



Universidad de las Fuerzas Armadas

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas
y del Comercio

Carrera de Ingeniería Comercial

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial

“Análisis de la Calidad del Servicio y Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Transporte Público de Manta”

AUTORA

Zambrano Rodríguez, Rosa Gricelda

Directora de Tesis

MSc. Cobos Guerrero, Ana Elizabeth

Sangolquí 2022



Introducción

“El crecimiento de las ciudades está estrechamente relacionado con la actividad económica que en ella se da, y que genera la migración de personas de diferentes sectores en busca de oportunidades” (Flores Juca)

Transportación pública urbana



Mecanismo de desarrollo

“No es posible pensar en ciudad separada del transporte, Son parte de una relación compleja entre personas, necesidades y servicios” (Navarro 2018)

Actividad económica, migración

Herramientas de desarrollo

Infraestructura vial, ordenanzas, leyes

Movilidad de las personas



Servicio de excelencia a los usuarios

Usuarios perciben



Nivel de satisfacción y calidad de servicios

Medir la calidad de los servicios recibidos



Percepción de usuarios

Objetivo: Medir el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de transporte público



Planteamiento del problema

Los usuarios en su gran mayoría usan la transportación pública por trabajo, estudio u otros

Congestionamiento y exceso de pasajeros

Llegan tarde a sus puestos de trabajo y destino

Peligro de accidente

Personal no capacitado

Medios alternativos

Efectos

Afectación de la calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público de Manta

Causas

Escases de unidades de buses urbanos

Horarios irregulares no adecuados

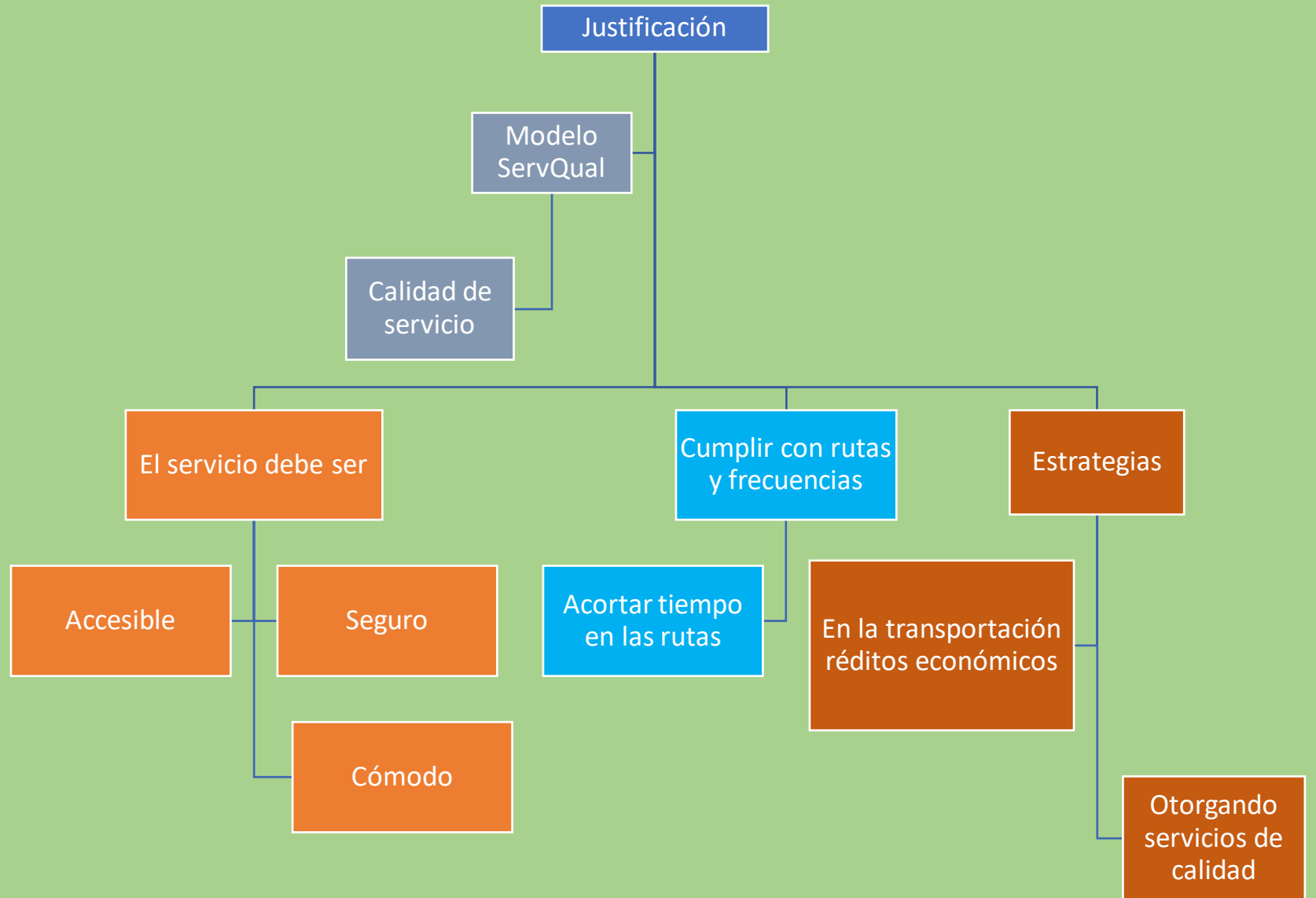
No respetan las paradas

Maltrato al usuario

Tarifas elevadas

Es importante obtener información relevante sobre la calidad del servicio en el transporte público en la ciudad de Manta y como los usuarios perciben la misma

Árbol del problema



Los problemas que inciden en la percepción de la calidad de servicio de la transportación pública, repercute directamente en el nivel de satisfacción de los usuarios

Formulación del problema

¿Cómo analizar y mejorar la calidad del servicio en el transporte público de Manta, desde el punto de vista de los usuarios?



Delimitación del problema de investigación

Son tres las cooperativas de transporte escogidas:

- Manta
- 29 de Septiembre
- Costa Azul

en sus respectivas rutas que abarcan 5 parroquias:

- Manta
- Los Esteros
- Eloy Alfaro
- Tarqui
- San Mateo



Objetivo general

Analizar la calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público de Manta.

Objetivos específicos

- Desarrollar un marco metodológico a través del modelo ServQual para conocer la relación existente entre las variables de estudio calidad de servicio del transporte y satisfacción de los usuarios,
- Establecer bases teóricas de la calidad de servicios de transporte y la satisfacción del usuario mediante fuentes secundarias para determinar la relación entre las variables.
- Adaptar el modelo de calidad de servicio de transporte que considere la satisfacción en el entorno de la transportación mediante el análisis descriptivo de la encuesta y la entrevista para establecer la propuesta de la investigación

Determinación de las variables

Variable independiente: Calidad del servicio de transporte

Variable dependiente: Nivel de satisfacción de los usuarios

Objetivos de la investigación



Hipótesis general

La variable calidad de servicio de transporte tiene concordancia con el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público de Manta

Hipótesis específicas

- H1: Tangibles transporte repercute en la satisfacción del usuario
- H2: Confiabilidad repercute en la satisfacción del usuario
- H3: Responsabilidad transporte repercute en la satisfacción del usuario
- H4: seguridad transporte repercute en la satisfacción del usuario
- H5: Empatía en el cliente repercute en la satisfacción del usuario





Fundamentación teórica

Antecedentes

La ciudad de Manta, llamada originalmente Jocay por los pobladores originarios de la cultura Manteña, está asentada en el borde costero de la provincia de Manabí, fue fundada por Francisco Pacheco en 1534, posteriormente el Presidente de la Real Audiencia de Quito Hernando de Santillán ordenó en 1563 se funde nuevamente con el nombre de San Pablo de Manta.

Transportación pública

Existen 5 cooperativas de buses urbanos: Manta, 24 de Octubre, 29 de Septiembre, Transdelfines, Costa Azul, todas ellas asociadas en la federación de transportistas urbanos de Manta (FETUM). En la actualidad la federación cuenta con 181 unidades, 17 líneas de recorrido y transportan un promedio de 35.000 persona al día

Red vial de la ciudad de Manta

Área urbana	Sentido Norte-Sur	Sentido Este-Oeste	Red Vial	
60 Km ²	6,5 km	16 km	298,40 km	Calles locales
			51,54 km	Red arterial
			349,94 km	Total

“surge la necesidad de nuevas investigaciones y metodologías que ayuden a estudiar la ciudad de forma integral, explorando especialmente las relaciones entre transporte, espacio público y desarrollo urbano” (Navarro)



Fundamentación teórica

Nivel de satisfacción

- Tangible es lo que podemos percibir.
- Confiabilidad es lo que esperamos recibir.
- Tiempo de respuesta es la prontitud como recibimos el servicio.
- Seguridad son las actitudes y aptitudes que esperamos.
- Empatía es lo que va más allá de lo que el cliente espera



Martin & Martin

Percepción de la Calidad de Servicio





Marco referencial

“Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo ServQual” (Bustamante)



- Concepto de calidad, la definen como una característica de un servicio que satisface la necesidad de un cliente.
- Concepto de servicio, de igual manera lo establecen como una relación de acciones intangibles hechas para los usuarios.
- Concepto de satisfacción es lo que experimenta el usuario cuando recibe un servicio.
- Concepto de percepción, es la interpretación de la información que recibe el usuario creando una imagen del servicio

Marco conceptual

•Escala de Likert

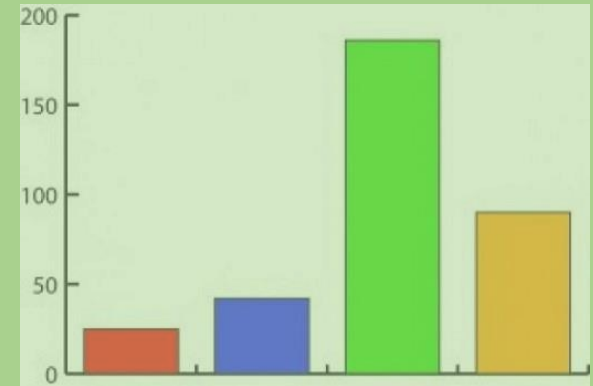
Servicio al cliente

•Percepción de la calidad de servicio

Ordenanzas públicas

Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial

Proceso administrativo





Paper	Universidad	Autor	Año	Resumen	
Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio de transporte público en Morelia, México	Universidad Nacional de Colombia	Valenzo-Jimenez, Marco Alberto; Lazaro-Lopez, Daniel Adan and Martinez-Arroyo, Jaime apolinar	2019	Modelo SERVQUAL que evalúa las percepciones y expectativas de los usuarios de un servicio consta de 5 variables: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.	http://www.scribd.com/document/73532044/SERVQUAL
Estrategias de fidelización de los usuarios del servicio de bus urbano de la cooperativa de transporte Tungurahua de la ciudad de Ambato	Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador	Nicolas Collaguazo Suquillo Ruffo Neptali Villa Uvidia Marcelo Eduardo Sánchez Salazar	2018	El presente estudio tiene como objetivo principal realizar el “Diseño de estrategias de fidelización de los usuarios del servicio de transporte urbano de la Cooperativa de Transporte Tungurahua de la ciudad de Ambato, a través de la aplicación del modelo Servqual”; en las empresas de transportación el desarrollo organizacional y la “Calidad del Servicio”	https://bus-uruguay.com/2018/08/20/estrategias-de-fidelizacion-de-los-usuarios-del-servicio-de-bus-urbano-de-la-cooperativa-de-transporte-tungurahua-de-la-ciudad-de-ambato/



Paper	Universidad	Autor	Año	Resumen	
Evaluación de la calidad de los servicios de transporte de pasajeros de la compañía bluebus – star	Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador	Romero Fernández, A. J., Alfonso González, I., & Latorre Tapia	2021	. El presente artículo tiene la finalidad de evaluar la calidad de los servicios de la compañía de transporte de pasajeros BlueBus-Star. Se aplica el modelo Servqual modificado, específicamente los cuestionarios de satisfacción de los clientes internos y externos	https://rus.ucf.edu.c
Situación actual del transporte público urbano: la visión de las empresas operadoras	Universidad Rey Juan Carlos, Universidad Francisco de Vitoria	Francisca Anguita Rodríguez Beatriz Duarte Monedero Sandra Flores Ureba	abr-14	El objetivo del presente trabajo es identificar los aspectos que, según los operadores de las empresas de transporte urbano en España, afectan a la actividad diaria en el ámbito de la gestión eficiente	https://www.science252313000580



Marco metodológico

Metodología

Técnicas de muestreo

Encuesta y entrevista

Herramientas estadísticas

tipo descriptivo

Enfoque de investigación

Tipo de muestreo

Muestreo probabilístico de carácter aleatorio simple

Planteamiento metodológico cualitativo y cuantitativo

Alcance correlacional

Muestra para el análisis

Fuentes de información

Conocer la relación que existe entre la variable calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario.

Instrumentos de medición

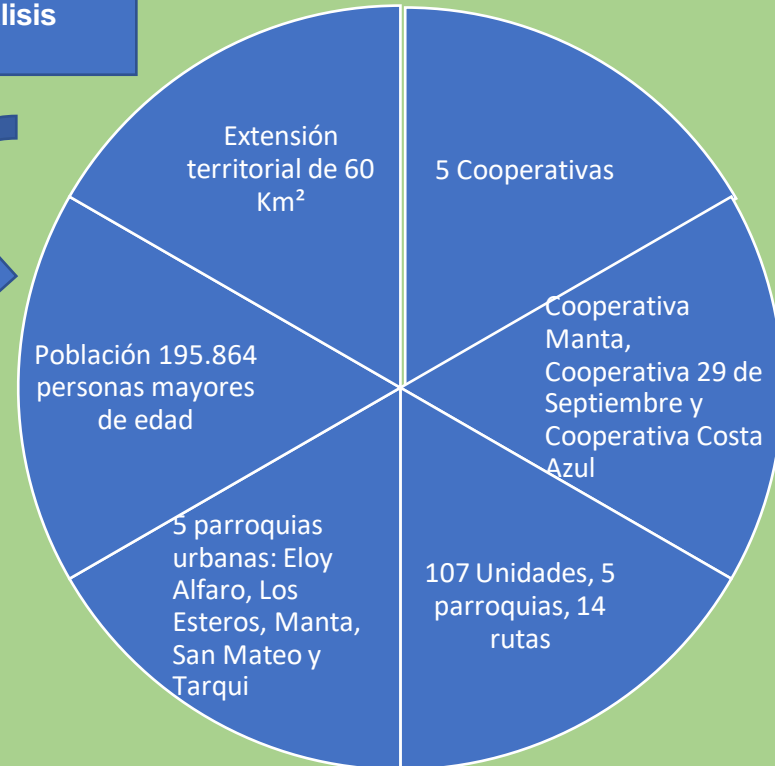
Encuesta y entrevista

Encuesta escala de likert

Entrevista carácter cualitativo

Unidades de análisis

Cooperativas de transportes urbanos y usuarios del transporte público de Manta



Marco metodológico

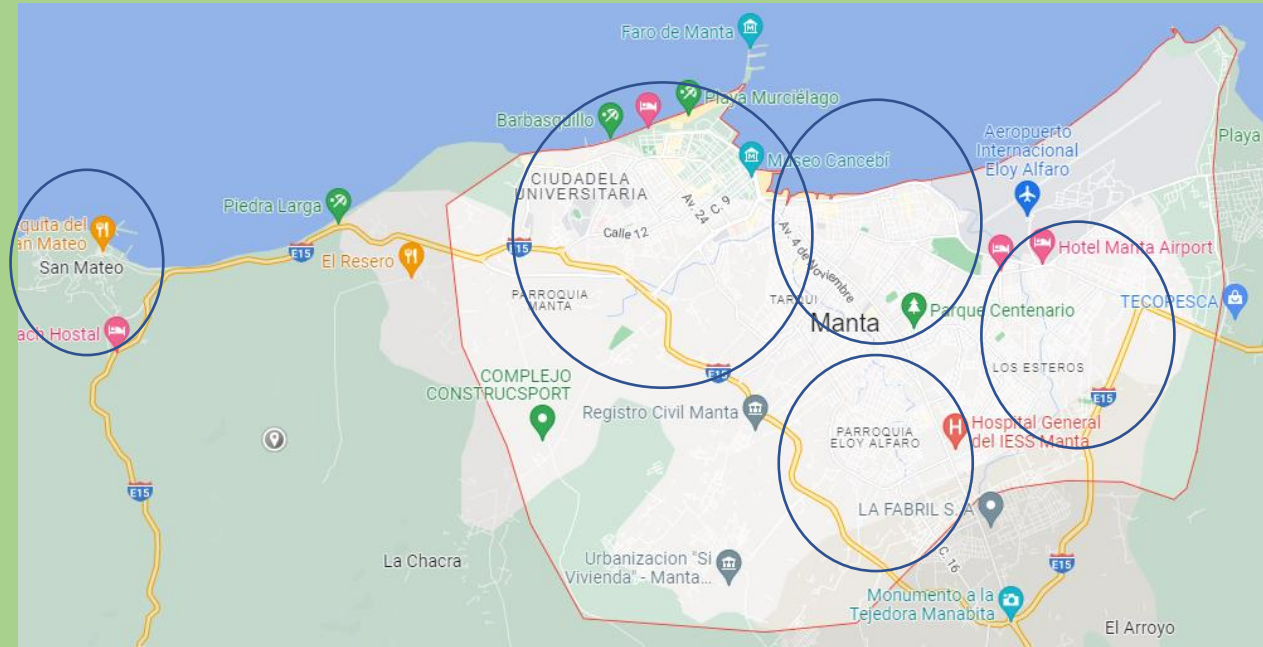
Cooperativas Seleccionadas

FETUM	Número de unidades	Líneas / Rutas
Coop. Costa Azul	19	14-17
Coop. 29 de Sept.	43	1-2-3-4-7-8-9-10-
Coop. Manta	45	11-12-15-16-17
Total	107	14

Mapa de la ciudad de Manta

Población mayor de 18 años

Parroquias Urbanas	Población	Porcentaje
Eloy Alfaro	25.514	13 %
Los Esteros	23.316	12 %
Manta	76.598	39 %
San Mateo	2.949	2 %
Tarqui	67.487	34 %
Total	195.864	100 %





Marco metodológico

Cálculo de la muestra

Parámetros

n = Tamaño de la Muestra

N = Tamaño de la población (195.864)

p = probabilidad de éxito (0,5)

q = probabilidad de fracaso (0,5)

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza (95%: 1,96)

e = Límite aceptable de error muestral (5%).

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

$$n = \frac{195.864 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (195863 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 383 \text{ encuestas}$$

Distribución del tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra fue de 383 encuestas y para saber el número de distribución de estas, se usó muestreo aleatorio estratificado, afijación proporcional

$$P = \frac{n}{N} = \frac{383}{195864} = 0,00195544$$

Parroquias Urbanas	Población	Proporción	Numero de Encuesta
Eloy Alfaro	25.514	0,00195544	50
Los Esteros	23.316	0,00195544	46
Manta	76.598	0,00195544	149
San Mateo	2.949	0,00195544	8
Tarqui	67.487	0,00195544	130
Total	195.864		383

Matriz de operacionalización

Objetivo general	Objetivo específico	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	
Analizar el alcance de la calidad de servicio del transporte público de Manta a través de encuesta y entrevistas para adaptarlo al modelo ServQual al entorno de la transportación				Ud. utiliza el transporte público	Si	1
					No	2
					Rara vez	3
				Con que frecuencia lo utiliza	Siempre	1
					Casi siempre	2
					nunca	3
				ocupación	Estudiante	1
					Empleado	2
					Independiente	3
					Jubilado	4
					Otro	5
		Perfil encuestado		Nivel académico	Primaria	1
					Secundaria	2
					3er nivel	3
					4to nivel	4
				Nivel de ingresos	200 a 300	1
					301 a 400	2
					Superior a 401	3
				Genero	Masculino	1
					Femenino	2
			GLBTI		3	
			Edad	18 a 25	1	
				26 a 31	2	
				32 a 40	3	
				41 en adelante	4	
			Parroquia donde vive	Tarqui	1	
				Manta	2	
				Eloy Alfaro	3	
				San Mateo	4	
				Los esteros	5	

Matriz de operacionalización

Objetivo general	Objetivo específico	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala		
					Escala de Likert		
	Establecer respecto a la calidad de servicio de transporte si tienen concordancia con la satisfacción del usuario del transporte público de Manta	Alcance de las dimensiones de calidad del servicio de transporte		Las unidades son cómodas y visualmente atractivas.	Nunca	1	
					Casi nunca	2	
					Casi siempre	3	
					Siempre	4	
				Elementos tangibles	Existe pulcritud en los empleados de las unidades de transporte.	Nunca	1
			Casi nunca			2	
			Casi siempre			3	
			Siempre			4	
					Las unidades del transporte abastecen la demanda de usuarios.	Nunca	1
			Casi nunca			2	
			Casi siempre			3	
			Siempre			4	
			Las unidades de transporte cuentan con tv e internet.	Nunca	1		
	Casi nunca			2			
	Casi siempre			3			
	Siempre			4			
			La empresa muestra un serio interés en solucionar al usuario un problema	Nunca	1		
	Casi nunca			2			
	Casi siempre			3			
	Siempre			4			
			Confiabilidad	Las empresas habitualmente prestan bien sus servicios.	Nunca	1	
	Casi nunca				2		
	Casi siempre				3		
	Siempre				4		
				La empresa de transporte cumple con el horario nocturno establecido en	Nunca	1	
	Casi nunca				2		
	Casi siempre				3		
	Siempre				4		

Objetivos de los instrumentos

Encuesta

Entrevista

Ahondar en el tema de estudio mediante las entrevistas realizadas a los expertos para ajustar el modelo de calidad de servicio de transporte al ámbito del usuario

Saber el nexo entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios mediante el análisis correlacional obtenido de las encuestas y poder establecer la relación existente entre las variables.

Saber el alcance y la magnitud de la calidad de servicio del transporte mediante el análisis descriptivo valorado en el cuestionario planteado para distinguir las dimensiones más apropiadas para los usuarios.

Establecer la inflexión de las variables de estudio mediante las pruebas de hipótesis interpretadas a través de la prueba Chi-cuadrado y reconocer como repercute la calidad de servicio de transporte en la satisfacción de los usuarios del transporte público de Manta.



Resumen

Expertos

- Desconocimiento del usuario de lo que significa transporte masivo.
- Unidades con capacidad de 40 usuarios sentados y 40 de pie.
- Interés de llevar las unidades con el máximo de su capacidad.
- Unidades cuentan con sistema de cámaras y rastreo GPS.
- Conductores y empleados capacitados constantemente.
- Apertura al usuario en solucionar inquietudes o conflictos ocurridos dentro de sus unidades en el marco de la ley.
- Unidades cuentan con asientos preferenciales para usuarios vulnerables.
- El Número de unidades cumplen con la necesidad de la ciudad

Beneficios

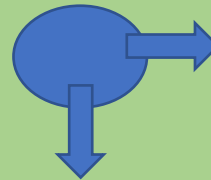
Llevar unidades con su capacidad completa, significa rentabilidad y menos contaminación ambiental al haber menos unidades de transporte circulando, además que se beneficia el usuario al llegar a tiempo a su destino,

Aspiraciones a futuro

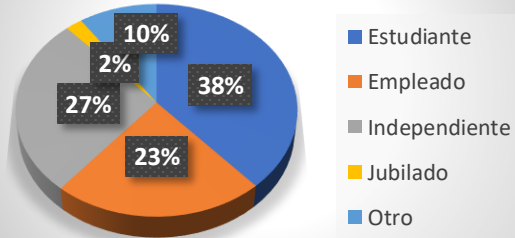
- Carriles solo para buses en calles céntricas
- Unidades eléctricas libres de contaminación
- Integración total al sistema de caja común

Logros

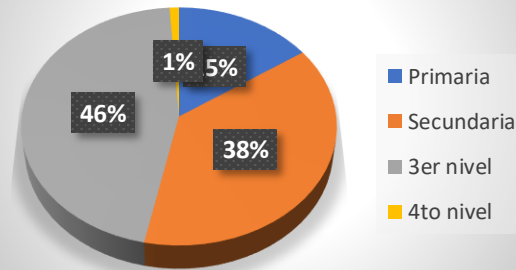
Considerados como la ciudad con mejor servicio de transporte urbanos de la provincia de Manabí y de algunas ciudades del Ecuador



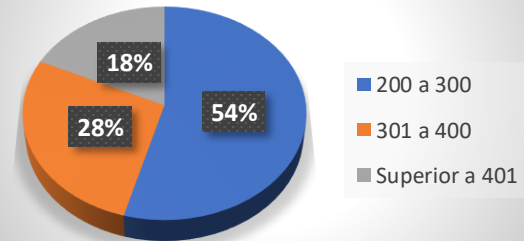
Ocupación



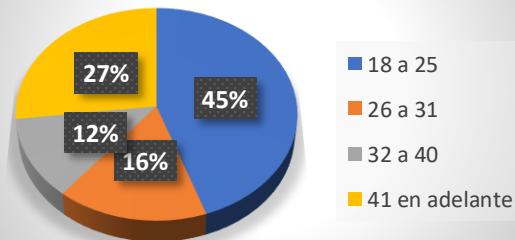
Nivel académico



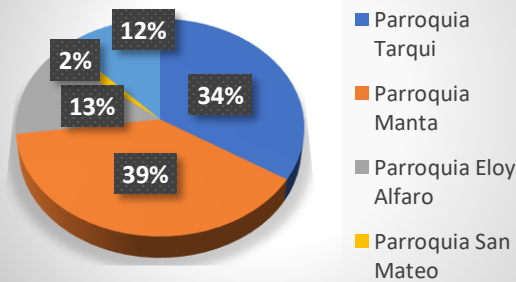
Nivel de ingresos



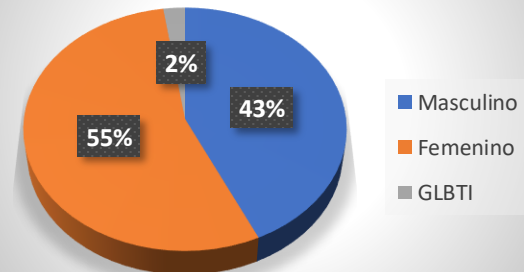
Edad



Parroquia donde vive



Género



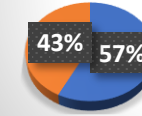
Utiliza el transporte público



1

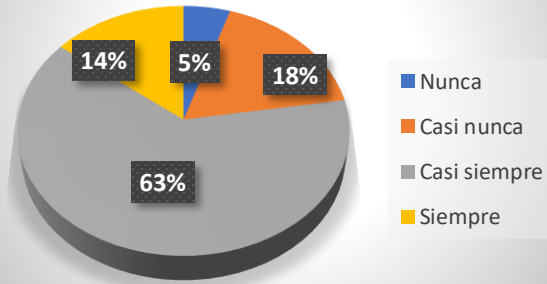
Respuestas de los usuarios

¿Con qué frecuencia lo...

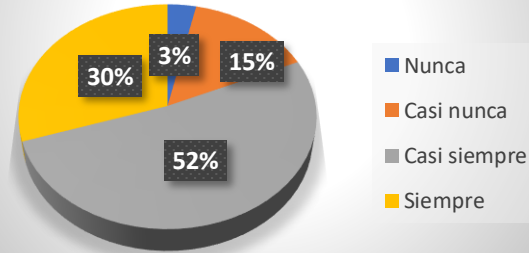


■ Siempre
■ Casi siempre

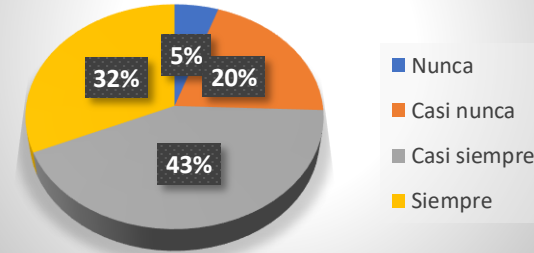
¿Las unidades son cómodas y visualmente atractivas?



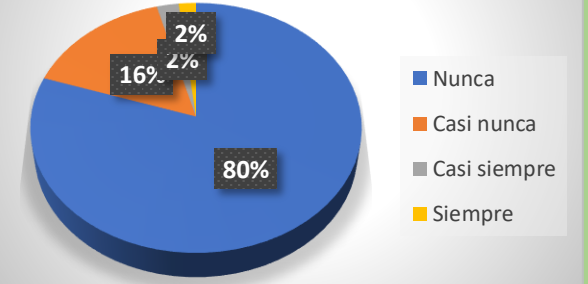
¿Existe pulcritud en los empleados de las unidades de transporte?



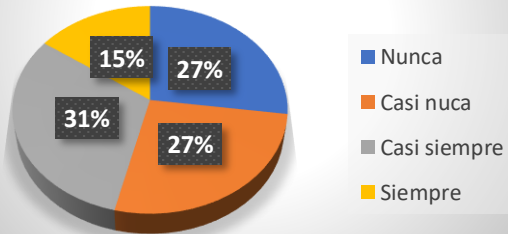
¿Las unidades del transporte abastecen la demanda de usuarios?



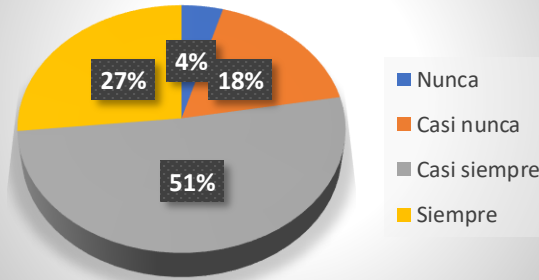
¿Las unidades de transporte cuentan con tv e internet?



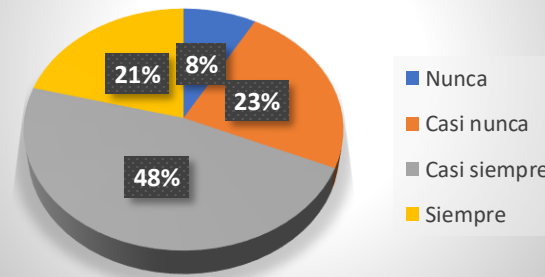
¿La empresa muestra un serio interés en solucionar al usuario un problema ocurrido en alguna de sus unidades?



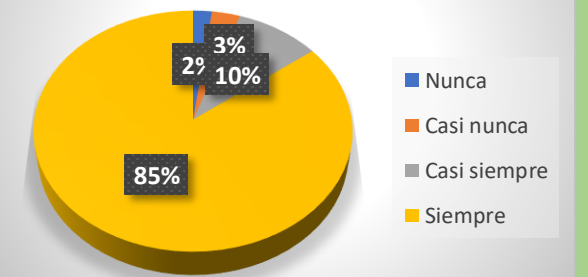
¿Las empresas habitualmente prestan bien sus servicios?



¿La empresa de transporte cumple con el horario nocturno establecido en sus rutas?

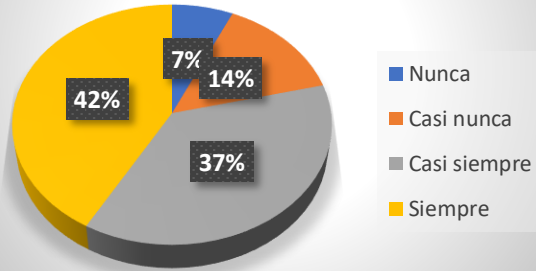


¿Hay cumplimiento de los horarios diurnos por parte de la empresa de transporte?

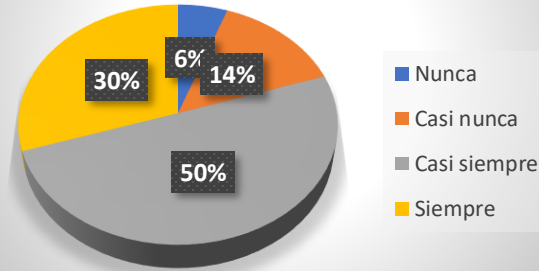


Respuestas de los usuarios

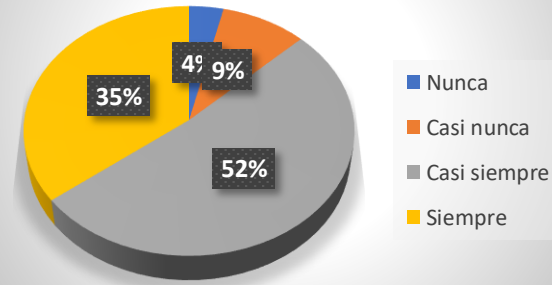
¿La empresa informa a tiempo todas las condiciones del servicio que prestan?



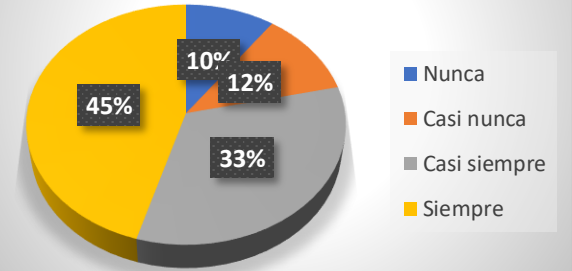
¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?



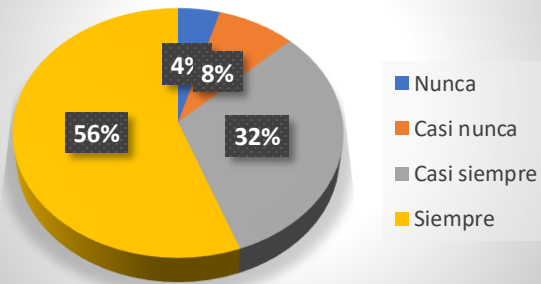
¿El servicio que presta por parte de los empleados es rápido y ágil?



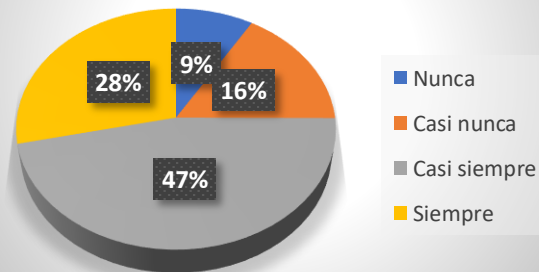
¿La empresa responde inmediatamente las inquietudes del usuario?



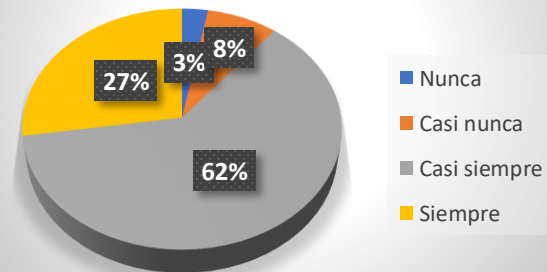
¿Los usuarios se sienten seguros de las transacciones monetarias?



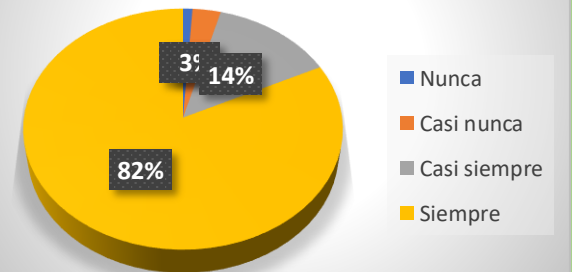
¿Los usuarios sienten confianza con los empleados de la empresa de transporte público?



¿Existe amabilidad de parte de los empleados del transporte público?

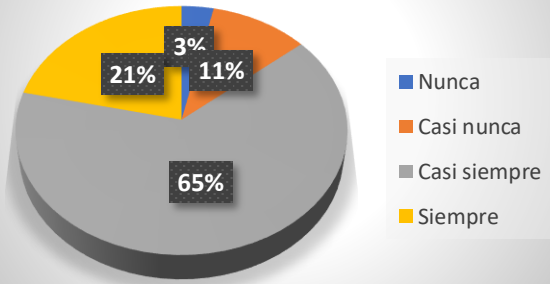


¿Cree Ud. que debería haber personal de seguridad en las unidades?

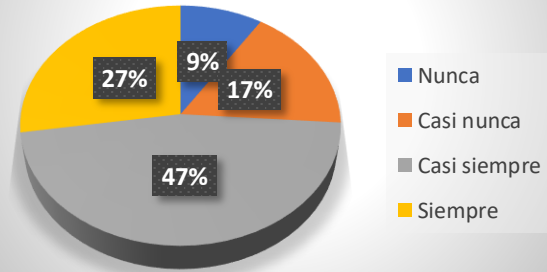


Respuestas de los usuarios

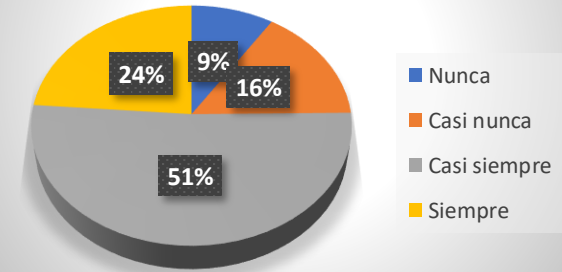
¿Los empleados brindan una buena atención a los usuarios?



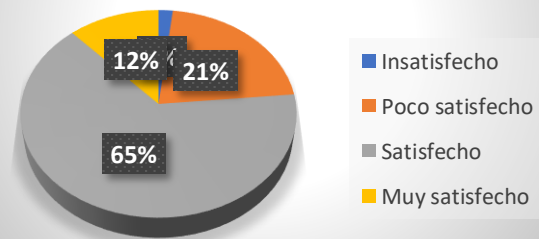
¿La empresa esta presta a recibir sugerencias de parte de los usuarios?

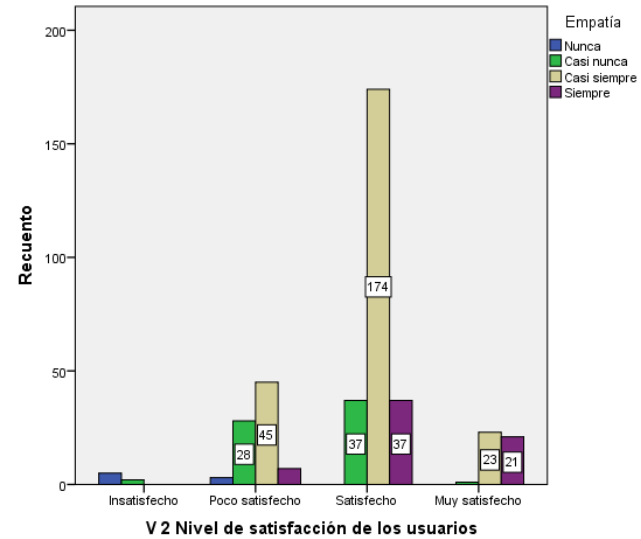
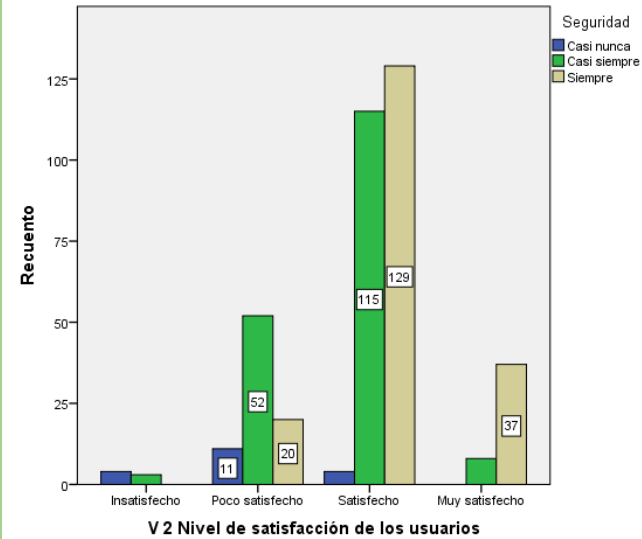
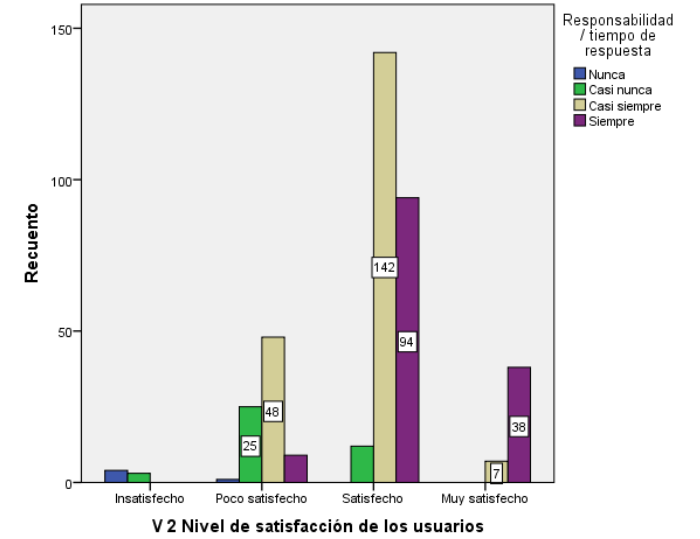
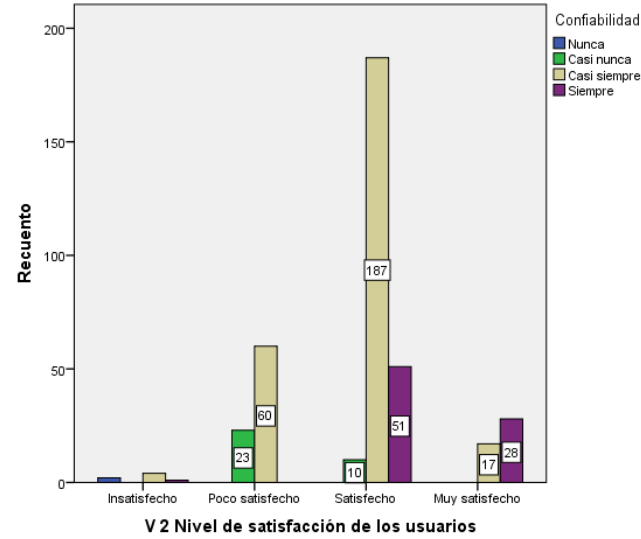
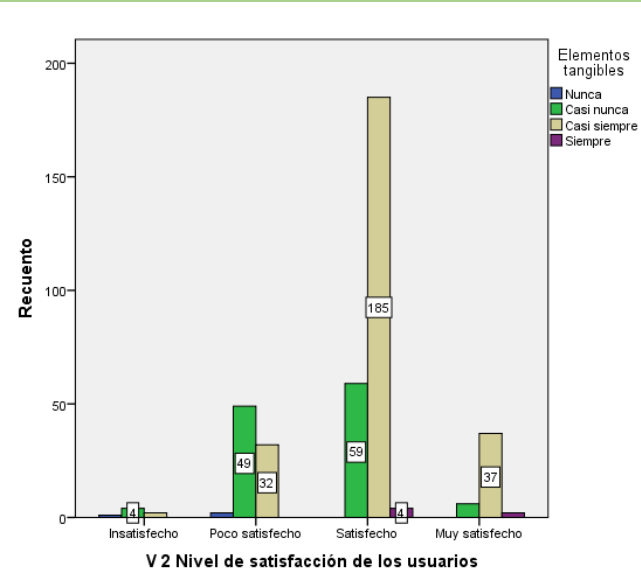


¿Los empleados son solidarios en ciertas ocasiones con los usuarios?



Indique el nivel de satisfacción total con los servicios de transporte proporcionados por las cooperativas







Informe de resultados

Correlación

El informe detalla el análisis sobre los resultados que se obtuvieron entre las variables calidad del servicio de transporte y el nivel de satisfacción de los usuarios y la relación existente

Resultados hipótesis

Resumen análisis chi cuadrado

	Hipótesis 1	Hipótesis 2	Hipótesis 3	Hipótesis 4	Hipótesis 5
	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Responsabilidad tiempo de respuesta	Seguridad	Empatía
Valor critico	16,919	16,919	16,919	16,919	16,919
significancia	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
Valor P	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Grados de libertad	9	9	9	9	9
Chi cuadrado	71,944	215,323	283,732	95,167	224,988
Se rechaza H ₀	x	x	x	x	x

Cuando el valor P: < 0.05 se rechaza H₀ se acepta H₁

Cuando el valor P: ≥ 0.05 se acepta H₀ y se rechaza H₁

Análisis Bivariado de la encuesta

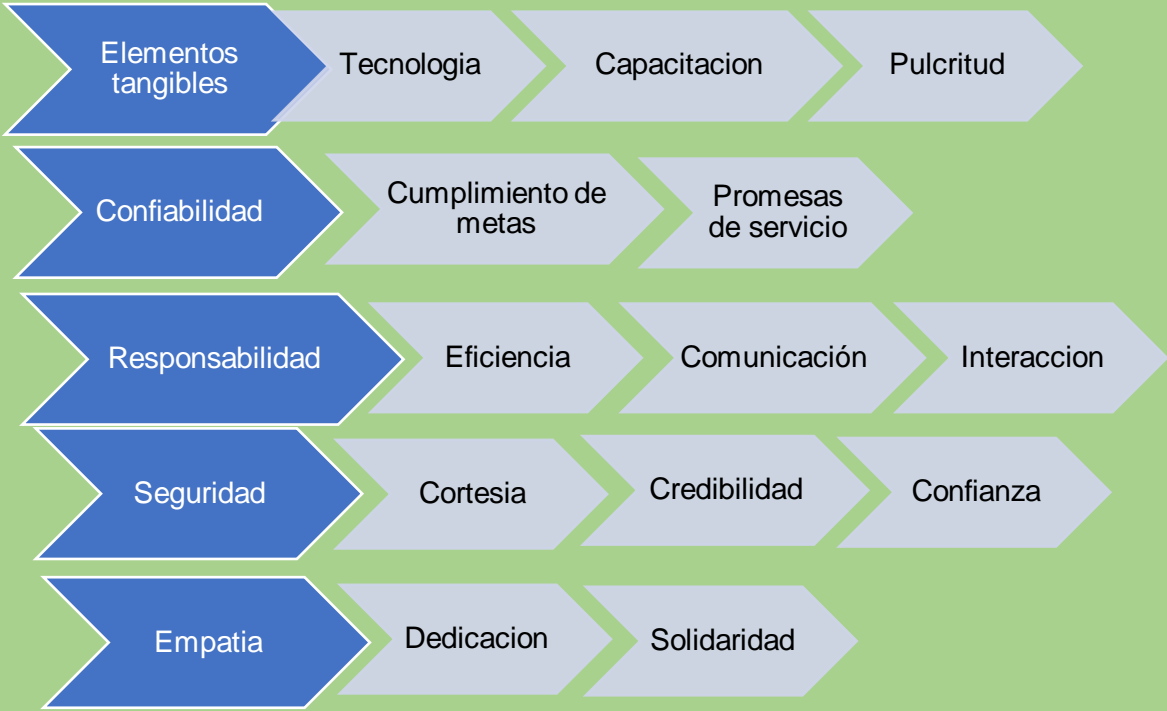
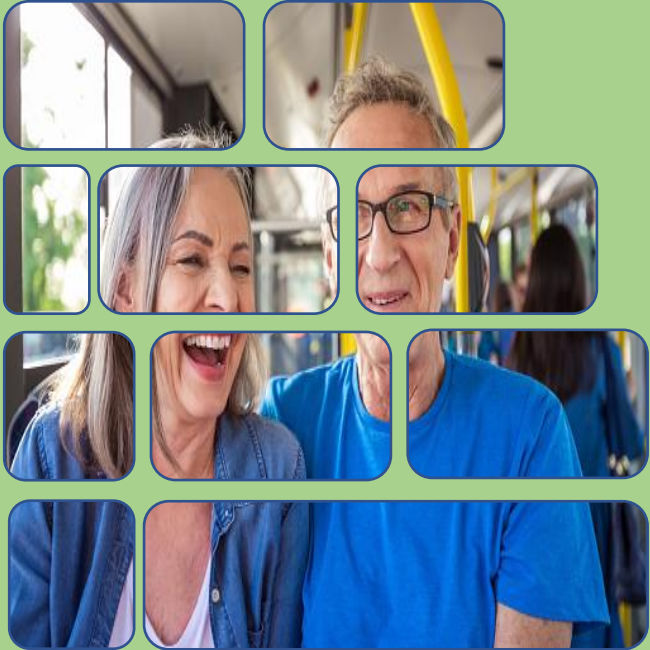
	Elementos tangibles	Confiabilidad	Responsabilidad tiempo de respuesta	Seguridad	Empatía
Correlación de Pearson	0,369	0,478	0,553	0,418	0,438
significancia unilateral	.000	.000	.000	.000	.000
análisis correlación	Positiva media	Positiva media	Positiva media	Positiva media	Positiva media

- H1: Tangibles transporte si repercute en la satisfacción del usuario
- H2: Confiabilidad si repercute en la satisfacción del usuario
- H3: Responsabilidad transporte si repercute en la satisfacción del usuario
- H4: seguridad transporte si repercute en la satisfacción del usuario
- H5: Empatía en el cliente si repercute en la satisfacción del usuario



Propuesta

Dimensiones ServQual adaptadas al transporte urbano



El objetivo es aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio prestado por las cooperativas de transporte urbano de Manta, con la investigación mediante la información recopilada en el trabajo de campo se reconoce la relación, dominio y alcance en la satisfacción del usuario

Conclusiones

De acuerdo a los objetivos de los instrumentos de medición

1

Se estableció que hay una correlación positiva media de las 5 dimensiones ServQual, siendo la más alta responsabilidad y el mínimo elementos tangibles

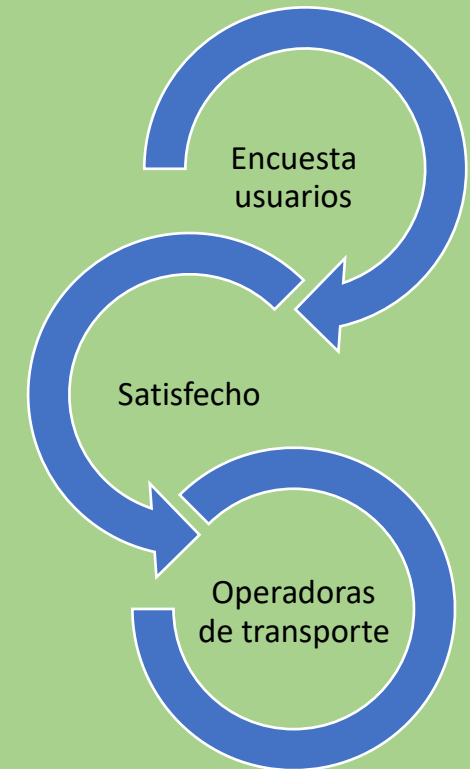
2

Se establece que los usuarios clasifican las dimensiones de la siguiente forma:

- 1 responsabilidad
- 2 confiabilidad
- 3 empatía
- 4 seguridad
- 5 elementos tangibles.

3

Se establece que todas las dimensiones de calidad de servicio de transporte (responsabilidad, confiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles) influyen en la satisfacción de los usuarios



Recomendaciones

De acuerdo al objetivo 1, se sugiere poner en marcha los planes de mejora en cada una de las dimensiones de la calidad de servicio para acrecentar la satisfacción del usuario

En base al objetivo 2, se sugiere dar prioridad a los puntos de vista establecidos en cada dimensión del modelo ServQual: elementos tangibles (tecnología, capacitación, pulcritud), confiabilidad (cumplimiento de metas, promesas de servicio), responsabilidad (eficiencia, comunicación, interacción) seguridad (cortesía, credibilidad, confianza); empatía (dedicación, Solidaridad).

De acuerdo al objetivo 3, se sugiere poner en marcha los planes a considerar de acuerdo al orden de importancia que los usuarios dieron a las dimensiones tomadas en la encuesta, considerando entre los puntos tratados en la entrevista con los dirigentes de las cooperativas.





GRACIAS



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



Educación a Distancia

Yo Soy ESPE