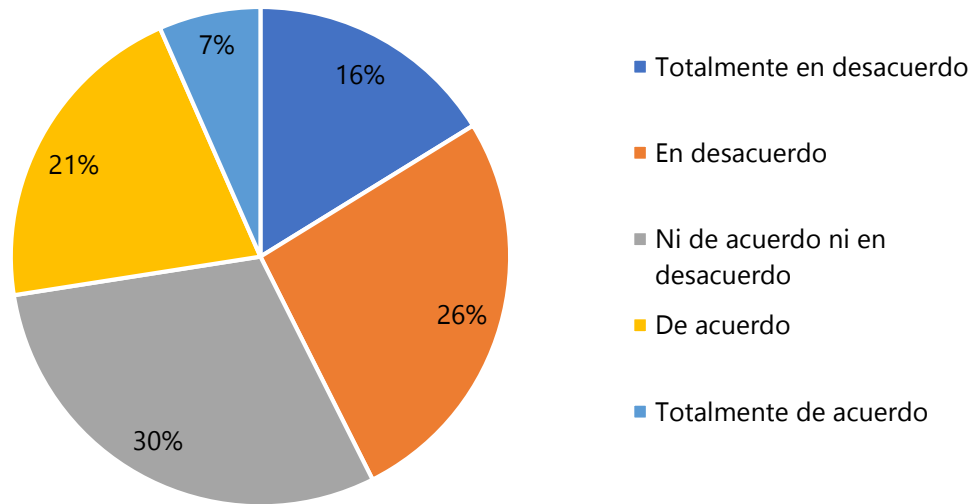


3.4. Los conductores respetan las normas de seguridad vial.

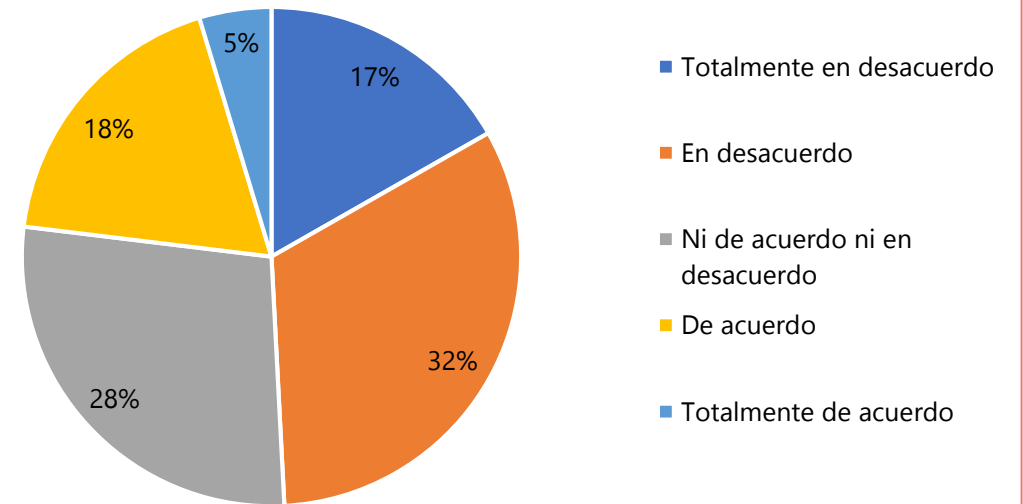


# Resultados univariado: Capacidad de respuesta

4.2. Es fácil acceder al servicio del transporte urbano (buses) en diferentes horarios.

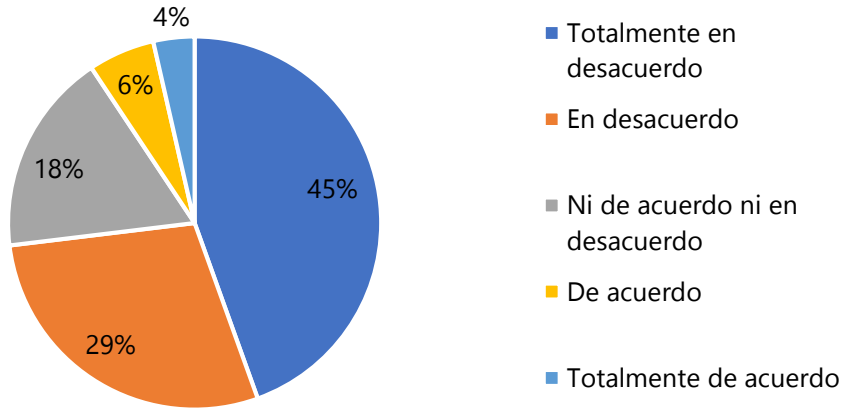


4.3. Los tiempos de espera entre una unidad (bus) y otra unidad son adecuados.

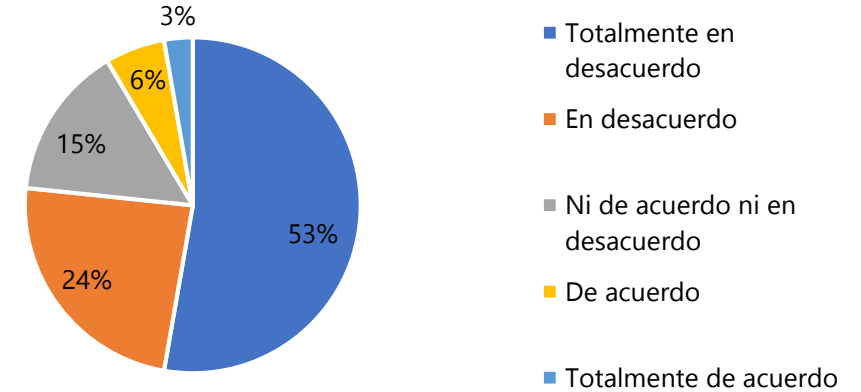


# Resultados univariado: Seguridad

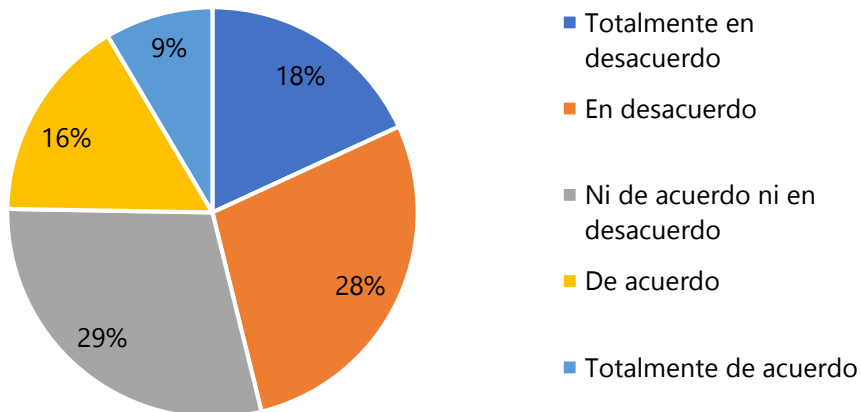
5.2. El conductor y/o controlador respetan el número de pasajeros establecidos para cada unidad.



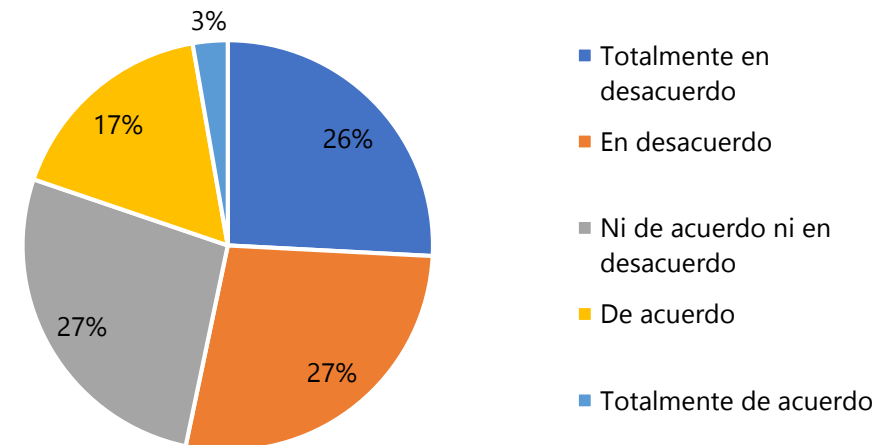
5.3. Se siente seguro de utilizar dispositivos electrónicos (celulares, tablets, computador) dentro del transporte urbano (buses).



5.4. El conductor respeta las paradas establecidas.

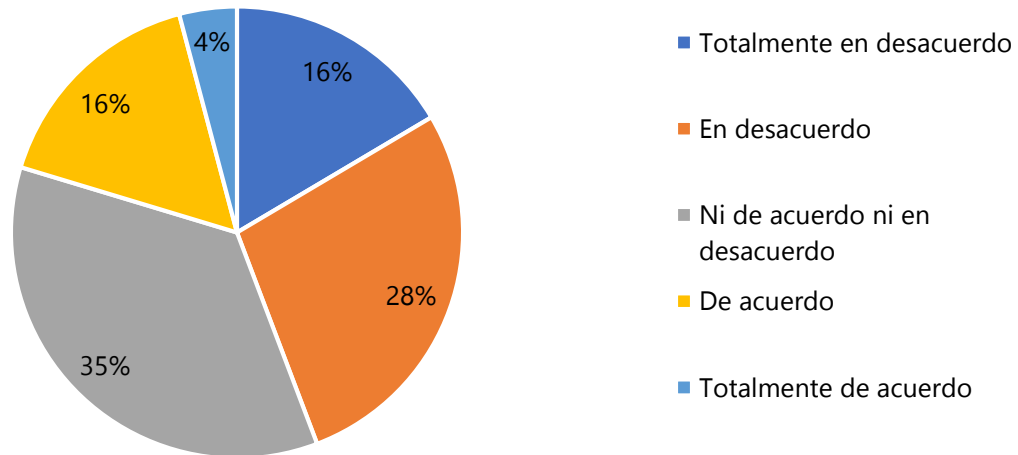


5.6. El conductor respeta el límite de velocidad.

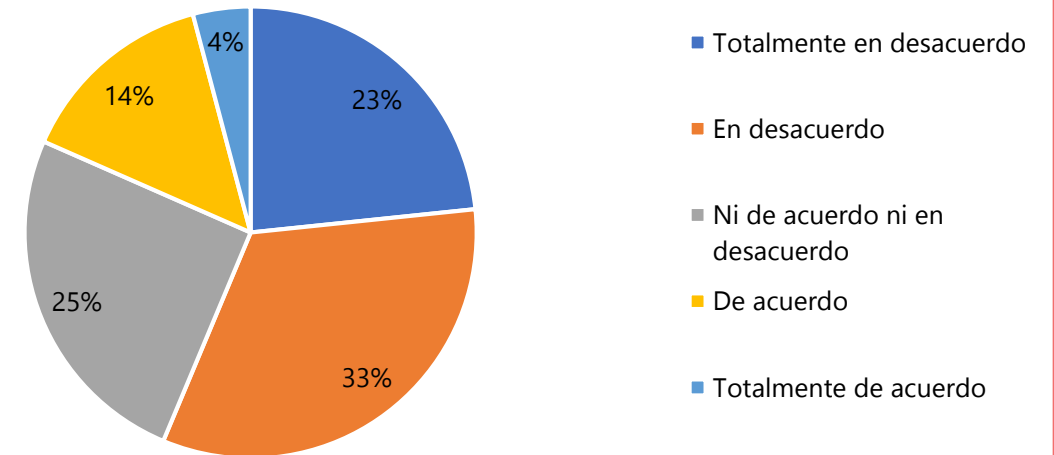


# Resultados univariado: Empatía

6.1. El conductor respeta los tiempos de traslado de la ruta establecida.



6.2. Los conductores esperan un tiempo adecuado al momento de recolectar pasajeros.

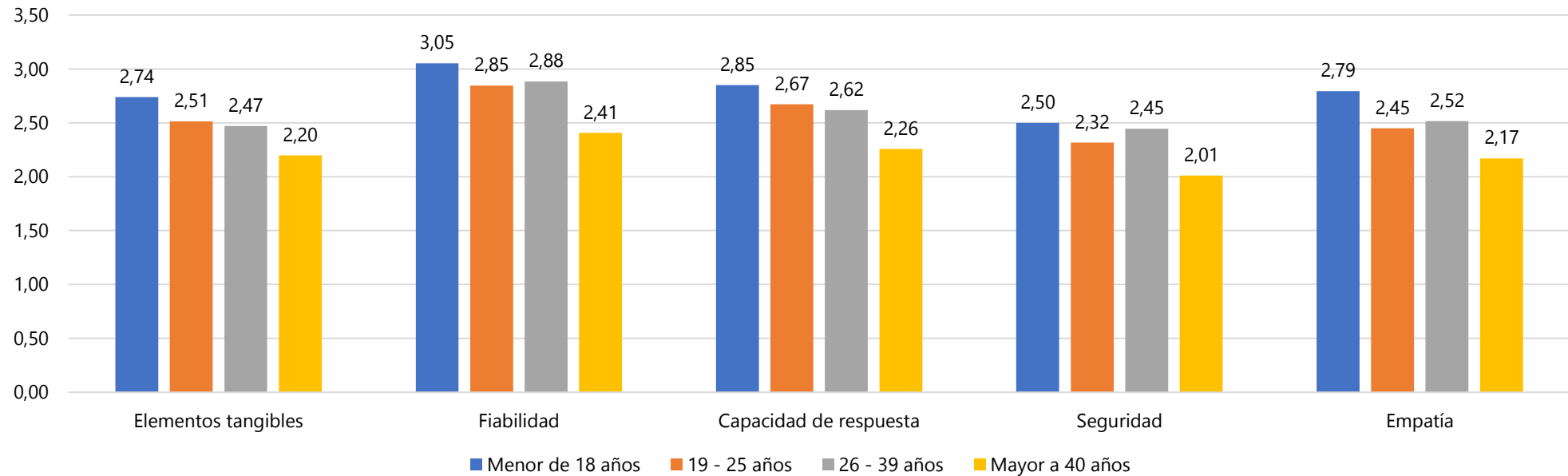




# Resultados bivariado

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Menor de 18 años	2,74	3,05	2,85	2,50	2,79
19 - 25 años	2,51	2,85	2,67	2,32	2,45
26 - 39 años	2,47	2,88	2,62	2,45	2,52
Mayor a 40 años	2,20	2,41	2,26	2,01	2,17

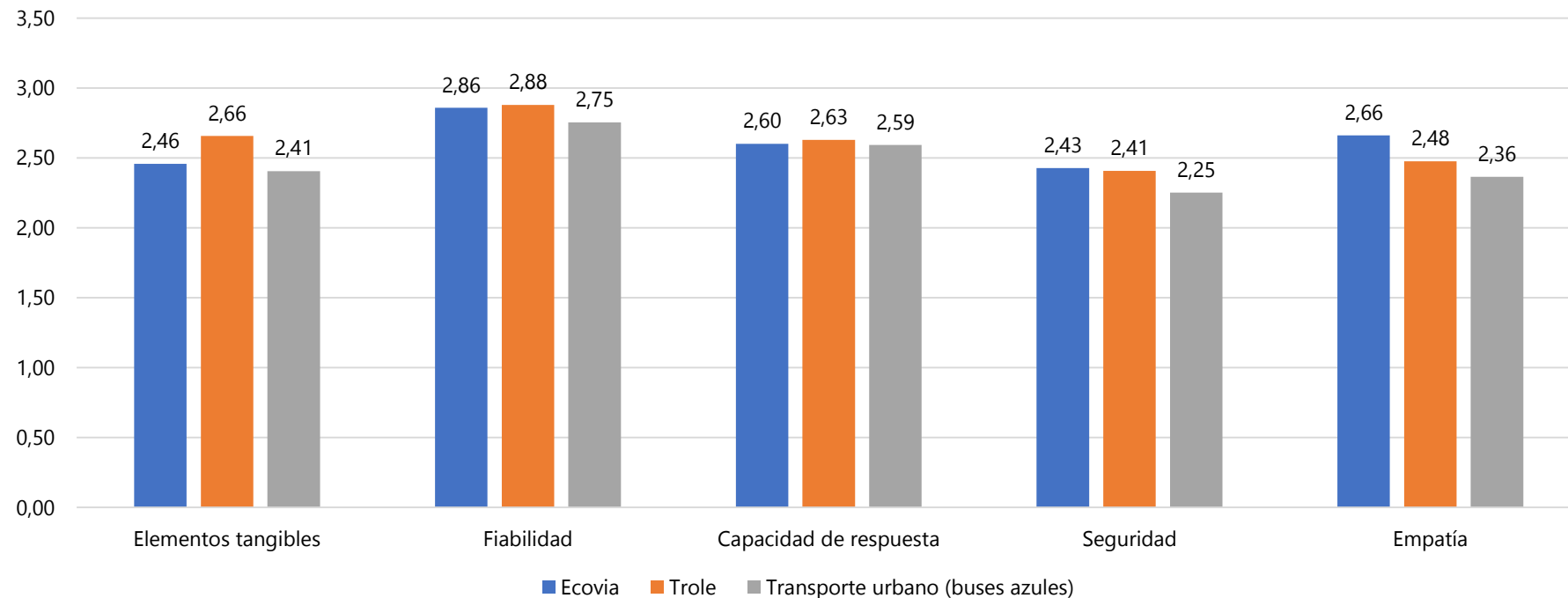
Relación entre edad - calidad del servicio



# Resultados bivariado

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
<b>Ecovia</b>	2,46	2,86	2,60	2,43	2,66
<b>Trole</b>	2,66	2,88	2,63	2,41	2,48
<b>Transporte urbano (buses azules)</b>	2,41	2,75	2,59	2,25	2,36

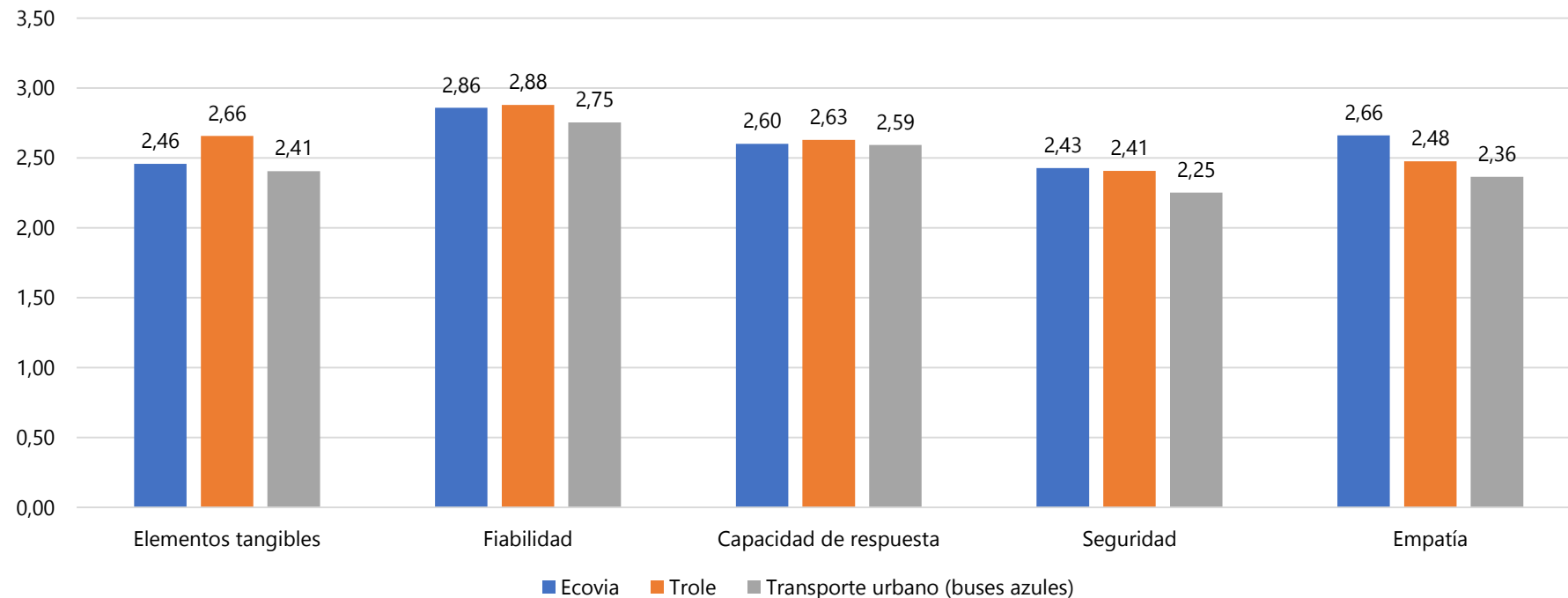
Relación entre tipo de transporte - calidad del servicio



# Resultados bivariado

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
<b>Ecovia</b>	2,46	2,86	2,60	2,43	2,66
<b>Trole</b>	2,66	2,88	2,63	2,41	2,48
<b>Transporte urbano (buses azules)</b>	2,41	2,75	2,59	2,25	2,36

Relación entre tipo de transporte - calidad del servicio



# Resultados bivariado: Chi cuadrado

El sexo es independiente del tipo de transporte urbano.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,591 <sup>a</sup>	2	0,061
Razón de verosimilitud	5,609	2	0,061
Asociación lineal por lineal	4,404	1	0,036
N de casos válidos	364		

## Resultado:

El sexo es independiente con el tipo de transporte que utilizan los usuarios con mayor frecuencia dentro del distrito metropolitano de Quito.

# Resultados bivariado: Chi cuadrado

El sector de residencia es independiente con el tipo de transporte.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,026 <sup>a</sup>	8	0,000
Razón de verosimilitud	56,002	8	0,000
Asociación lineal por lineal	0,029	1	0,864
N de casos válidos	364		

## Resultado:

La edad es dependiente del tipo de transporte público que se ha utilizado con mayor frecuencia por parte de los usuarios del distrito metropolitano de Quito.

## Resultados bivariado: Chi cuadrado

La edad es independiente con el tipo de transporte utilizado con mayor frecuencia.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	129,558a	96	0,013
Razón de verosimilitud	141,35	96	0,000
Asociación lineal por lineal	15,59	1	0,000
N de casos válidos	364		

### Resultado:

La edad es dependiente del tipo de transporte público que se ha utilizado con mayor frecuencia por parte de los usuarios del distrito metropolitano de Quito.

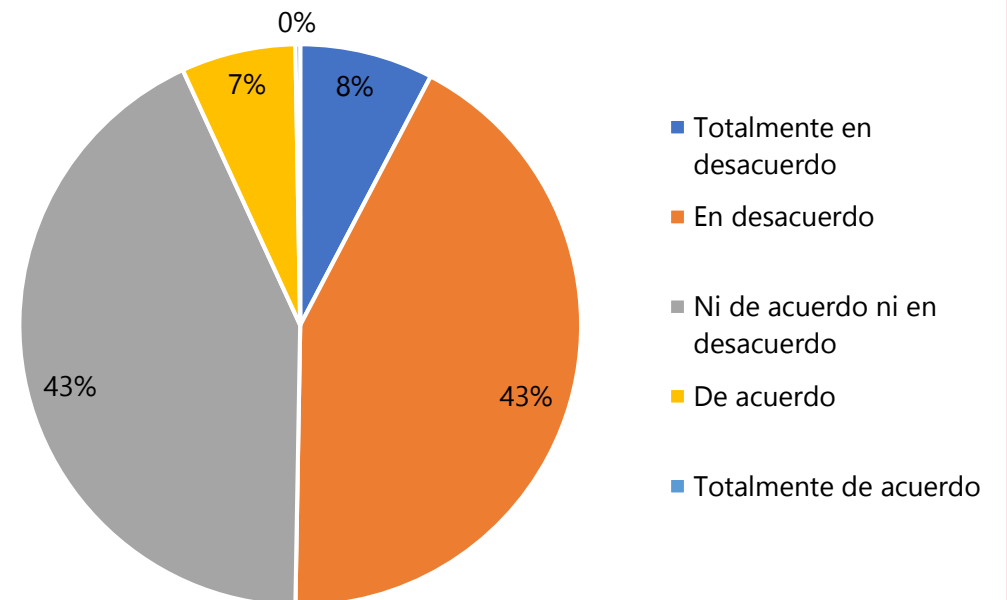
# Análisis general

## Promedio general

Promedio calidad del servicio (transporte urbano)	
Elementos tangibles	2,48
Fiabilidad	2,80
Capacidad de respuesta	2,60
Seguridad	2,32
Empatía	2,45
<b>Calidad del servicio transporte urbano (promedio)</b>	<b>2,53</b>

## % del nivel de satisfacción

Nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano del DMQ



# Propuesta

Aseo de unidades

Uso de aspiradoras de mano antes de salir a la ruta del bus

Material comunicacional

Colocar afiches, sintra, etc., a manera de publicidad

Identificación de operadores

Uniformes del conductor y/o controlador

Reclamos

Pantallas de satisfacción del servicio.

Normas de seguridad vial

Uso de material comunicacional para conductor y controlador

Acceso al servicio en horarios

Implementar mayor número de unidades en horas pico

Tiempo de espera

Implementar un fondo común por parte de las cooperativas

Número de pasajeros

Implementar contadores automáticos

Uso de dispositivos electrónicos

Implementar cámaras de seguridad con AI y botones de pánico

Respetar paradas establecidas

Programas de capacitación a conductores y controladores

Límite de velocidad

Implementar aviso de sobrepasar el límite a través de sonido para conductores

Tiempos de traslado

Controlar tiempos con GPS, Waze o Google Maps.

Tiempos de recolección

Estandarizar el tiempo de espera en las paradas a través de aplicaciones



# Propuesta

Propuesta mejora de material comunicacional



Propuesta de uniforme para las cooperativas



Propuesta de pantalla para medir la satisfacción



# Conclusiones

1

Los usuarios no sienten una comodidad al momento de viajar ya que las unidades superan al **número de pasajeros**, de igual manera esto se encuentra relacionado con **la seguridad** ya que el uso de dispositivos electrónicos dentro de las unidades de transporte urbano no es una opción viable para los usuarios que deben estar pendientes de sus pertenencias.

2

En la dimensión de los **elementos tangibles** el equipamiento moderno de las unidades de transporte urbano fue quien menor puntuación obtuvo con un **2,28**. Para la **fiabilidad**, se observa que los usuarios tienen una percepción desfavorable con respecto a, si sus opiniones son escuchadas a través de un buzón de reclamos o sugerencias teniendo un promedio de **2,05**.

3

Para la **capacidad de respuesta**, los usuarios denotan una baja calificación con respecto a la mención de las paradas establecidas con un promedio de **2,44**. Con **la seguridad** un **53%** de los usuarios no se encuentran seguros de utilizar dispositivos electrónicos dentro de las unidades. Finalmente, el **39%** los usuarios quisieran una mayor flexibilidad con respecto a no contar con el pasaje completo en algunas ocasiones.

# Recomendaciones

1

La implementación de acciones como **la limpieza y aromatización** antes de salir a la ruta puede dar un servicio adecuado a los usuarios. Crear un **ambiente interno óptimo** para los usuarios con el uso de material comunicacional adecuado y atractivo, con el **uso del volumen de música apropiado y constantes revisiones de las instalaciones** va a mejorar la percepción del usuario al momento de tomar el transporte urbano.

2

Los buses del transporte urbano deben considerar la posibilidad de la **implementación de tarjetas recargables** para los usuarios para la mejora del servicio ya que con ellas se puede dar a la accesibilidad en el caso de no contar con un monto completo de pasaje. De igual manera, **el uso de aplicaciones de navegación como Waze, Google Maps y GPS** ayuda a brindar una mejor experiencia al usuario.

3

La **implementación de un fondo común** por parte de las cooperativas ayuda a que los buses no generen conflictos al momento de la recolección de pasajeros respetando los tiempos de traslado y los tiempos de espera en la recolección de estos, de igual manera **implementar elementos de seguridad como cámaras, botones de pánico** generan esa confianza en los usuarios para poder usar este transporte de manera frecuente sin temor a que sus pertenencias sean sustraídas.

**Gracias**