



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

Dra. Pineda López, Rosario del Carmen

15 de Agosto, 2022



Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte...

Scanned on: 0:28 August 12, 2022 UTC



Overall Similarity Score



Results Found



Total Words in Text

Identical Words	127
Words with Minor Changes	1
Paraphrased Words	281
Omitted Words	202



Escaneado electrónicamente por:
ROSARIO DEL
CARMEN PINEDA
LOPEZ



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Mercadotecnia

Certificación

Certifico que el trabajo de titulación **“Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano (buses) en el Distrito Metropolitano de Quito”** fue realizado por el señor Oña Caizaluisa Jimmy Farid el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Sangolquí, 15 de agosto de 2022



ROSARIO DEL
CARMEN PINEDA
LÓPEZ

Dra. Rosario del Carmen Pineda López

C.C. 1103032569



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Mercadotecnia

Responsabilidad de autoría

Yo, Oña Caizaluisa Jimmy Farid con cédula de ciudadanía 172237241-2, declaró que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano (buses) en el Distrito Metropolitano de Quito”** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos de intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 15 de agosto de 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Oña Caizaluisa Jimmy Farid', is written above a horizontal line.

Oña Caizaluisa Jimmy Farid

C.C. 1722372412



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Mercadotecnia

Autorización de publicación

Yo, **Oña Caizaluisa Jimmy Farid** con cédula de ciudadanía 172237241-2, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación "**Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano (buses) en el Distrito Metropolitano de Quito**" en el Repositorio Institucional, cuyo contenido ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 15 de agosto de 2022



Oña Caizaluisa Jimmy Farid

C.C. 1722372412

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, porque gracias a él, hoy estoy redactando estas palabras.

Agradezco a mi familia, recuerdo desde siempre que mis padres han estado despiertos para darme el desayuno y que pueda comenzar el día lleno de alegría, hoy puedo decir que todo ese esfuerzo valió la pena. Sus consejos, decisiones, su paciencia, cariño y amor hacia mi son cosas que en la vida no se puede comprar, los amo. A mis hermanos, que gracias a ellos tengo un espíritu emprendedor y que con su calidez siempre están para mí cuando los necesito.

Agradezco a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE que a través de sus docentes me han implantado sus valores, enseñanzas y conocimiento, creando un profesional excepcional con un sentido de pertenencia que a cualquier lugar que vaya, jamás olvidaré de dónde vengo.

Gracias a cada una de las personas que formo parte de esta experiencia, por todas las risas, trabajos en grupos, salidas, fiestas, peleas y cada vivencia, siempre las disfrute con el corazón y agradezco tanto haber compartido con ustedes un pedacito de mi vida.

Y finalmente quiero dar un agradecimiento especial a todas las personas que con su aliento me apoyaron a terminar este trabajo de titulación, con sus mensajes, su preocupación son detalles que guardo en mi corazón y es por ustedes que estoy a punto de cumplir con este objetivo.

Jimmy Oña

DEDICATORIA

Todo este camino no hubiese sido posible sin la bendición de Dios, quien me ha dado fuerza y esperanza en momentos donde me encontraba perdido, el más grande agradecimiento hacia él.

A mi familia, mis padres Humberto y Ligia que a pesar de todas las adversidades han sido y son el pilar fundamental de mi vida, con sus consejos, los recursos y sobre todo el apoyo incondicional para nunca dejar de creer en mí, gracias a ellos puedo decir que las limitaciones solo están en la cabeza de las personas.

A mi hermanos, Brayan y Karen que con nuestra diferencia de edad siempre me dan una perspectiva distinta de la vida, que gracias a ustedes tengo el corazón de siempre salir adelante con una sonrisa y que los problemas simplemente son pasajeros, le agradezco por sacar adelante a nuestra familia, son increíbles.

A mis amigos, mis hermanos del colegio, mis amistades de AIESEC, y los amigos que la vida tuvo el agrado de entregarme en alguna situación de mi vida, sepan que son otro pilar importante de mi vida, siempre lo dicho y seguiré firme con que, jamás voy a estar solo, siempre voy a tener personas a mi alrededor para ponerme los pies sobre la tierra y complementar mi vida de una manera espectacular. Y no puedo dejar de lado a las personas que tuve el agrado de encontrar en esta carrera, no tengo más palabras que decirles GRACIAS, ha sido un camino difícil, pero la vida siempre fue mejor cuando la compartía con ustedes.

Y finalmente, todos los docentes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, gracias a ustedes puedo decir que la carrera que decidí terminar fue una de las mejores decisiones de mi vida, por sus consejos, enseñanzas y no perder la esperanza en los estudiantes.

Jimmy Oña

Índice

Resumen.....	14
Abstract	15
Capítulo I	16
Antecedentes	16
Planteamiento del problema	17
Objetivos	21
Objetivo General	21
Objetivos específicos.....	21
Justificación	21
Determinación de variables	22
Capítulo II	24
Marco teórico, conceptual y referencial.....	24
Concepciones y definiciones: Base teórica	24
Teoría de la satisfacción del cliente	24
Teoría del comportamiento del consumidor	25
Teoría de la desconfirmación de expectativas.....	26
Teoría de la atribución causal	27
Teoría de la equidad.....	27
Calidad del servicio.....	28
Teoría de la calidad	29
Modelos de evaluación de la calidad del servicio	30
Modelo nórdico o de la imagen	30
Modelo SERVQUAL.....	31
Modelo SERVPERF	33
Modelo de los tres componentes	34
Modelo de la calidad normalizada	35
Marco conceptual	37
Usuario	37
Servicio	37
Calidad del servicio.....	37
Satisfacción del cliente.....	37
Comportamiento del consumidor.....	37
Marco referencial.....	38
Capítulo III	40
Metodología.....	40

Enfoque de investigación: Cuantitativo	40
Tipología de investigación	41
Por su finalidad: Aplicada	41
Por las fuentes de información: Cuantitativa	42
Por el control de las variables: No experimental	42
Tipo de diseño No Experimental: Transversal	42
Por el alcance: Descriptivo	43
Población	43
Tipo de muestreo	43
Intencional, opinático o de conveniencia	43
Cálculo de la muestra	43
Encuesta	44
Validación del instrumento	44
Validación de expertos	45
Validación con Alfa de Cronbach	46
Hipótesis	46
Tabulación	47
Capítulo IV	47
Tabulación y análisis de la información	47
Análisis Univariado	58
Análisis Bivariado	102
Chi cuadrado	105
Capítulo V	111
Propuesta	111
Capítulo VI	117
Conclusiones y Recomendaciones	117
Conclusiones	117
Recomendaciones	118
Bibliografía	120
Apéndices	126

Índice de Tablas

Tabla 1	Variables de estudio	22
Tabla 2	Operacionalización de variables.....	22
Tabla 3	Características de los servicios	29
Tabla 4	Validación de encuestas por expertos	45
Tabla 5	Resumen de datos de la tabla piloto	46
Tabla 6	Alpha de Cronbach - Prueba piloto	46
Tabla 7	Elementos tangibles	48
Tabla 8	Fiabilidad	50
Tabla 9	Capacidad de respuesta	52
Tabla 10	Seguridad.....	54
Tabla 11	Empatía.....	56
Tabla 12	Uso del transporte urbano (buses).....	58
Tabla 13	¿Qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia?	59
Tabla 14	Sexo	60
Tabla 15	Edad.....	61
Tabla 16	Sector de residencia	62
Tabla 17	Los buses urbanos cuentan con un equipamiento moderno	63
Tabla 18	El interior de los buses urbanos es aseado	64
Tabla 19	El ambiente interno (iluminación, música, aroma) es agradables	65
Tabla 20	Los componentes de los buses urbanos (ventanas, asientos, pasillos, puertas, gradas de ingreso, sujetadores de mano) están en buen estado.....	67
Tabla 21	Los buses urbanos cuentan con espacios adecuados para personas con discapacidad	68
Tabla 22	El material comunicacional del bus urbano (carteles informativos, letreros distintivos, señalética) es adecuado	69
Tabla 23	El conductor y controlador están debidamente identificados (usan credencial o un uniforme identificativo)	71
Tabla 24	Los buses urbanos cumplen la tarifa establecida (0,35 ctvs)	72
Tabla 25	El conductor y/o controlador brindan soluciones rápidas en caso de fallas del bus urbano	74
Tabla 26	Los buses urbanos registran reclamos/sugerencias de pasajeros (Buzón de sugerencias)	75
Tabla 27	Los conductores respetan las normas de seguridad vial.....	77
Tabla 28	El conductor respeta la ruta establecida.....	78
Tabla 29	El conductor y/o controlador se mostraron dispuestos a brindar ayuda	79
Tabla 30	Es fácil acceder al servicio del transporte urbano (buses) en diferentes horarios	80
Tabla 31	Los tiempos de espera entre una unidad (bus) y otra unidad son adecuados	82
Tabla 32	El conductor y/o controlador mencionan las paradas establecidas	83
Tabla 33	El comportamiento del conductor y controlador le inspiran confianza.....	84
Tabla 34	El conductor y/o controlador respetan el número de pasajeros establecidos para cada unidad.....	86
Tabla 35	Se siente seguro de utilizar dispositivos electrónicos (celulares, tablets, computador) dentro del transporte urbano (buses).....	87
Tabla 36	El conductor respeta las paradas establecidas.....	89
Tabla 37	El conductor y controlador tienen conocimiento para responder las preguntas de los pasajeros	90

Tabla 38 El conductor respeta el límite de velocidad	91
Tabla 39 Los buses urbanos cuentan con implementos para garantizar la seguridad de los pasajeros (cámaras de seguridad, botón de pánico, GPS en caso de secuestro)	93
Tabla 40 El conductor respeta los tiempos de traslado de la ruta establecida	94
Tabla 41 Los conductores esperan un tiempo adecuado al momento de recolectar pasajeros	96
Tabla 42 Existe disponibilidad de unidades (buses) para satisfacer la demanda de pasajeros en todos los horarios.....	97
Tabla 43 El conductor y controlador brindan ayuda a sus pasajeros (Discapacitados y tercera edad)	99
Tabla 44 En el caso de que el pasajero no pueda pagar la tarifa establecida (0,35 ctvs) el conductor y/o controlador son accesibles para que pueda acceder al servicio de transporte	100
Tabla 45 Relación entre edad - calidad del servicio.....	102
Tabla 46 <i>Relación entre Sector de residencia - calidad del servicio</i>	103
Tabla 47 <i>Relación entre sexo - calidad del servicio</i>	104
Tabla 48 <i>Relación entre tipo de transporte - calidad del servicio</i>	105
Tabla 49 <i>Tabla cruzada SEXO*¿Qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia?</i>	106
Tabla 50 <i>Chi cuadrado SEXO*¿Qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia?</i>	106
Tabla 51 Tabla cruzada Sector de Residencia * Tipo de transporte	107
Tabla 52 Chi cuadrado Sector de Residencia * Tipo de transporte	107
Tabla 53 Tabla cruzada Edad*¿Qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia?.....	108
Tabla 54 Chi - Cuadrado Edad*¿Qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia?.....	108
Tabla 55 Promedio calidad del servicio (transporte urbano)	109
Tabla 56 Nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano del DMQ	110
Tabla 57 Propuesta de mejora para el servicio del transporte urbano (buses) en el Distrito Metropolitano de Quito	111

Índice de Figuras

Figura 1 Crecimiento Poblacional del Distrito Metropolitano de Quito	17
Figura 2 Árbol de problema	20
Figura 3 Modelo nórdico o de la imagen	30
Figura 4 Modelo SERVQUAL.....	33
Figura 5 Modelo SERVPERF	33
Figura 6 Modelo de los tres componentes	35
Figura 7 Ecuación de la calidad normalizada	35
Figura 8 Comparación de modelos de satisfacción al cliente	36
Figura 9 Radar de la calidad del servicio general.....	47
Figura 10 Radar de dimensión - Elementos tangibles.....	49
Figura 11 Radar de dimensión - Fiabilidad.....	51
Figura 12 Radar de dimensión - Capacidad de respuesta.....	53
Figura 13 Radar de dimensión - Seguridad	55
Figura 14 Radar de dimensión - Empatía	57
Figura 15 Uso del transporte urbano (buses)	58
Figura 16 ¿Qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia?	59
Figura 17 Sexo	60
Figura 18 Edad.....	61
Figura 19 Sector de residencia	62
Figura 20 Los buses urbanos cuentan con un equipamiento moderno.....	63
Figura 21 El interior de los buses urbanos es aseado	65
Figura 22 El ambiente interno (iluminación, música, aroma) son agradables.....	66
Figura 23 Los componentes de los buses urbanos (ventanas, asientos, pasillos, puertas, gradas de ingreso, sujetadores de mano) están en buen estado.....	67
Figura 24 Los buses urbanos cuentan con espacios adecuados para personas con discapacidad	68
Figura 25 El material comunicacional del bus urbano (carteles informativos, letreros distintivos, señalética) es adecuado	70
Figura 26 El conductor y controlador están debidamente identificados (usan credencial o un uniforme identificativo)	71
Figura 27 Los buses urbanos cumplen la tarifa establecida (0,35 ctvs).....	73
Figura 28 El conductor y/o controlador brindan soluciones rápidas en caso de fallas del bus urbano	74
Figura 29 Los buses urbanos registran reclamos/sugerencias de pasajeros (Buzón de sugerencias)	76
Figura 30 Los conductores respetan las normas de seguridad vial	77
Figura 31 El conductor respeta la ruta establecida.....	78
Figura 32 El conductor y/o controlador se mostraron dispuestos a brindar ayuda	80
Figura 33 Es fácil acceder al servicio del transporte urbano (buses) en diferentes horarios.....	81
Figura 34 Los tiempos de espera entre una unidad (bus) y otra unidad son adecuados	82
Figura 35 El conductor y/o controlador mencionan las paradas establecidas	83
Figura 36 El comportamiento del conductor y controlador le inspiran confianza	85
Figura 37 El conductor y/o controlador respetan el número de pasajeros establecidos para cada unidad.....	86
Figura 38 Se siente seguro de utilizar dispositivos electrónicos (celulares, tablets, computador) dentro del transporte urbano (buses).....	88

Figura 39 El conductor respeta las paradas establecidas	89
Figura 40 El conductor y controlador tienen conocimiento para responder las preguntas de los pasajeros	90
Figura 41 El conductor respeta el límite de velocidad	92
Figura 42 Los buses urbanos cuentan con implementos para garantizar la seguridad de los pasajeros (cámaras de seguridad, botón de pánico, GPS en caso de secuestro)	93
Figura 43 El conductor respeta los tiempos de traslado de la ruta establecida	95
Figura 44 Los conductores esperan un tiempo adecuado al momento de recolectar pasajeros	96
Figura 45 Existe disponibilidad de unidades (buses) para satisfacer la demanda de pasajeros en todos los horarios.....	98
Figura 46 El conductor y controlador brindan ayuda a sus pasajeros (Discapacitados y tercera edad)	99
Figura 47 En el caso de que el pasajero no pueda pagar la tarifa establecida (0,35 ctvs) el conductor y/o controlador son accesibles para que pueda acceder al servicio de transporte	101
Figura 48 Relación entre edad - calidad del servicio.....	102
Figura 49 <i>Relación entre Sector de residencia - calidad del servicio</i>	103
Figura 50 <i>Relación entre sexo - calidad del servicio</i>	104
Figura 51 <i>Relación entre tipo de transporte - calidad del servicio</i>	105
Figura 52 Nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano del DMQ.....	110
Figura 53 Propuesta mejora de material comunicacional	115
Figura 54 Propuesta de uniforme para las cooperativas	116
Figura 55 Pantalla para medir la satisfacción.....	116

Resumen

Esta investigación tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano en el Distrito Metropolitano de Quito. El estudio se realizará con un alcance descriptivo bajo un enfoque cuantitativo, debido a que, con este se realiza la obtención de datos y un procesamiento mediante la estadística. Dentro de este enfoque, se utilizará la herramienta de obtención de datos, encuesta, con ella se realiza la creación de una base de datos para su posterior análisis dentro del software SPSS.

La posterior tabulación y análisis de resultados permitirá conocer el nivel de satisfacción de los usuarios al usar el transporte urbano dentro del distrito metropolitano de Quito, con estos resultados, se dará una propuesta de diferentes estrategias para mejorar cada una de las dimensiones propuestas en el modelo SERVPERF, siendo estas, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

A partir del análisis de resultados, la investigación reflejó que los usuarios no se encuentran conformes con el servicio prestado, haciendo énfasis en las dimensiones de seguridad y elementos tangibles, con respecto a la dimensión seguridad los problemas destacados son el excesivo número de pasajeros y la confianza del usuario al momento de utilizar dispositivos electrónicos, en cambio para los elementos tangibles los usuarios no reflejan una buena percepción frente a instalaciones modernas, con estos resultados se da la oportunidad de poder generar una propuesta de mejora que para futuras investigaciones pueda ser de gran ayuda.

Palabras clave: Modelo Servperf, calidad, calidad del servicio, satisfacción del cliente, transporte urbano.

Abstract

The purpose of this research is to measure the level of satisfaction of users of urban transport in the Metropolitan District of Quito. The study will be carried out with a descriptive scope under a quantitative approach, because, with this, data collection and processing through statistics are carried out. Within this approach, the data collection tool, survey, will be used, with it the creation of a database is carried out for its subsequent analysis within the SPSS software.

The subsequent tabulation and analysis of results will allow knowing the level of satisfaction of users when using urban transport within the metropolitan district of Quito, with these results, a proposal of different strategies will be given to improve each of the dimensions proposed in the model. SERVPERF, these being tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

Based on the analysis of results, the research showed that users are not satisfied with the service provided, emphasizing the dimensions of security and tangible elements, with respect to the dimension of security, the outstanding problems are the excessive number of passengers and the user confidence when using electronic devices, on the other hand, for tangible elements, users do not reflect a good perception of modern facilities, with these results there is the opportunity to generate a proposal for improvement that can be of great value for future research.

Keywords: Servperf model, quality, service quality, customer satisfaction, urban transport.

Capítulo I

Antecedentes

Quito es una ciudad delimitada por montañas, siendo así, la movilidad uno de los principales problemas que posee. De acuerdo con El Comercio (2019) las demoras atascadas en las calles van a depender de la hora en la que se decida realizar el viaje y dependiendo de las condiciones climáticas, de movilidad y culturales el trayecto del viaje puede tener un aumento de 45 minutos. Es así, como, en promedio un Quiteño pierde 173 horas al año mientras se moviliza en un medio de transporte debido a la pesada congestión en la ciudad (Primicias, 2019).

La ciudad de Quito cuenta con 3.082 unidades de transporte público repartidos en 65 operadoras que brindan el servicio de movilidad, a estas, se aumentan 217 unidades pertenecientes de manera directa al Municipio de Quito, siendo estas Trole, articulados y biarticulados (El Universo, 2021).

Actualmente, algunas de las operadoras de transporte urbano de Quito han incrementado el pasaje por el uso del servicio debido al cumplimiento de indicadores de calidad relacionados con la confiabilidad, seguridad, confort, atención a grupos vulnerables y mantenimiento; y al ingreso de un proceso de evaluación que está a cargo de la Secretaría de Movilidad, con ello, la tarifa de pasaje es de \$0,35 para adultos, \$0,17 para niños, estudiantes y tercera edad, además se mantiene en \$0,10 para discapacitados (El Comercio, 2021).

Pero se debe resaltar que, este aumento de tarifa no justifica la comodidad al momento de tomar un medio de transporte debido a que día a día se ha vuelto una batalla por la cantidad de usuarios que toman las unidades, sin tener un respeto a personas de tercera edad, embarazadas e incluso niños (Celi, 2018).

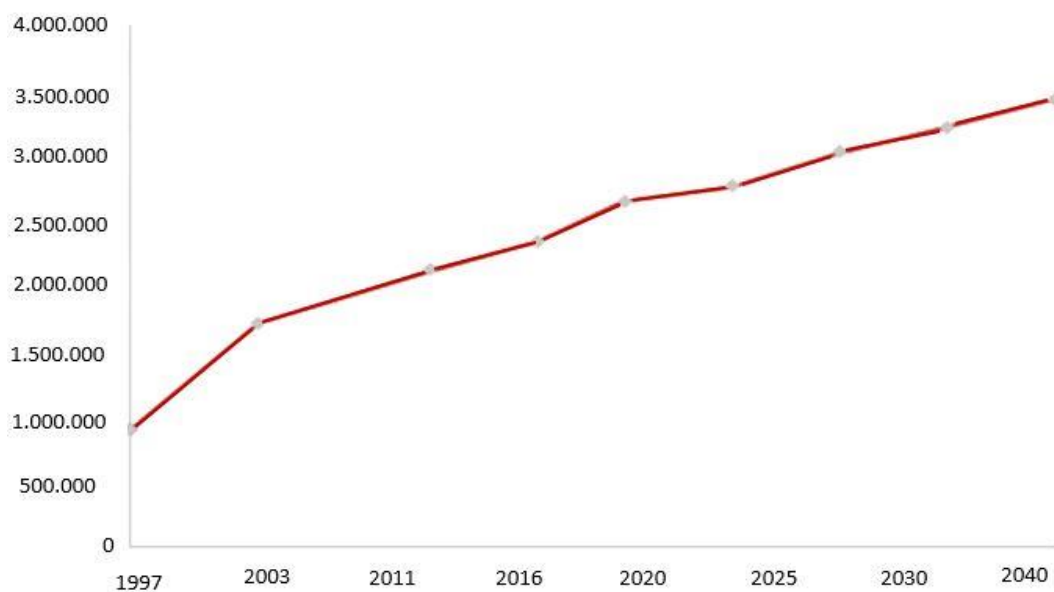
Así también, debido a la pandemia por el Covid-19, Ecuador adoptó medidas de bioseguridad obligatorias para evitar contagios, siendo estas el aforo limitado, el uso de mascarillas y la desinfección de manos dentro de estos medios de transporte, pero a partir del 28 de abril de 2022 estas medidas se han quedado exentas (El Comercio, 2022).

Planteamiento del problema

Actualmente, en el Distrito Metropolitano de Quito el aumento de población se ha dado de manera exponencial, en la siguiente Figura 1 se puede observar el comportamiento que ha tenido dicho crecimiento:

Figura 1

Crecimiento Poblacional del Distrito Metropolitano de Quito



Nota. Tomado de Crecimiento Poblacional en el Distrito Metropolitano de Quito para el periodo 1997 – 2040, de Cámara de la Industria de la Construcción, 2020 (www.camicon.ec/).

En el año 2018, La población del Distrito Metropolitanos de Quito tenía alrededor de 2.690.150 millones de habitantes y de acuerdo con las proyecciones del año 2020 la cantidad ha ido aumentando a 2.781.641 millones de personas, y esto refleja que ocupa el 16% de la

población de Ecuador. Para la proyección del año 2040 se estima que por densidad poblacional no se superará los 112 habitantes por hectárea, este estudio se lo realizó teniendo en cuenta la población de 2.343,228 de personas para el 2016 y considerando 3.439,166 habitantes para el año 2040 (Cámara de la Industria de la Construcción, 2020).

De igual manera, la congestión vehicular no solo es el problema para la ciudad de Quito, la inseguridad es uno de los aspectos que preocupa a los usuarios al momento de tomar un bus dentro de la ciudad, una encuesta llamada “Quito como vamos” reflejó que 32% de las mujeres y 44% de los hombres han sufrido algún tipo de asalto en un bus o en una unidad del sistema metropolitano de transporte (Primicias, 2019).

Otro de los puntos a mencionar dentro del transporte público es el acoso, de acuerdo con El Comercio (2019) durante 22 meses de uso de la aplicación “Bájale al acoso” se han recibido más de 2700 denuncias de acoso sexual en el transporte público. Recibir gestos vulgares, ruidos de besos, silbidos o miradas persistentes son acciones que el 29% de las mujeres han recibido dentro del transporte público de Quito (Primicias, 2019).

Así también, debido a la pandemia, las normas de bioseguridad han sido notorias para evitar el contagio, pero es evidente que no se cumple con estas normas establecidas ya que existen casos donde el conductor y los controladores no acatan las normas del uso de la mascarilla, de igual manera, el respeto del aforo permitido es otra situación que solo se cumple cuando existe poca afluencia de pasajeros, pero en horas pico los buses se encuentran con aforos excesivos (El Comercio, 2021).

Por lo anterior mencionado, es de relevancia conocer el nivel de satisfacción de los usuarios al momento de usar el transporte urbano (buses) y determinar que propuestas de mejora se pueden recomendar para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.

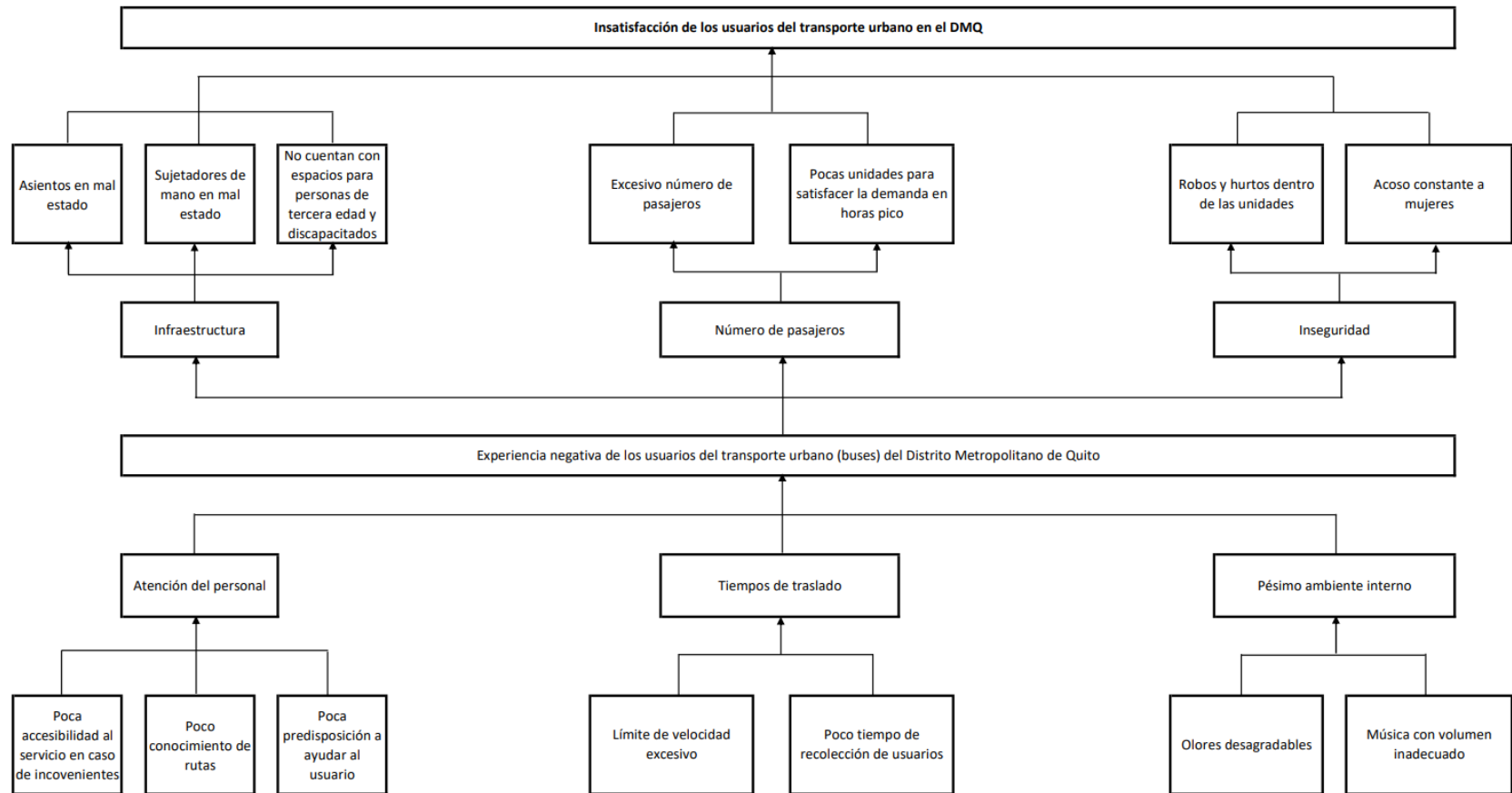
Para identificar el problema de investigación se utilizó el diagrama de árbol de problemas, siendo este, una representación gráfica de la causa-efecto de la insatisfacción de

los usuarios. Para este diagrama se utilizaron seis categorías: infraestructura, número de pasajeros, inseguridad, atención del personal, tiempos de traslado y el ambiente interno, luego, se establecen los principales factores de cada categoría teniendo en cuenta la generación de causas que estén relacionadas al problema de estudio, siendo este, el grado de satisfacción de la calidad del servicio del transporte urbano (buses) del Distrito Metropolitano de Quito.

Con lo mencionado anteriormente, se puede determinar que los factores dentro del servicio de transporte urbano generan un grado de insatisfacción en los usuarios, y son asociados con otros factores como: infraestructura en mal estado, excesivos números de pasajeros, robos, hurtos, acoso, poca predisposición de ayuda, etc. En la figura 2 se indica las causas de la insatisfacción de los usuarios del transporte urbano (buses) en el Distrito Metropolitano de Quito.

Figura 2

Árbol de problema



Objetivos

Objetivo General

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

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 con una investigación descriptiva que ayude de sustento para acciones de mejora de este servicio.
- Realizar una propuesta de mejora con respecto a los resultados obtenidos durante la investigación.

Justificación

El transporte urbano (buses) del Distrito Metropolitano de Quito es un servicio utilizado a diario, trasladando a miles de usuarios con aproximadamente 3.364 unidades a disposición. Al ser este, de uso público y accesible para cualquier persona se han presentado varios aspectos de insatisfacción para los usuarios.

Es así como esta investigación se realizará para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano (buses) del Distrito Metropolitano de Quito. Los resultados de la investigación beneficiarán a las cooperativas de transporte Urbano, quienes están encargados de las rutas de transporte Urbano del Distrito Metropolitano de Quito.

Para las cooperativas de transporte urbano, el tener conocimiento del nivel de satisfacción de los usuarios, le ayudará a tomar acciones puntuales para mejorar aspectos negativos y fortalecer la oferta para garantizar el uso adecuado. Igualmente, los usuarios darán

a conocer su percepción de uso, siendo esta de gran aporte para que a partir de que sus opiniones puedan ser escuchadas, y pueda disminuir la brecha entre la percepción del usuario y el servicio prestado.

Determinación de variables

Variables

Tabla 1

Variables de estudio

Dependientes	Independientes
Satisfacción del cliente	Dimensiones de la calidad del servicio percibida en el transporte urbano del Distrito Metropolitano de Quito

Tabla 2

Operacionalización de variables

Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores
Elaborar el marco teórico, conceptual y referencial que brinde soporte a el desarrollo de esta investigación.	Satisfacción de usuario / Calidad del servicio	Teorías de satisfacción del usuario / Teorías de calidad del servicio	Teoría del comportamiento del consumidor Teoría de la desconfirmación de expectativas Teoría de la atribución causal Teoría de la equidad Teoría de la calidad Modelo nórdico o de la imagen Modelo SERVQUAL Modelo SERVPERF Modelo de los tres componentes Modelo de la calidad normalizada

<p>Determinar 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</p>	<p>Elementos tangibles</p>	<p>Equipamiento moderno Aseo de las unidades Ambiente interno Componentes físicos Espacios para personas con discapacidad Material comunicacional Uniformes del conductor y/o controlador Tarifa establecida Soluciones rápidas Reclamos</p>
	<p>Fiabilidad</p>	<p>Normas de seguridad vial Respetar la ruta establecida Disposición a ayudar por parte del conductor y/o controlador</p>
	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Facilidad de acceso al servicio en horarios Tiempos de espera Mención de paradas establecidas Comportamiento del conductor y/o controlador Número de pasajeros Uso de dispositivos electrónicos</p>
	<p>Seguridad</p>	<p>Respetar paradas establecidas Conocimiento del conductor y/o controlador Límite de velocidad Implementos de seguridad</p>

	Empatía	Tiempos de traslado Tiempos de recolección Satisfacción de demanda Ayuda a discapacitados y tercera edad Accesibilidad al servicio de transporte
Realizar una propuesta de mejora con respecto a los resultados obtenidos durante la investigación	Afirmaciones con calificaciones negativas del modelo SERVPERF	Las 5 dimensiones del modelo SERVPERF

Capítulo II

Marco teórico, conceptual y referencial

Concepciones y definiciones: Base teórica

Teoría de la satisfacción del cliente

Al llenar un vacío que fue causado por la necesidad o falta de algo, es definido como la satisfacción para los seres humanos (Kotler & Keller, 2016). De igual manera se puede considerar que una percepción está relacionada con una expectativa. El ser humano se crea expectativas altas cuando conoce qué un producto o servicio puede satisfacer esa necesidad, por lo tanto, para las empresas es importante generar una expectativa considerando la experiencia previa por parte de un comprador.

De igual manera, se pueden analizar diferentes puntos de vista para el concepto de satisfacción del cliente:

Al considerar las percepciones junto con la experiencia se puede obtener un concepto de satisfacción de cliente, en este caso, la satisfacción va a estar determinada de manera subjetiva por el cliente ya que se deja llevar por los sentimientos (Vogt, 2004).

Cuando la calificación de un producto o servicio es negativa con respecto a poder cumplir con la necesidad del consumidor, este puede contrarrestarlo frente a una expectativa y dar un resultado basado en su experiencia (Hernández et al., 2014).

De acuerdo con Bustamante (2019) la satisfacción del cliente sucede cuando el consumidor obtiene la experiencia de uso luego de probar el producto o servicio, la medición que se realiza es para comprobar si se pudo satisfacer las necesidades y en casos positivos superar las expectativas.

Teniendo el punto de vista de Ruiz (2012) señaló 2 conceptos para entender la satisfacción del cliente:

- Las organizaciones sufren un gran impacto en su crecimiento si los usuarios tienen una buena experiencia al momento de adquirir un servicio haciendo que estas se destaquen en un mercado cada vez más competitivo.
- El usuario impone el objetivo ya que éste desea satisfacer sus necesidades.

Y finalmente, un último concepto de satisfacción del cliente definido por Salvador (2018) la satisfacción del cliente cuenta con procesos relacionados a la percepción y posteriormente a una evaluación por parte del cliente, lo que se busca es obtener un resultado a partir de la experiencia que un cliente o consumidor recibió por usar algún producto o servicio.

Teoría del comportamiento del consumidor

Mencionar al comportamiento del consumidor se puede determinar mediante conceptos, el autor Wilkie (1994) definió el comportamiento del consumidor como un proceso cuando el consumidor, tiene una selección, posteriormente adquiere el producto y obtiene una experiencia para evaluar productos o servicio, con la finalidad de satisfacer sus necesidades y deseos, en este proceso se cuenta con acciones físicas y con procesos emocionales y mentales.

Al momento de pasar el proceso de decisión de compra, el comportamiento del consumidor es aquel que cuenta con actividades que analizan, acompañan y deciden al momento de adquirir un producto o servicio, este proceso es por el que todo consumidor debe pasar de manera activa.

Otro punto de vista es de Solomon (2008) que mencionó que el comportamiento del consumidor existe la intervención e interacción de un actor externo y este puede generar una influencia sobre la decisión final, este punto de vista aparece ya que el autor mencionaba que no solo son los estímulos previos para tomar una decisión, sino que hay actores que intervienen al momento de adquirir un bien o servicio.

La toma de decisiones por parte de los consumidores está basada a partir de los estímulos o del entorno que pueda influenciar sobre él, este comportamiento adoptará un proceso en el cual se escoge la mejor opción en determinado tiempo lugar y teniendo en cuenta los recursos (Lazar, 2011).

Por otro lado, Ortega (2020), mencionó que la toma de decisiones por parte de un consumidor depende del estilo de vida y de la idiosincrasia de este, ya que su percepción, motivaciones e impulsos pueden llevar a inclinarse por determinado producto o servicio ya que cada persona es distinta y su experiencia le ayudará a tomar una decisión.

Teoría de la desconfirmación de expectativas

Dentro del proceso de decisión de compra uno de los puntos principales, es cuando el cliente usuario o consumidor genera una expectativa para satisfacer la necesidad, esta expectativa es creada a partir de las diferentes características que puede brindar un producto o servicio, posteriormente cuando el usuario hace la experiencia de uso puede generar un juicio de valor sobre el desempeño de este, a partir de todo este proceso se puede deducir si el producto o servicio fue bueno superando las expectativas o fue malo.

Estos resultados pueden ser positivos o negativos, cuando son positivos el producto o servicio es mejor de lo esperado y cuándo son negativos el producto o servicio fue peor de lo esperado. Una de las desventajas de esta teoría es que existe una brecha entre las expectativas del cliente y cuando ya obtiene la experiencia al usar el producto o servicio. Autores llaman a esta brecha como la diferencia entre expectativas iniciales y las finales cuando ya se tiene experiencia de compra, es decir se va a confirmar la expectativa cuando el producto o servicio cumpla con la percepción del cliente caso contrario la disconformidad aumentará teniendo un resultado negativo (Kim et al., 2014).

Teoría de la atribución causal

Los seres humanos tienden a tener una satisfacción en la respuesta cuando descubren las causas del por qué sucedió, es decir, cuando conocen indagan en lo profundo del problema, la razón del por qué ha ocurrido teniendo en cuenta siempre una respuesta de su sentido común. El proceso de esta teoría inicia desde el momento donde ocurre la situación y termina cuando se descubren las causas del por qué sucedió estas causas pueden ser internas o externas. La causa interna sucede cuando es netamente por el esfuerzo del de quien lo realiza y es por eso que lo lleva a cabo, en cambio una causa externa es cuando la situación no depende del comportamiento del autor (Suriá, 2011).

Teoría de la equidad

Adquirir un producto o servicio requiere de un proceso donde influyen factores como el costo el tiempo y el esfuerzo para adquirirlo, dentro de esta teoría el usuario tiene satisfacción cuando los resultados por estos factores son equilibrados, es decir, si la percepción del usuario es que el costo es demasiado alto frente a lo que recibió no sentirá una satisfacción total (Brooks, 1995).

De igual manera dentro de esta teoría, el usuario tiende a compararse con otros usuarios que han adquirido un producto o servicio similar, y teniendo esta información de

comparación entre lo que los demás usuarios han recibido y lo que él ha recibido podrá tener una percepción si el servicio que recibió fue el adecuado para ponerle una calificación satisfactoria.

Para la investigación del servicio del transporte urbano (buses) en el distrito metropolitano de Quito, la teoría de la desconfirmación de expectativas es la más adecuada, debido a que los usuarios tienen una idea previa de cómo es el servicio de transporte de Quito, una vez experimentado pueden tener una percepción real al momento de recibir el servicio y se pueden contemplar diferencias positivas o negativas que generen una calificación al servicio de transporte del DMQ.

Calidad del servicio

La calidad del servicio puede ser definida como un conjunto de estrategias que tienen como finalidad mejorar la experiencia del servicio al cliente y con ello poder tener una relación estable entre cliente y empresa.

Según Llamuca y Aguilar (2019) para las organizaciones la calidad de sus productos o servicios son de vital importancia ya que estos pueden generar una recompra por parte del consumidor debido a que al tener una buena experiencia podrá usarlo durante varias veces o adquirirlo de manera periódica, a partir de lo anterior mencionado se puede determinar que la calidad es un conjunto de comportamientos funciones o características que este brinde para resolver una necesidad o deseo.

De igual para entender un concepto de calidad del servicio, es importante definir al servicio en sí, estos son definidos como la relación entre acciones, procesos y ejecuciones intangibles que se realizan para los usuarios, de igual manera, pueden ser un conjunto de prestaciones añadidas que acompañan a la prestación de un producto tangible (Bustamante, 2019).

De igual manera, los servicios son considerados como un conjunto de prestaciones que hace confiar en un cliente como consecuencia de su imagen, precio y la reputación que este tenga en el mercado, así también su función al igual que los productos es satisfacer los deseos y necesidades del usuario (Quito, 2018).

Los servicios se diferencian de los productos ya que poseen características como: intangibilidad, heterogeneidad, producción y consumo paralelo y caducidad. En la tabla 3 se aprecia a detalle la definición de esta característica:

Tabla 3

Características de los servicios

Características de los servicios	
Intangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - No pueden ser patentados - No pueden ser tocados - No se pueden almacenar en un inventario
Heterogeneidad	<ul style="list-style-type: none"> - Los factores externos influyen en el servicio y de estos también dependen la calidad del servicio - Quien brinde el servicio tiene una influencia sobre la satisfacción del cliente
Producción y consumo paralelo	<ul style="list-style-type: none"> - El servicio depende de quién lo sea que lo brinde
Caducidad	<ul style="list-style-type: none"> - Producirlo en cantidades grandes es complicado - No se puede usar de manera posterior, ni guardarlo

Nota. En la tabla se reflejan las características de los servicios, Parasuraman, A., Zeithaml y Berry, L, 1985.

Teoría de la calidad

Una cultura de mejoramiento y calidad dentro de una organización son los objetivos que están buscando ya que su finalidad es ofrecer una mayor satisfacción al usuario a través de sus políticas organizacionales, estas optan por implementar sistemas de calidad para ayudar a otorgar un valor agregado en el servicio ya que siempre se encuentra en un mejoramiento continuo, reingeniería de procesos, un uso correcto de recursos con la finalidad de incrementar la productividad (Chacón & Rugel, 2018).

Esta teoría, se basa que al momento de hacer una medición estadística no se cuenta con una herramienta adecuada, tampoco se hace el uso del control de calidad mediante procesos, sino que toma la alternativa a través del cambio organizacional y la cultura de calidad que cuenta la empresa, la teoría se basa en el (a) mejoramiento continuo (b) medición de la calidad, (c) cambio de cultura organizacional y (d) liderazgo (Hackman, 1995).

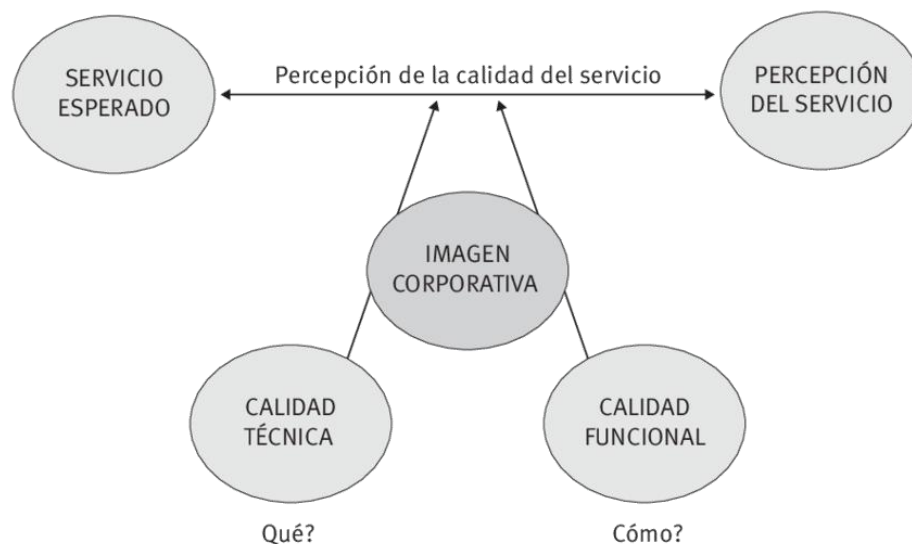
Modelos de evaluación de la calidad del servicio

Modelo nórdico o de la imagen

Este modelo se basa en dos categorías la calidad técnica y la calidad funcional. La primera se refiere a “lo que se da” y la segunda a “cómo se da” y esto están relacionados con la credibilidad de la marca y su imagen corporativo con estos factores se puede tener una medición de calidad percibida (Duque, 2005). A continuación, se detallan los 3 factores que propone Gronross (1984) para determinar la calidad de un servicio:

Figura 3

Modelo nórdico o de la imagen



Nota. Tomado de Gronross, 1984.

- Un servicio al satisfacer las necesidades del usuario o consumidor a través de sus características es llamada la calidad técnica.

- La calidad funcional está basada en la experiencia que tiene el usuario al momento de recibir el servicio, es decir la experiencia de cómo obtuvo el servicio, estadista es fundamental debido a que interactúan los actores tanto quién brinda el servicio como el que recibe el servicio.
- La imagen corporativa está vinculada directamente a la organización, es decir, cómo se está prestando el servicio con respecto a la imagen que brinda, éste funciona como un primer filtro para poder destacarse de la competencia (Duque, 2005).

Uno de los puntos clave en los que el usuario se fija al momento de adquirir un servicio es, como va a ser entregado por parte de la empresa y que imagen corporativa es la que esta brinda no solo se interesa por el resultado que el servicio le pueda dar al momento de satisfacer sus necesidades.

Modelo SERVQUAL

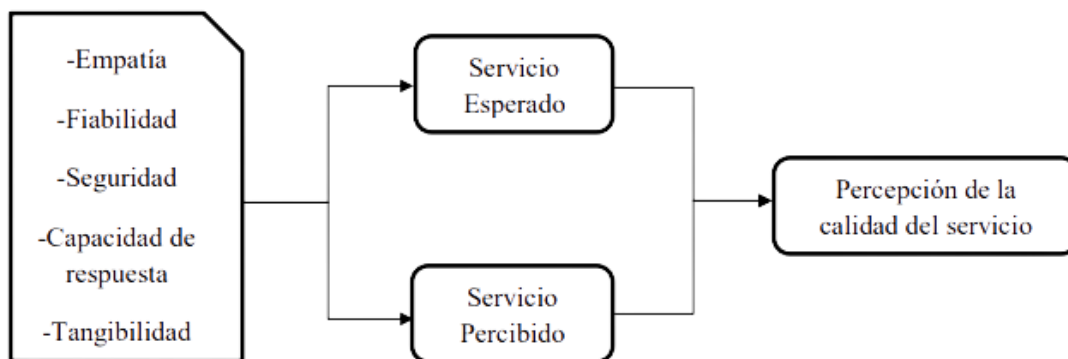
Parasuraman et al. (1988) desarrollaron una herramienta de obtención de datos que permitiría determinar la calidad del servicio, este modelo llamado SERVQUAL permite una medición de expectativas frente a percepciones por parte de un usuario de manera separada, todo esto nace a partir de la teoría de desconfirmación de expectativas. Inicialmente esta herramienta contaba con 10 componentes para calcular la calidad del servicio que se presenta a continuación:

1. Elementos tangibles: El aspecto físico de los equipos, como se ve el recurso humano, la infraestructura y establecimientos.
2. Fiabilidad: el servicio es ofrecido de manera cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: la efectividad del servicio en temas de rapidez.
4. Profesionalidad: Contar con la información adecuada para cumplir con la oferta del servicio diles que conmigo conociste el amor.

5. Cortesía: El trato, amabilidad y respeto del personal hacia el usuario.
6. Credibilidad: Confiar en el servicio que se va a brindar.
7. Seguridad: Credibilidad y confianza en la eliminación de riesgos.
8. Accesibilidad: Qué tan fácil se puede conseguir el servicio.
9. Comunicación: Los clientes cuentan suficiente información y si hay dudas se puedan solventar.
10. Comprensión del cliente: Escuchar al cliente y utilizar los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades.

A partir de tener estas 10 dimensiones se determinó que no son independientes y a partir de estudios estadísticos se pudo llegar a una correlación entre ellas dejándolas únicamente en 5 dimensiones:

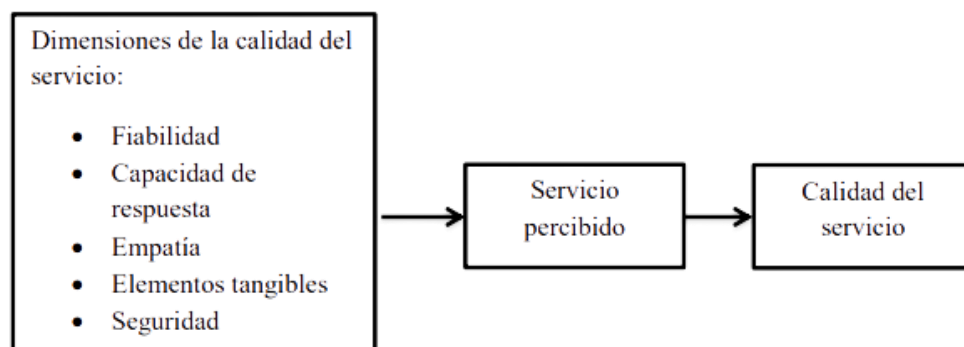
1. Confianza o empatía: El interés que tiene una empresa en resolver un problema y el nivel de atención personalizado que este le pueda ofrecer.
2. Fiabilidad: Hacer el servicio fiable y con cuidado.
3. Seguridad: Inspirar confianza y credibilidad por parte de los empleados tanto en su conocimiento y habilidad.
4. Capacidad de respuesta: La predisposición del personal para ayudar a resolver requerimientos del usuario.
5. Tangibilidad: La apariencia física de los establecimientos instalaciones equipos y también el reconocimiento del talento humano.

Figura 4*Modelo SERVQUAL*

Nota. Tomado de Zeithaml et al., 1985.

Modelo SERVPERF

Cronin y Taylor (1992) mencionaron que el modelo SERVPERF aparece a partir de un análisis de empresas dedicadas al servicio, el modelo aparece con la finalidad de encontrar una relación entre la satisfacción del usuario y la calidad el servicio prestado por estas empresas. El modelo SERVPERF busca quitar las brechas de expectativas que utiliza el modelo SERVQUAL, y que son fundamentales para obtener los resultados de este. Este modelo destaca que en los usuarios pueden optar por respuestas a partir del desempeño, una experiencia pasada, predictiva o normativa.

Figura 5*Modelo SERVPERF*

Nota. Tomado de Cronin y Taylor, 1992.

Los datos presentados por este modelo son más reales, porque tiene como enfoque que la satisfacción del cliente es determinada por la calidad del servicio y tiene una influencia en la decisión de compra del usuario (Duque, 2005).

Modelo de los tres componentes

Este modelo fue enfocado en productos físicos. Es por esa razón que cuando se cambia este modelo y se enfoca en los servicios el centro de atención es distinto teniendo a estos 3 elementos enfocados así:

- La entrega del servicio: en este caso depende de la organización y sus elementos entre ellos se puede ver a los momentos de verdad del servicio, aquí puede influir el personal ya que de ellos depende la forma en la que se brinda el servicio.
- El ambiente del servicio: esta cuenta con dos aristas, interna y externa. En la interna quién provee el servicio está enfocado en la cultura organizacional en los valores y la filosofía que la empresa tiene y la externa tiene influencia el lugar donde se está prestando el servicio.
- El servicio y sus características: Se refiere principalmente a las características técnicas que tiene el servicio antes de ser entregado, estos tienen un papel fundamental ya que con ellas el cliente puede generar una expectativa del servicio y con ello se puede calificar al momento de entregar el servicio (Rust, 1993).

Figura 6

Modelo de los tres componentes



Nota. Tomado de Rust, 1993.

Modelo de la calidad normalizada

Este modelo tiene como principal objetivo realizar una comparación entre un servicio excelente frente a uno que eso está por recibir o recibió, lo que busca este modelo es encontrar una discrepancia dentro de la calidad normalizada y está representado por la siguiente ecuación (Teas, 1993).

Figura 7

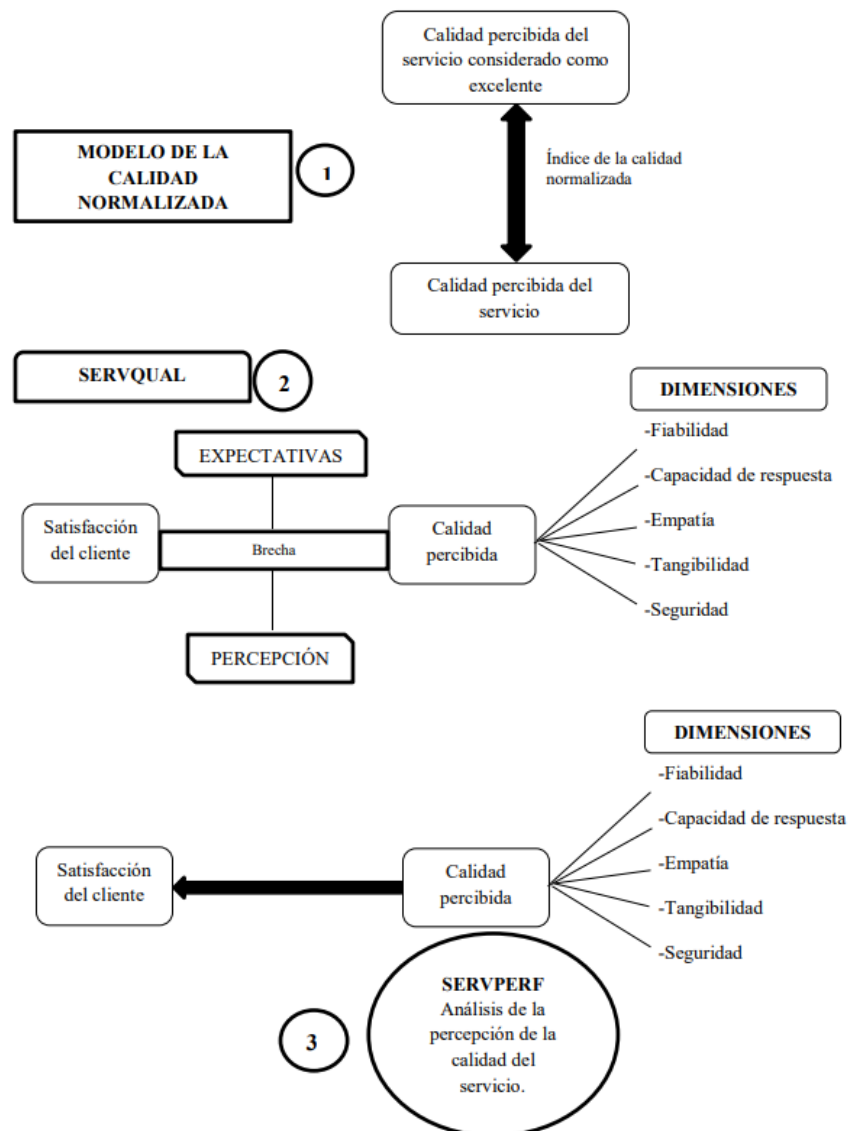
Ecuación de la calidad normalizada

$$NQ = (EP - Qe)$$

NQ: Índice de la calidad normalizada del producto o servicio
Qe: Calidad percibida del producto o servicio considerado excelente por un Cliente.
EP: Calidad percibida de un producto o servicio.

Figura 8

Comparación de modelos de satisfacción al cliente



Nota. Tomado de Johnson, 1996.

Para la presente investigación se utilizará el modelo SERVPERF, por la razón de que este modelo requiere de la experiencia de los usuarios para poder emitir un juicio de valor del transporte del distrito metropolitano de Quito, y otra ventaja que tiene es que no necesita de las expectativas de los usuarios y brindando así resultados reales de la calidad percibida por los usuarios.

Marco conceptual

Usuario

Un usuario es definido cómo un individuo que utiliza un servicio, éste puede ser definido por la frecuencia en la que utiliza un determinado servicio, se puede poner ejemplos como al usar las redes sociales, se convierte en un usuario de redes sociales o a subes utilizar diferente software puede convertirse en un usuario informático.

Servicio

El servicio tiene como concepto de un conjunto de acciones que un usuario recibe por parte de una organización teniendo en cuenta el precio, las características y las referencias que haya tenido con servicios similares (Quito, 2018).

Calidad del servicio

De acuerdo con Erazo y Mogollón (2021) la calidad de servicio se conceptualiza a través las expectativas que tiene un usuario antes de recibir el servicio frente a la de especificaciones que la empresa ofrece por la realización de este, cabe destacar que no se pueden medir las características de un servicio ya que depende de diferentes factores como el lugar y quien está brindando el servicio.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se conceptualiza cuando un cliente llena sus expectativas al momento de utilizar un producto o servicio, ya que inicialmente cuenta con una idea de cómo será el uso de este y cuando obtienen los resultados reales puede dar un juicio de valor bajo su propia experiencia vivida.

Comportamiento del consumidor

Es el proceso para la toma de decisiones que sufren los individuos a partir de los estímulos o influencia del entorno en el que están situados para poder adquirir un determinado producto o servicio que pueda satisfacer sus necesidades, esta toma de

decisiones puede estar definida por el estilo de vida o idiosincrasia de los consumidores (Mothersbaugh et al., 2020).

Marco referencial

Llamuca y Aguilar (2019) realizaron un estudio en la ciudad de Ambato, en esta ciudad la percepción que tienen los usuarios del servicio de transporte urbano fue desfavorable ya que estos se encuentran insatisfechos por cómo se brinda este servicio, dentro de esta investigación se tomaron en cuenta aspectos como los tiempos de traslado, la comodidad seguridad y la manera en la que se daba el servicio. Dentro de este estudio se destaca que la atención al cliente fue quien menos puntuación obtuvo y de igual manera la seguridad es otro punto para tomar en cuenta ya que los usuarios no se encuentran satisfechos con esta variable.

Otro estudio realizado en la ciudad de Loja determinó que a partir de las dimensiones del modelo SERVQUAL, se obtuvo en promedio un nivel de satisfacción de 3,11 sobre 5 estando parcialmente de acuerdo con la variable calidad y únicamente obteniendo un 62,22% de satisfacción por parte de los usuarios del transporte urbano en la ciudad de Loja, de igual manera en este estudio se utilizaron las 5 dimensiones de este modelo (Quito, 2020).

Un estudio realizado en la ciudad de México, determinó que los usuarios no se encuentran totalmente satisfechos, debido a que el transporte urbano no llega a cumplir las expectativas de calidad y confiabilidad dentro de este estudio los transportes microbús y metro fueron quienes tuvieron las calificaciones más bajas con respecto al nivel de satisfacción diciendo las dimensiones de seguridad y elementos tangibles (instalaciones) los puntos de mejora con mayor urgencia para los usuarios de este transporte (Paredes & Velásquez, 2018).

De igual manera otro estudio realizado en la ciudad de Trujillo, Perú, determinó que la calidad del servicio es eficiente en un 39%, un 36% considera que regular y un 25% considera que es deficiente, nuevamente la dimensión de seguridad fue la que menos puntuación obtuvo

ya que los usuarios consideran que la capacidad de los buses es excesiva en horas pico, de igual manera para este estudio se utilizaron las 5 dimensiones del modelo SERVPERF (Espinola, 2020).

Bravo (2021) en un estudio realizado en la ciudad de Tacna, el término que uno de los principales problemas que tiene el transporte urbano de esta ciudad es en la dimensión de elementos tangibles ya que no consideran que el personal cuenta con un aspecto limpio y aseado no consideran atractivo el material comunicacional dentro de las unidades y de igual manera se destaca que los chóferes no son competentes y profesionales al momento de brindar este servicio, de igual manera se utilizó el modelo SERVPERF con sus 5 dimensiones.

Sánchez (2021) en su investigación determinó que la calidad del servicio prestado por el transporte urbano es de un 24% en un nivel de alta calidad mientras que el 26% indica que la calidad es baja, dentro de los aspectos que más se destaca es la implementación de un buzón de sugerencias externas e internas para poder medir el nivel de satisfacción y de igual manera, que se pueda utilizar uniformes por parte del personal para que puedan ser identificados y de igual manera la implementación de capacitaciones hacia el personal para que se pueda ofrecer una mejor atención al cliente.

Otro estudio realizado en la ciudad de Sucre, Bolivia; determinó que la calidad del servicio del transporte público tiene resultados negativos ya que los usuarios presentan grietas entre lo que aspiran recibir y lo que terminan recibiendo como servicio, uno de los principales aspectos es que los conductores no cumplen con las expectativas de los clientes y no brindan el servicio en las condiciones acordadas de cómo se debería realizar un buen servicio (Oblitas, 2019).

De igual manera, un estudio, realizado por Carrera y Chaupijulca (2019) determinó que a partir de la aplicación del modelo SERVPERF, los resultados obtenidos no son favorables hacia el transporte urbano, ya que no están satisfechos con los tiempos de traslado y tiempos

de espera entre una unidad y otra, de igual manera, la apariencia física de los vehículos es otro inconveniente ya que no consideran que sean modernos y que el viaje sea placentero por la infraestructura interna de este transporte.

En la ciudad de Lima se realizó una investigación para medir el nivel de satisfacción del transporte urbano, lo cual reflejó resultados negativos por parte de los usuarios ya que no se encuentran satisfechos teniendo puntos de mejoras como una innovación en la infraestructura del bus, los conductores y controladores no cuentan con servicios de capacitación que sean adecuados para brindar un buen servicio y finalmente ser más rigurosos con la seguridad dentro del transporte ya que esto beneficia tanto a usuarios como conductores (Blas & Cabrera, 2019).

Capítulo III

Metodología

Enfoque de investigación: Cuantitativo

Un enfoque de investigación cuantitativo se refiere un conjunto de procesos que tiene secuencia y luego es probatorio, una de sus características es que no se pueden saltar pasos para seguir al siguiente proceso y el orden que tiene es riguroso. Este enfoque utiliza la obtención de datos con el objetivo de hacer pruebas de hipótesis basándose en la medición numérica y posterior el uso del análisis estadístico, para establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, et al., 2014).

La investigación de carácter cuantitativo se puede reconocer por algunas características, como:

- Tiene como finalidad calcular y valorar los fenómenos o enfocarse en problemas de investigación: ¿con qué frecuencia ocurren y su magnitud?

- El investigador propone un problema de estudio concreto y delimitado sobre un fenómeno.
- Cuando se propone el problema de estudio, el investigador revisa lo que se ha investigado anteriormente, desarrolla un marco teórico, con el cual surgen hipótesis y las pone a prueba mediante el uso de los diseños de investigación que más se apropien a problema planteado.
- Las hipótesis deben plantearse antes de recolectar y analizar los datos.
- La recolección de los datos se establece en la medición. La recolección de datos se realiza con procesos estandarizados que anteriormente una comunidad científica los haya aceptado.
- Los datos obtenidos se simbolizan mediante números, por esa razón se debe analizar mediante métodos estadísticos.
- Esta investigación busca ser lo más objetiva posible.
- Una investigación cuantitativa busca generalizar los resultados de una muestra.
- Una de sus finalidades es que los estudios se puedan replicar (Hernández, et al., 2014).

Tipología de investigación

Por su finalidad: Aplicada

Al realizar una investigación es importante determinar su finalidad, en este caso se busca su aplicación o a partir de sus resultados se de uso de los de conocimiento adquiridos. En resumen, su objetivo es que ayuden o guíen en la toma de decisiones para programas o procesos (Hernández, et al., 2014). Por lo anterior mencionado, la tipología de esta investigación es aplicada debido a que, al evaluar la satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado por el transporte urbano (buses) del Distrito Metropolitano de Quito se podrán realizar mejoras en cuanto al servicio que ofrecen las unidades de transporte.

Por las fuentes de información: Cuantitativa***Fuentes secundarias***

Para la obtención de datos secundarios se utilizarán distintas fuentes bibliográficas especificadas dentro del marco teórico, con esta información se podrá obtener las perspectivas más relevantes para la investigación. La información obtenida tendrá como referencia a estudios realizados que sean similares sobre el uso del transporte urbano tanto de manera local (Ecuador) o de manera externa (fuera del país).

Fuentes primarias

Las fuentes de información primarias serán obtenidas mediante el estudio, a partir de las características del enfoque cuantitativo. La información será recopilada partir de una encuesta, siendo esta una herramienta de investigación que permita obtener datos e información con respecto a la satisfacción de los usuarios del transporte urbano (buses) en el Distrito Metropolitano de Quito.

Por el control de las variables: No experimental

La investigación no experimental se define como aquella investigación que se desarrolla sin influir sobre las variables. Los fenómenos son observados tal y como se darían en su naturaleza para posteriormente analizarlos. Por lo que, no se construyen situaciones y no existe influencia del investigador sobre las variables independientes. En este caso, las unidades de análisis son los usuarios del transporte urbano del distrito metropolitano de Quito (Hernández, et al., 2014).

Tipo de diseño No Experimental: Transversal

La investigación transversal tiene como finalidad describir las variables y analizar su influencia en un momento dado. Este tipo de investigación recolecta datos e información en un definitivo momento y en un tiempo provisto (Hernández, et al., 2014).

Por el alcance: Descriptivo

En la descripción de fenómenos en la descripción de situaciones, contextos o fenómenos, su propósito describir en detalle qué son y cómo se manifiestan. El propósito de este tipo de investigación es revelar los atributos, características y perfiles de la persona, grupo, comunidad, proceso, objeto o cualquier otro fenómeno que se analiza. El enfoque de esta investigación busca primero recopilar la información de manera independiente, para posteriormente analizarla, pero su objetivo no es encontrar una relación entre estas variables. El uso de esta investigación se la da para anticipar y descubrir características e indicar con precisión las características de una persona, comunidad, suceso, etc. (Hernández, et al., 2014).

Población

Ubicada en la provincia de Pichincha, el Distrito Metropolitano de Quito, cuenta con aproximadamente 423.000 hectáreas de superficie, dentro de este territorio se encuentran, instalaciones de centros de educativos, centros de salud, lugares de fuentes de empleo en el ámbito de la administración e inversión para el área urbana, así también, como espacio de entretenimiento y cultura. Con todo lo anterior mencionado, alcanza una población de 2.576.287 habitantes de acuerdo con el censo poblacional del año 2010 (INEC, 2010).

Tipo de muestreo

Intencional, opinático o de conveniencia

El muestreo por conveniencia concede en seleccionar aquellas unidades de estudio que acepten participar del estudio y sean accesibles. El investigador se fundamenta en la proximidad y accesibilidad de los sujetos para la intervenir en la investigación (Otzen & Manterola, 2017).

Cálculo de la muestra

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

$N = \text{Población } 2.576.287$

$Gc = \text{Grado de confiabilidad } 95\% = 1,96$

$p = \text{variancia } 50\% = 0,5$

$q = \text{variancia } 50\% = 0,5$

$e = \text{Margen de error } \pm 5\% = 0,0511$

$$n = \frac{1,96^2 * 2.576.287 * 0,5 * 0,5}{0,0511^2 * (2.576.287 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$n = 363,74$

El resultado total es de **364** personas como muestra significativa.

Instrumentos de recolección de información

Encuesta

La información será obtenida a partir de la aplicación de encuestas a los usuarios del Transporte Urbano del DMQ. De acuerdo con Ganga (2019) en este instrumento de obtención de información se plantean preguntas cualitativas o cuantitativas con la finalidad de obtener información relevante al tema de investigación y que cada pregunta es justificada por las hipótesis y objetivos de la investigación, con ello se impide el riesgo de formular preguntas que no sean relevantes para la misma.

Validación del instrumento

Se realizó a través de dos formas de validación de datos, con la opinión de expertos y a partir de análisis del Alpha de Cronbach.

Validación de expertos

De acuerdo con Escobar y Cuervo (2008) para validar un contenido útil y demostrar su fiabilidad en una investigación se debe contar con una opinión fundamentada con personas que tengan trayectoria en el tema y que dichas opiniones sean reconocidas como expertos.

En la tabla 4 se detalla los expertos y las observaciones brindadas en la validación del instrumento, se tomó en cuenta cuatro variables claridad, consistencia, confiabilidad y su relación con el tema de estudio. Se utilizó una valoración entre 1 y 5. A continuación, se indica los promedios por cada variable.

Tabla 4

Validación de encuestas por expertos

N	Profesionales	Área	Confiabilidad	Consistencia	Claridad	Relación con el tema de estudio	Observaciones
1	Ing. Armando Quitana	Docente	4,6	4,6	4,6	4,6	Revisar preguntas de soporte del control y tarifas.
2	MSc. Marcelo Vega	Docente	4,9	4,7	4,5	5	Enfocarse en en los implementos de seguridad y las normas viales.
3	Ing. Cristhian Pozo	Marketing	4,7	4,8	4,6	5	Unificar preguntas.
4	Ing. Jorge Ramírez	Marketing	4,2	4	4,9	5	Enfocarse en más dimensiones del modelo de estudio.
5	MSc. Verónica Iturralde	Marketing	5	4,8	4,7	5	Utilizar términos adecuados, y evitar preguntas de interpretación.

Validación con Alfa de Cronbach

Es un método de análisis utilizado para medir la fiabilidad de una escala a través un conjunto de afirmaciones que se busca medir en la misma dimensión teórica o en el mismo constructo, cuando el valor de alfa es más cercano a 1 la fiabilidad del instrumento es mayor, caso contrario se pierde credibilidad (González & Pazmiño, 2015).

Esta investigación cuenta con un Alpha de Cronbach de 0,905, aplicado a 30 elementos muestrales, en la tabla 5 se observa que el instrumento es fiable ya que el alfa obtenida es de 90,5% (Hernández & Pascual, 2017).

Tabla 5

Resumen de datos de la tabla piloto

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

Tabla 6

Alpha de Cronbach - Prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,905	28

Hipótesis

Ho: El sexo es independiente del tipo de transporte urbano

H1: El sexo es dependiente del tipo del transporte urbano.

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

H1: El sector de residencia es dependiente con el tipo de transporte.

H0: La edad es independiente con el tipo de transporte utilizado con mayor frecuencia.

H1: La edad es dependiente con el tipo de transporte utilizado con mayor frecuencia.

Tabulación

La metodología empleada tras culminar las encuestas será la tabulación de datos en un documento de Excel y luego en un documento de SPSS. Para su posterior análisis a través de las funciones del programa. Para lo cual se necesita de la codificación, digitación de las encuestas antes de proseguir con la tabulación.

Capítulo IV

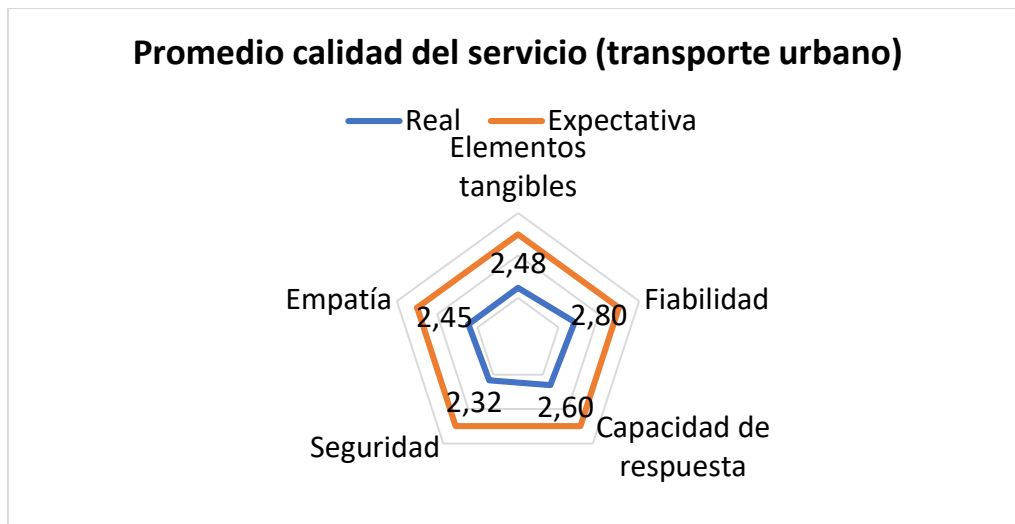
Tabulación y análisis de la información

A continuación, luego del levantamiento y procesamiento de los datos que se obtuvieron a partir de las 364 encuestas realizadas a los usuarios del transporte urbano del distrito metropolitano de Quito, se presentan los siguientes resultados. Primero se presenta los resultados por cada una de las dimensiones para posteriormente tener el análisis univariado por cada pregunta del modelo SERVPERF.

Calidad de servicio por dimensiones

Figura 9

Radar de la calidad del servicio general



De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la dimensión con la puntuación más favorable es la fiabilidad con una puntuación de 2,80 sobre 5, en segundo lugar se encuentra la capacidad de respuesta con una puntuación de 2,60 sobre 5, en tercer lugar se encuentra la dimensión de los elementos tangibles con una puntuación de 2,48 sobre 5, en cuarto lugar se encuentra a la dimensión de la empatía con 2,45 sobre 5 y finalmente se encuentra la dimensión de seguridad con una puntuación de 2,32 sobre 5.

Informe por variables

Elementos tangibles

Tabla 7

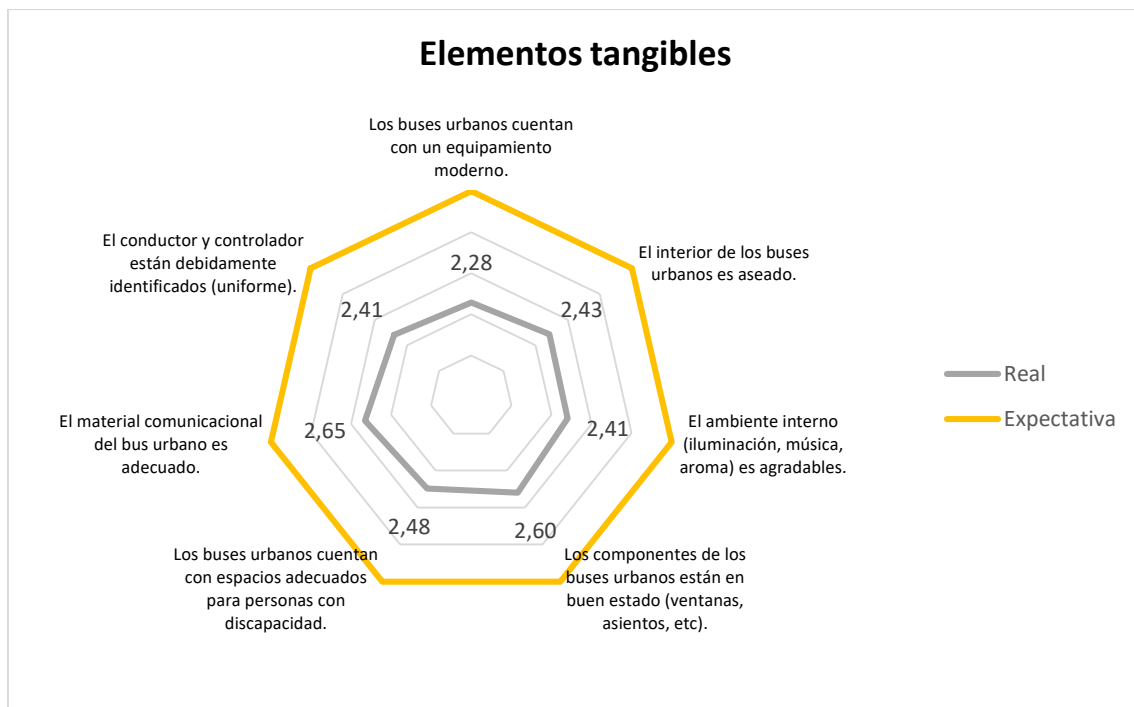
Elementos tangibles

Elementos tangibles	Promedio
Los buses urbanos cuentan con un equipamiento moderno.	2,28
El interior de los buses urbanos es aseado.	2,43

El ambiente interno (iluminación, música, aroma) es agradables.	2,41
Los componentes de los buses urbanos (ventanas, asientos, pasillos, puertas, gradas de ingreso, sujetadores de mano) están en buen estado.	2,60
Los buses urbanos cuentan con espacios adecuados para personas con discapacidad.	2,48
El material comunicacional del bus urbano (carteles informativos, letreros distintivos, señalética) es adecuado.	2,65
El conductor y controlador están debidamente identificados (usan credencial o un uniforme identificativo).	2,41
Promedio - Elementos tangibles	2,48

Figura 10

Radar de dimensión - Elementos tangibles



Análisis

Después de analizar los 7 ítems de la dimensión elementos tangibles, se obtuvo que el material comunicacional del bus se encuentra con la mejor puntuación con 2,65 sobre 5, en segundo lugar se tiene a los componentes del bus urbano con una puntuación de 2,60 sobre 5, en tercer lugar se encuentra, si los buses urbanos tienen espacios adecuados para personas con discapacidad con un 2,48 sobre 5, en cuarto lugar se tiene al ítem relacionado con el aseo del bus 2,43 sobre 5, en quinto lugar se tiene a dos ítems, si el conductor y controlador cuentan con un identificativo como un uniforme y el ambiente interno del transporte urbano es agradable con una puntuación de 2,41 sobre 5 respectivamente, y finalmente el ítem que menor puntuación obtuvo estilos urbanos cuentan con un equipamiento moderno tiene una puntuación de 2,28 sobre 5.

Fiabilidad

Tabla 8

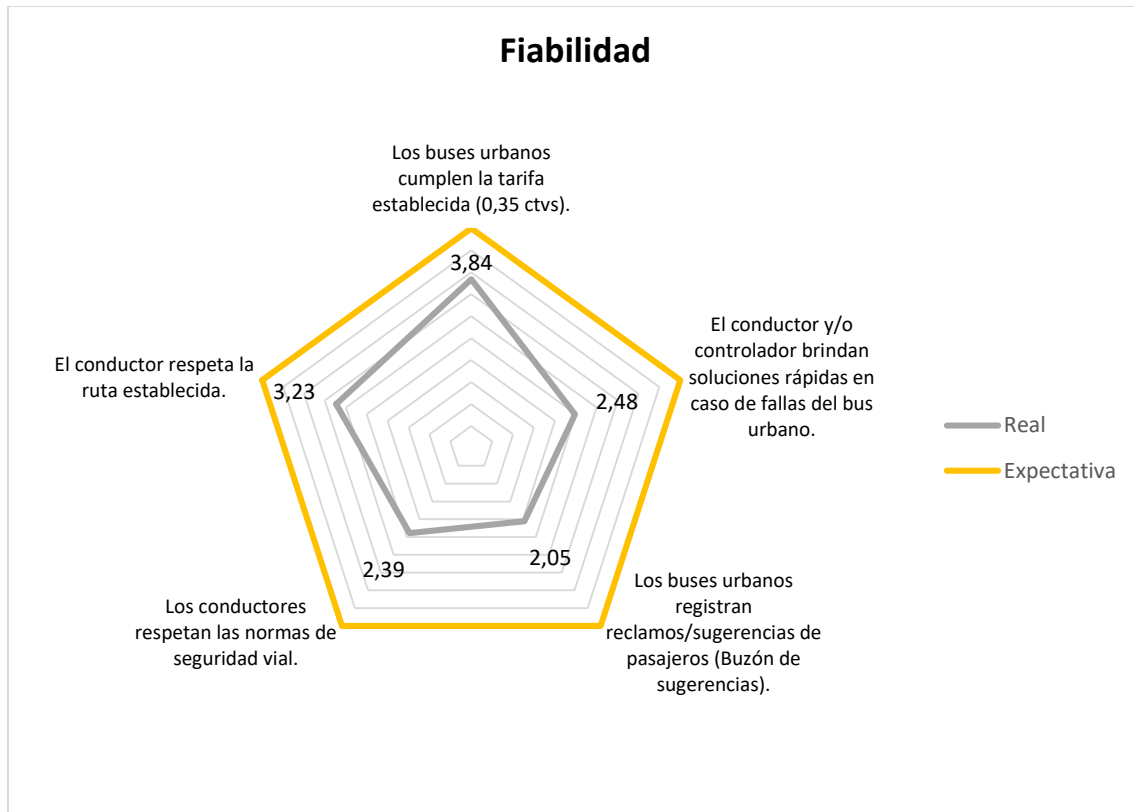
Fiabilidad

Fiabilidad	Promedio
Los buses urbanos cumplen la tarifa establecida (0,35 ctvs).	3,84
El conductor y/o controlador brindan soluciones rápidas en caso de fallas del bus urbano.	2,48
Los buses urbanos registran reclamos/sugerencias de pasajeros (Buzón de sugerencias).	2,05
Los conductores respetan las normas de seguridad vial.	2,39

El conductor respeta la ruta establecida.	3,23
Promedio - Fiabilidad	2,80

Figura 11

Radars de dimensión - Fiabilidad



Análisis

Para la dimensión fiabilidad, se observa que el ítem de si los buses cumplen con la tarifa establecida, ocupa la mejor puntuación con un 3,84 sobre 5, en segundo lugar se encuentra a si el conductor respeta la ruta establecida con una puntuación de 3,23 sobre 5, en tercer lugar se tiene a que si el conductor y controlador brindan una solución rápida con una puntuación de 2,48 sobre 5, en cuarto lugar se encuentra que si los conductores respetan las normas de seguridad vial con una puntuación de 2,39 sobre 5, y finalmente el ítem que menor

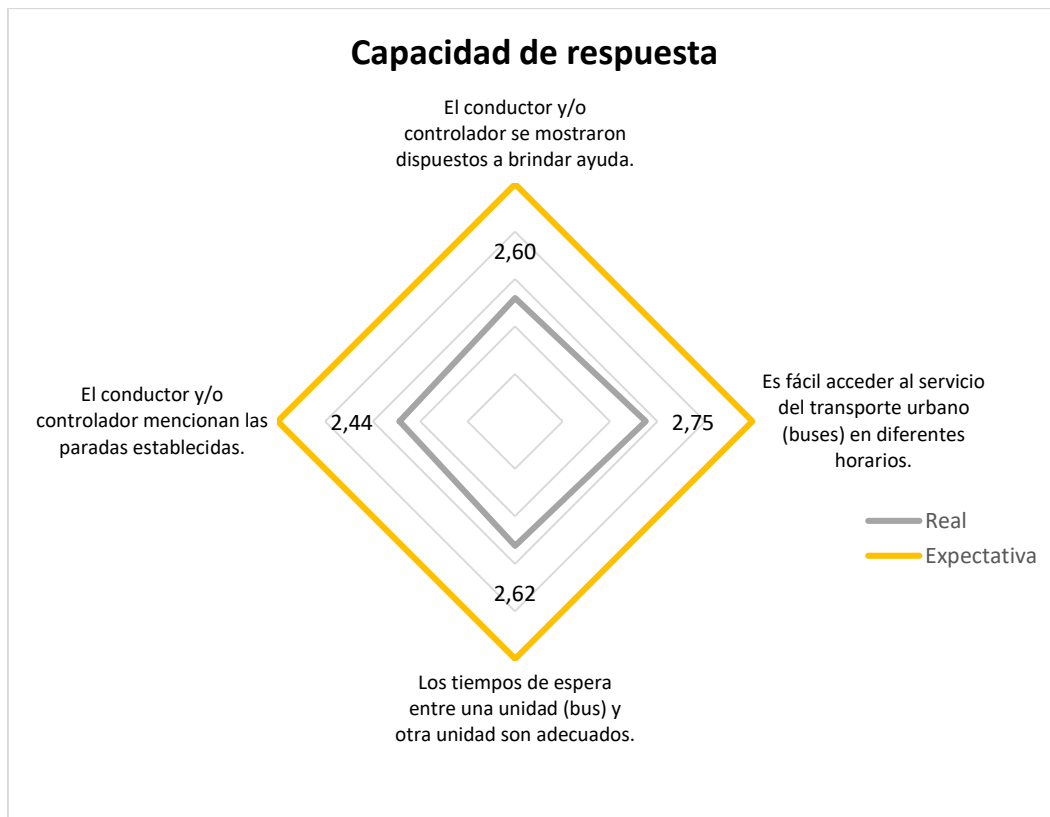
puntuación obtuvo fue si el transporte urbano cuenta con un buzón de reclamos y sugerencias con una puntuación de 2,05 sobre 5.

Tabla 9

Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	Promedio
El conductor y/o controlador se mostraron dispuestos a brindar ayuda.	2,60
Es fácil acceder al servicio del transporte urbano (buses) en diferentes horarios.	2,75
Los tiempos de espera entre una unidad (bus) y otra unidad son adecuados.	2,62
El conductor y/o controlador mencionan las paradas establecidas.	2,44
Promedio – Capacidad de respuesta	2,60

Figura 12

Radar de dimensión - Capacidad de respuesta**Análisis**

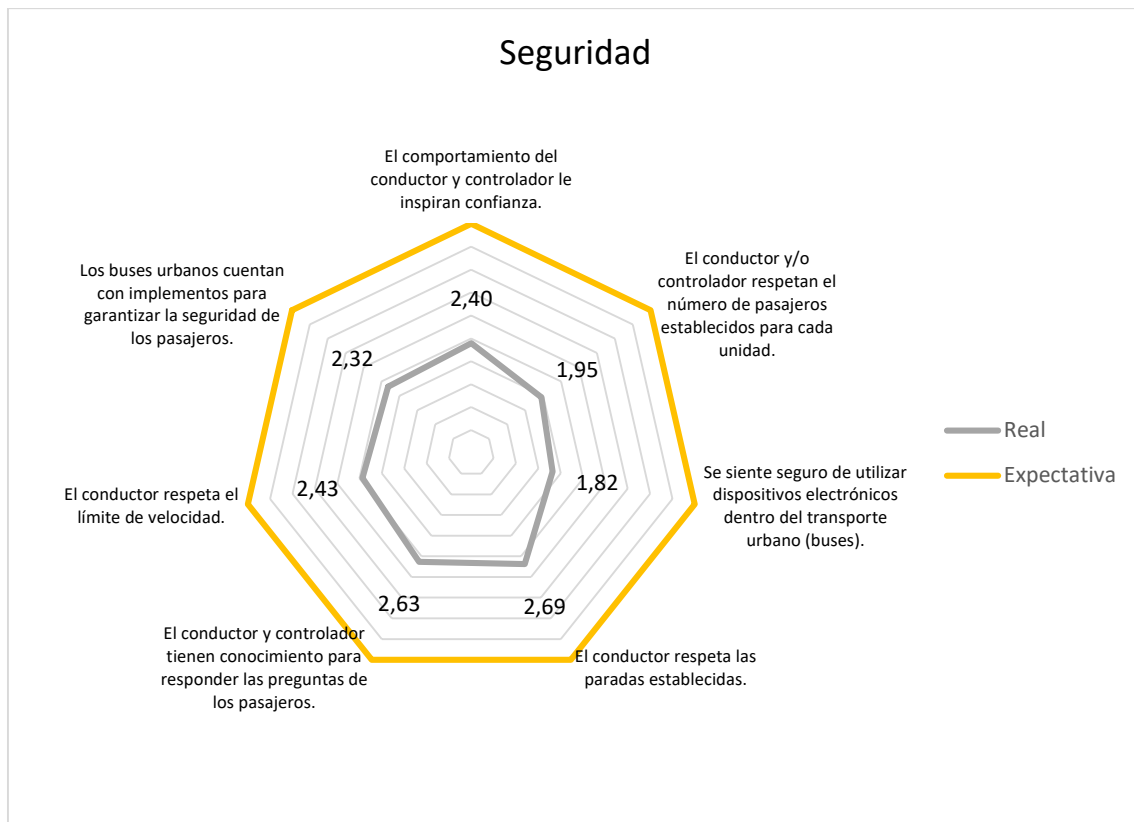
Después de analizar la dimensión capacidad de respuesta, en primer lugar se tiene al ítem relacionado con facilidad de acceder al transporte urbano en diferentes horarios con una puntuación de 2,75 sobre 5, en segundo lugar se tiene a que, sí los tiempos de espera entre una unidad y otra son adecuados con una puntuación de 2,62 sobre 5, en tercer lugar se tiene que, si el conductor y controlador están dispuestos a ofrecer ayuda con una puntuación de 2,60 sobre 5 y finalmente el ítem que menor puntuación obtuvo fue, sí el conductor controlador mencionan las paradas establecidas con una puntuación de 2,44 sobre 5.

Tabla 10*Seguridad*

Seguridad	Promedio
El comportamiento del conductor y controlador le inspiran confianza.	2,40
El conductor y/o controlador respetan el número de pasajeros establecidos para cada unidad.	1,95
Se siente seguro de utilizar dispositivos electrónicos (celulares, tablets, computador) dentro del transporte urbano (buses).	1,82
El conductor respeta las paradas establecidas.	2,69
El conductor y controlador tienen conocimiento para responder las preguntas de los pasajeros.	2,63
El conductor respeta el límite de velocidad.	2,43
Los buses urbanos cuentan con implementos para garantizar la seguridad de los pasajeros (cámaras de seguridad, botón de pánico, GPS en caso de secuestro).	2,32
Promedio - Seguridad	2,32

Figura 13

Radar de dimensión - Seguridad



Análisis

Al analizar la dimensión seguridad, se obtuvo en primer lugar al ítem de sí, el conductor respeta las paradas establecidas como una puntuación de 2,69 sobre 5, en segundo lugar se tiene al ítem relacionado con el conocimiento para responder las preguntas de los pasajeros con una puntuación de 2,63 sobre 5, en tercer lugar se tiene, a que sí el conductor respeta el límite de velocidad con una puntuación de 2,43 sobre 5, en cuarto lugar se tiene a qué, si el conductor y controlador le inspiran confianza con una puntuación de 2,40 sobre 5, en quinto lugar al ítem relacionado con los implementos de seguridad con una puntuación de 2,32 sobre 5, en sexto lugar se tiene al ítem relacionado con el número de pasajeros con una puntuación de 1,95 sobre 5, y finalmente el ítem que menor puntuación obtuvo fue así si el

usuario se siente seguro de utilizar dispositivos electrónicos dentro de las unidades con una puntuación de 1,82 sobre 5.

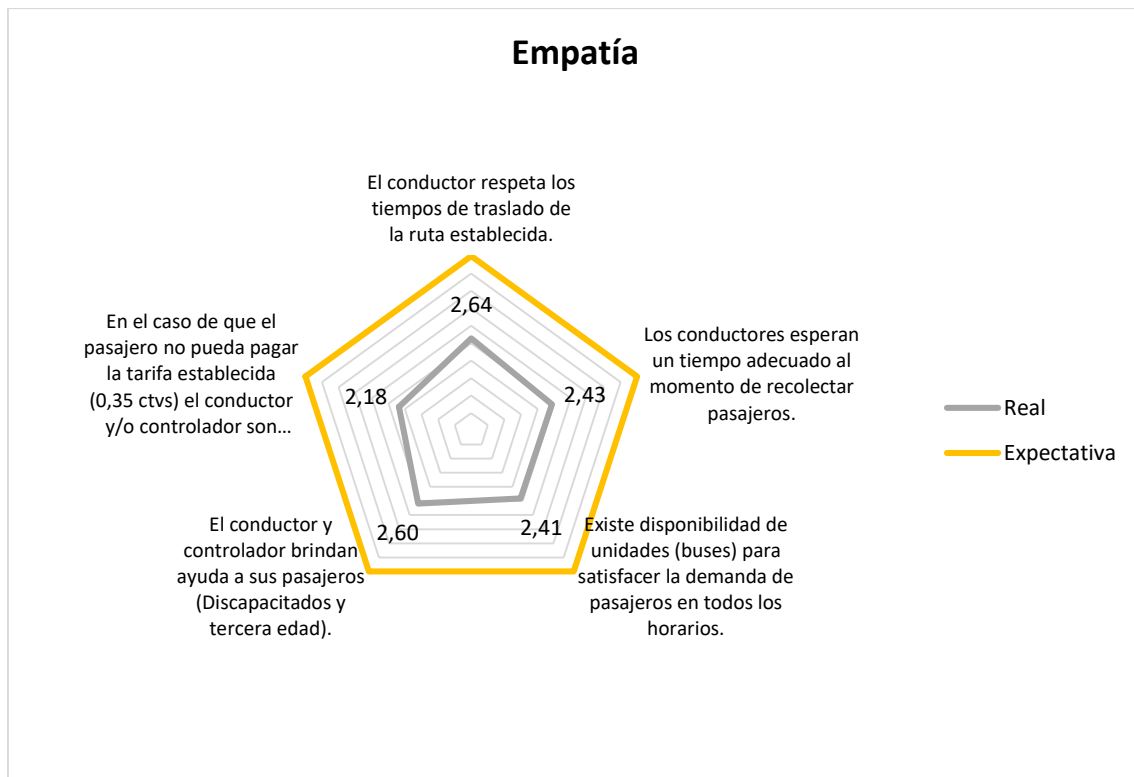
Tabla 11

Empatía

Empatía	Promedio
El conductor respeta los tiempos de traslado de la ruta establecida.	2,64
Los conductores esperan un tiempo adecuado al momento de recolectar pasajeros.	2,43
Existe disponibilidad de unidades (buses) para satisfacer la demanda de pasajeros en todos los horarios.	2,41
El conductor y controlador brindan ayuda a sus pasajeros (Discapacitados y tercera edad).	2,60
En el caso de que el pasajero no pueda pagar la tarifa establecida (0,35 ctvs) el conductor y/o controlador son accesibles para que pueda acceder al servicio de transporte.	2,18
Promedio - Empatía	2,45

Figura 14

Radar de dimensión - Empatía



Para la dimensión empatía, el ítem que mayor puntuación obtuvo fue, si el conductor respeta los tiempos de traslado de la ruta establecida con 2,64 sobre 5, en segundo lugar se encuentra el ítem relacionado a la ayuda a discapacitados y tercera edad con una puntuación de 2,60 sobre 5, en tercer lugar se encuentra el ítem relacionado a la espera de un tiempo adecuado en la recolección de pasajeros con una puntuación de 2,43 sobre 5, en cuarto lugar se encuentra el ítem relacionado a que, sí la disponibilidad de unidades satisface la demanda con una puntuación de 2,41 sobre 5, y finalmente el ítem que obtuvo la menor puntuación es, acerca de la accesibilidad al servicio al no tener el monto completo del pasaje con una puntuación de 2,18 sobre 5.

Análisis de resultados

Análisis Univariado

Pregunta N°1: ¿Ha utilizado el servicio de transporte público urbano (buses) en los últimos 6 meses?

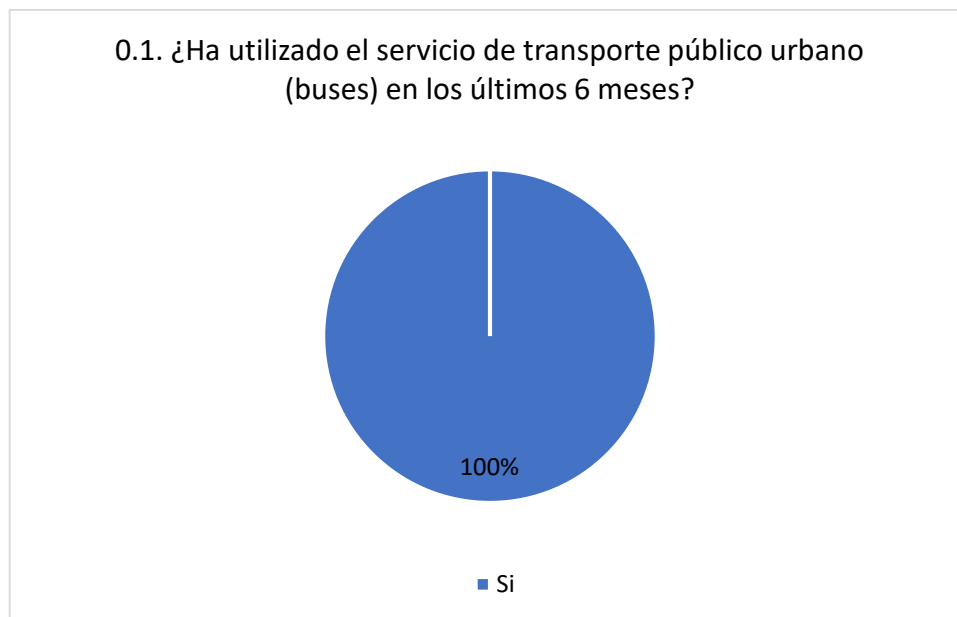
Tabla 12

Uso del transporte urbano (buses)

0.1. ¿Ha utilizado el servicio de transporte público urbano (buses) en los últimos 6 meses?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	364	100%	100%	100%

Figura 15

Uso del transporte urbano (buses)



Análisis

Para la pregunta si ¿ha utilizado el servicio de transporte público urbano (buses) en los últimos 6 meses? El 100% de los encuestados respondieron de manera positiva.

Pregunta N°2: ¿Qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia?

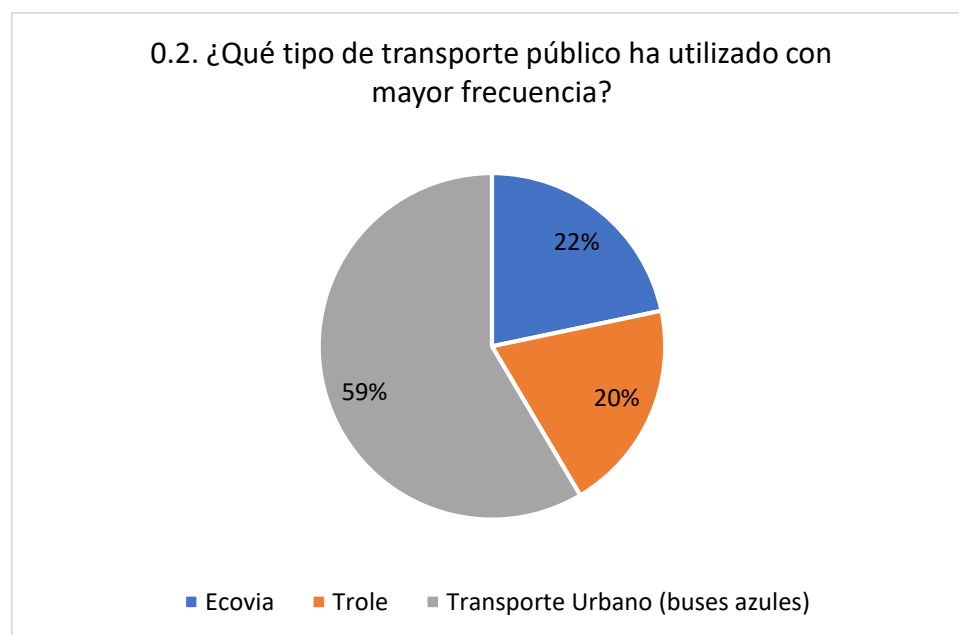
Tabla 13

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

0.2. ¿Qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ecovia	79	22%	22%	22%
Trole	72	20%	20%	41%
Transporte Urbano (buses azules)	213	59%	59%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 16

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



Análisis

Para la pregunta ¿qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia? El 59% de los encuestados utilizan el transporte urbano (buses de azules), el 22% utiliza el transporte urbano Ecovia y finalmente, el 20% utiliza el transporte urbano Trole.

Pregunta N°3: Sexo

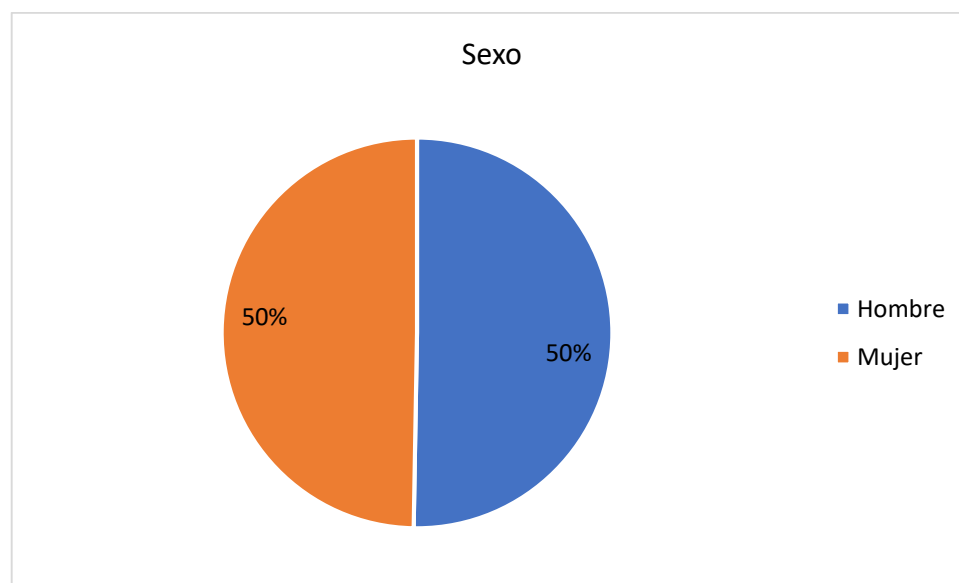
Tabla 14

Sexo

Sexo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	183	50%	50%	50%
Mujer	181	50%	50%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 17

Sexo



Análisis

Para el total de las 364 encuestas aplicadas, la pregunta relacionada al sexo el 50% de los encuestados representan a los hombres y el otro 50% representan a las mujeres, lo que puede deducir el sexo es indiferente al momento de tomar el transporte urbano (buses) dentro del Distrito Metropolitano de Quito.

Pregunta N°4: Edad

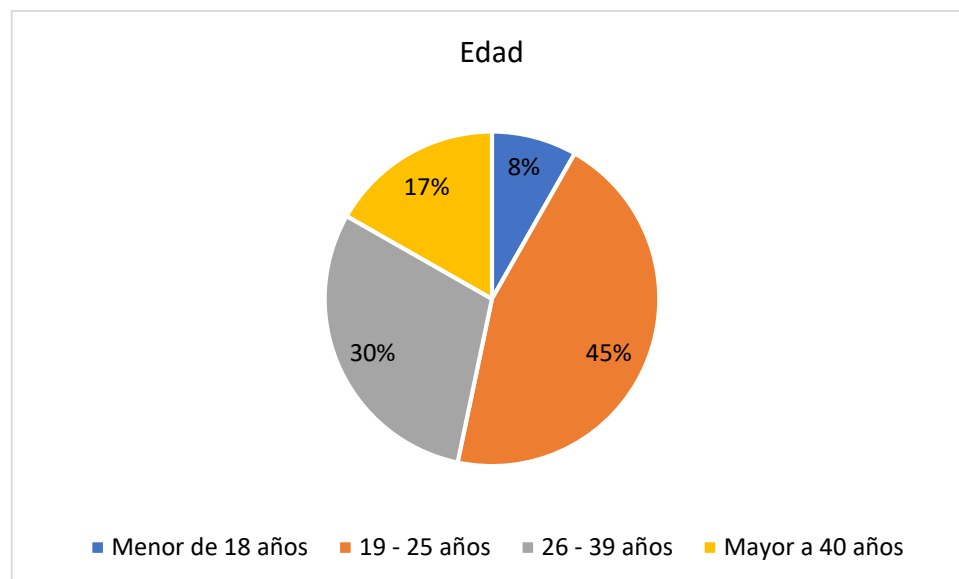
Tabla 15

Edad

Edad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menor de 18 años	30	8%	8%	82%
19 - 25 años	164	45%	45%	53%
26 - 39 años	109	30%	30%	83%
Mayor a 40 años	61	17%	17%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 18

Edad



Análisis

Se puede observar que el 45% de los encuestados se encuentra en un rango de edad entre los 19 y los 25 años, en segundo lugar, con un 30% se encuentran entre 26 y 39 años, y un 17% se encuentran los que son mayores a 40 años y finalmente representando un 8% se encuentran los encuestados menores a 18 años.

Pregunta N°5: Sector de residencia

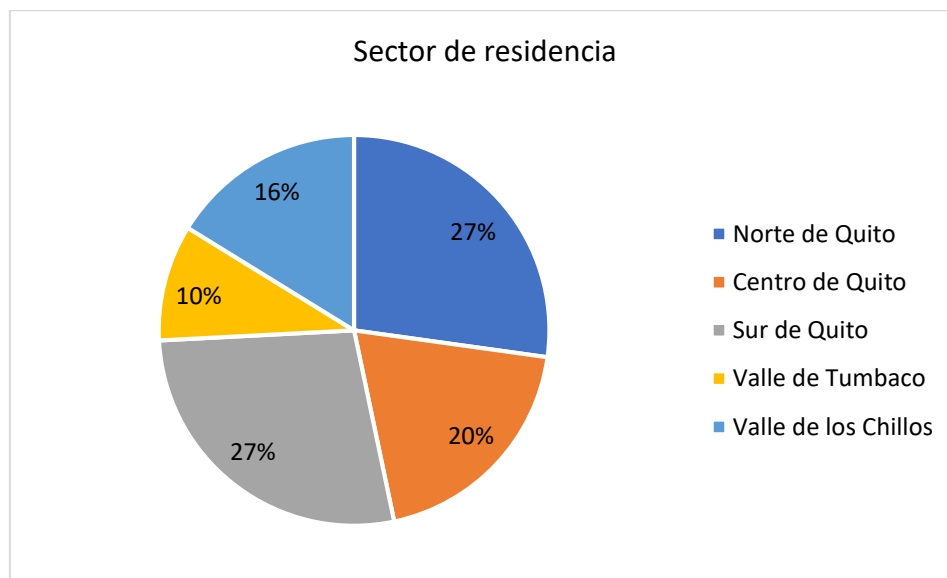
Tabla 16

Sector de residencia

Sector de residencia				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Norte de Quito	99	27%	27%	27%
Centro de Quito	71	20%	20%	47%
Sur de Quito	100	27%	27%	74%
Valle de Tumbaco	35	10%	96%	84%
Valle de los Chillos	59	16%	16%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 19

Sector de residencia



Análisis

Se puede observar que el 27% de los encuestados se encuentran en el norte de Quito, de igual manera con el mismo porcentaje del 27% se encuentran en el sur de Quito, representando como un 20% se encuentra en el centro de Quito, con un 16% se encuentran en

el Valle de los Chillos y finalmente con un 10% de los encuestados su sector de residencia es en el Valle de Tumbaco.

Pregunta N°6: Los buses urbanos cuentan con un equipamiento moderno.

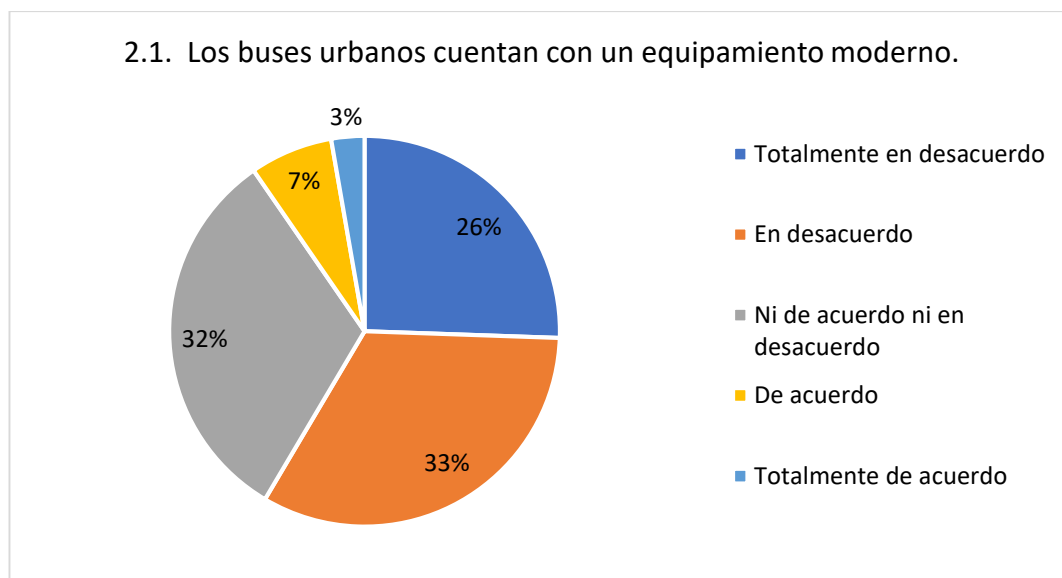
Tabla 17

Los buses urbanos cuentan con un equipamiento moderno

2.1. Los buses urbanos cuentan con un equipamiento moderno.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	93	26%	26%	26%
En desacuerdo	120	33%	33%	59%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	116	32%	32%	90%
De acuerdo	25	7%	7%	97%
Totalmente de acuerdo	10	3%	3%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 20

Los buses urbanos cuentan con un equipamiento moderno



Análisis

Para el ítem, los buses urbanos cuentan con un equipamiento moderno, el 33% de los encuestados están en desacuerdo, con el 32% se encuentran en la posición, ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando con un 26% se encuentran en una postura de, totalmente en desacuerdo, con un 7% tienen una percepción de, de acuerdo, y finalmente con un 3% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo.

Con estos resultados se refleja que aproximadamente 90% de los encuestados no se encuentra conforme con la modernidad del transporte urbano.

Pregunta N°7: El interior de los buses urbanos es aseado

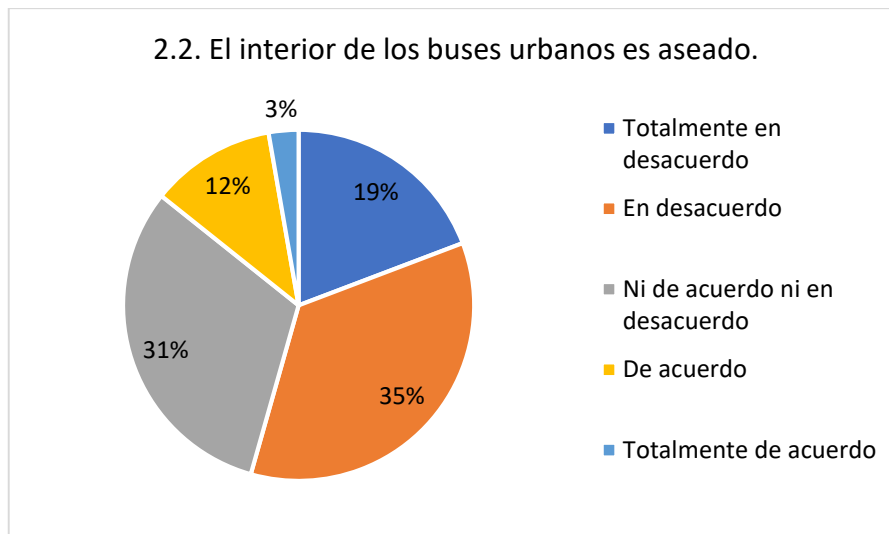
Tabla 18

El interior de los buses urbanos es aseado

2.2. El interior de los buses urbanos es aseado.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	70	19%	19%	19%
En desacuerdo	128	35%	35%	54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	114	31%	31%	86%
De acuerdo	42	12%	12%	97%
Totalmente de acuerdo	10	3%	3%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 21

El interior de los buses urbanos es aseado

**Análisis**

Para el ítem, el interior de los buses urbanos es limpio, el 35% de los encuestados están en desacuerdo, representando un 31% están en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, con un 19% se encuentran en una postura de, totalmente en desacuerdo, con un 12% tienen una percepción de, de acuerdo, y con un 3% se encuentran totalmente de acuerdo.

La percepción de los usuarios con respecto al aseo de los buses urbanos denotan que aproximadamente el 85% de los encuestados tuvieron respuestas desfavorables.

Pregunta N°8: El ambiente interno (iluminación, música, aroma) es agradables**Tabla 19**

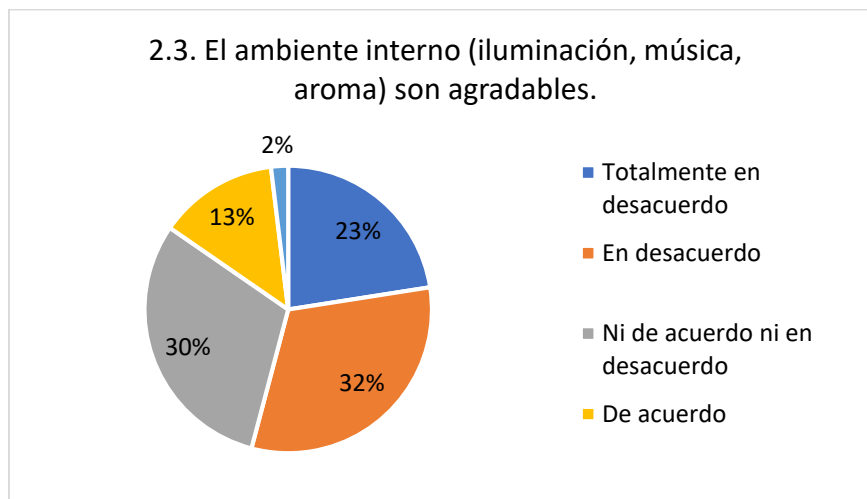
El ambiente interno (iluminación, música, aroma) es agradables

2.3. El ambiente interno (iluminación, música, aroma) es agradables.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	82	23%	23%	23%
En desacuerdo	115	32%	32%	54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	30%	30%	85%
De acuerdo	49	13%	13%	98%
Totalmente de acuerdo	7	2%	2%	100%

Total	364	100%	100%
--------------	-----	------	------

Figura 22

El ambiente interno (iluminación, música, aroma) son agradables



Análisis

Para el ítem, el ambiente interno (iluminación, música, aroma) son agradables, el 32% de los encuestados están en desacuerdo, el 30% están en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23% se encuentra en una postura de, totalmente en desacuerdo, la percepción del 13% de los encuestados es que están de acuerdo, y finalmente un 2% de los encuestados si encuentran totalmente de acuerdo.

Para elemento interno de los buses urbanos aproximadamente el 85% de los encuestados brindaron respuestas desfavorables.

Pregunta N°9: Los componentes de los buses urbanos (ventanas, asientos, pasillos, puertas, gradas de ingreso, sujetadores de mano) están en buen estado.

Tabla 20

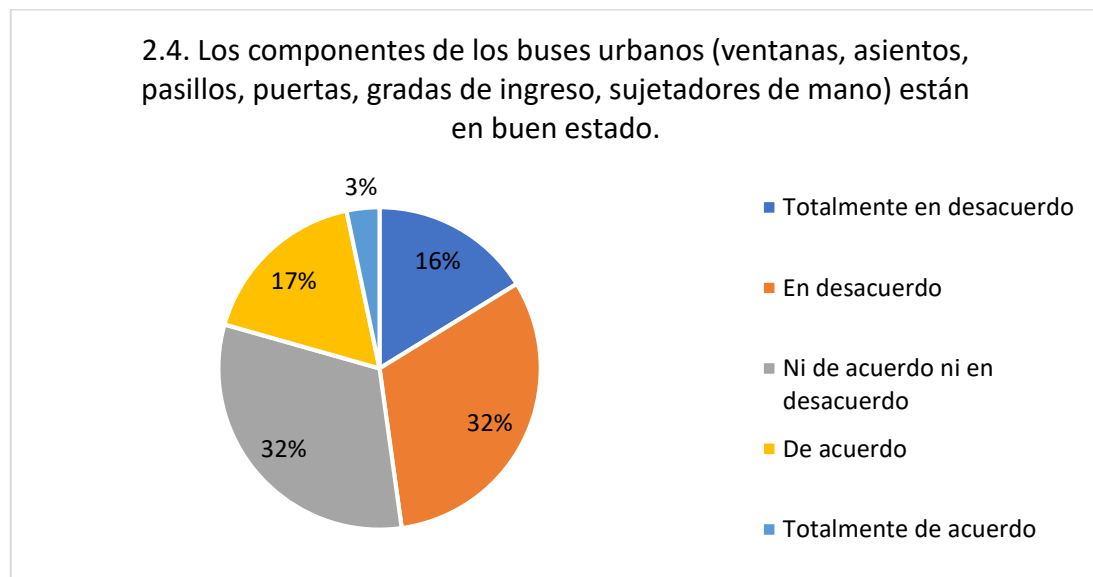
Los componentes de los buses urbanos (ventanas, asientos, pasillos, puertas, gradas de ingreso, sujetadores de mano) están en buen estado.

2.4. Los componentes de los buses urbanos (ventanas, asientos, pasillos, puertas, gradas de ingreso, sujetadores de mano) están en buen estado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	59	16%	16%	16%
En desacuerdo	115	32%	32%	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	115	32%	32%	79%
De acuerdo	63	17%	17%	97%
Totalmente de acuerdo	12	3%	3%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 23

Los componentes de los buses urbanos (ventanas, asientos, pasillos, puertas, gradas de ingreso, sujetadores de mano) están en buen estado



Análisis

Para el ítem, los componentes de los buses urbanos (ventanas, asientos, pasillos, puertas, grados de ingreso, sujetadores de mano) están en buen estado, el 32% de los encuestados están en desacuerdo, de igual manera el 32% de los encuestados están en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, como un 17% los encuestados se encuentran en una postura de, de acuerdo, representando el 16% mencionan que están totalmente en desacuerdo y finalmente con un 3% se encuentra en una posición de totalmente de acuerdo.

Con respecto a los componentes de los buses urbanos el 80% de los encuestados brindaron respuestas desfavorables de este ítem.

Pregunta N°10: Los buses urbanos cuentan con espacios adecuados para personas con discapacidad

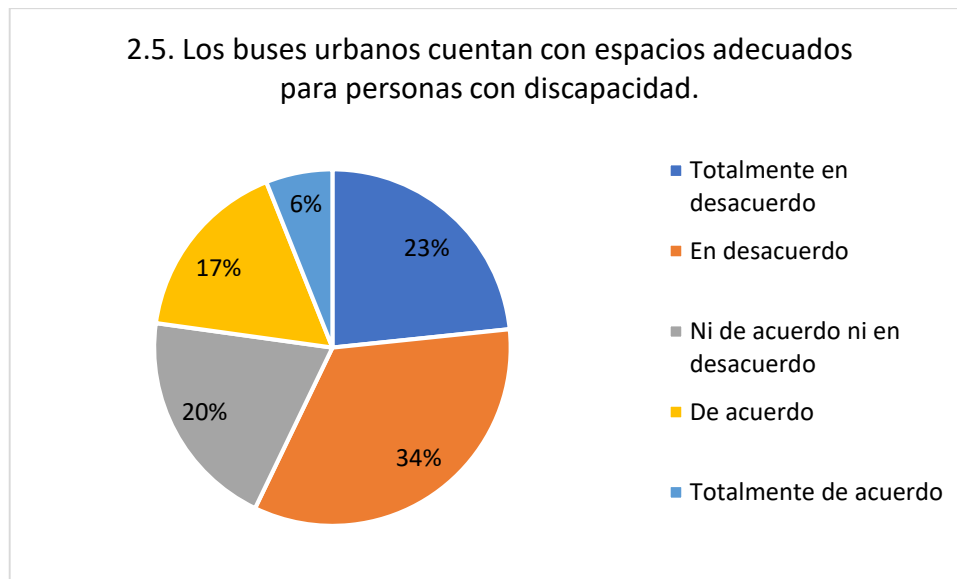
Tabla 21

Los buses urbanos cuentan con espacios adecuados para personas con discapacidad

2.5. Los buses urbanos cuentan con espacios adecuados para personas con discapacidad.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	85	23%	23%	23%
En desacuerdo	123	34%	34%	57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	73	20%	20%	77%
De acuerdo	61	17%	17%	94%
Totalmente de acuerdo	22	6%	6%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 24

Los buses urbanos cuentan con espacios adecuados para personas con discapacidad



Análisis

Se puede observar que la percepción de los usuarios frente a que, si los buses urbanos cuentan con espacios adecuados para personas con discapacidad, el 34% se encuentra en desacuerdo, el 23% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 20% está en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17% se encuentra de acuerdo, y el 6% se encuentra totalmente de acuerdo.

Con respecto así los buses de urbanos cuentan con espacios adecuados para personas con discapacidad aproximadamente el 77% de los encuestados brindaron respuestas desfavorables.

Pregunta N°11: El material comunicacional del bus urbano (carteles informativos, letreros distintivos, señalética) es adecuado

Tabla 22

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

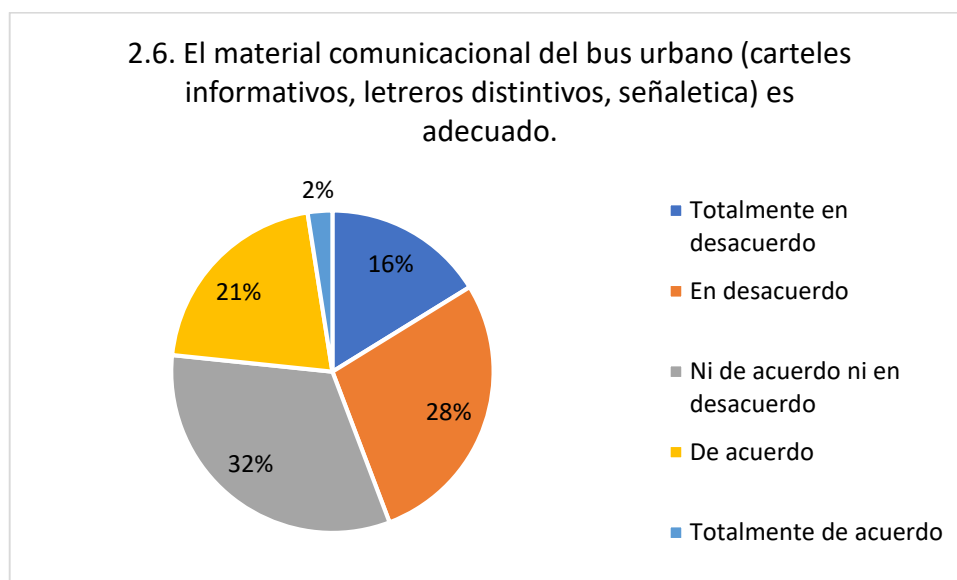
2.6. El material comunicacional del bus urbano (carteles informativos, letreros distintivos, señalética) es adecuado.

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Totalmente en desacuerdo	59	16%	16%	16%
En desacuerdo	102	28%	28%	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	118	32%	32%	77%
De acuerdo	76	21%	21%	98%
Totalmente de acuerdo	9	2%	2%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 25

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



Análisis

Se puede observar que la percepción de los usuarios frente a, sí el material comunicacional del bus urbano es adecuado, el 32% está en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28% está en desacuerdo, el 21% se encuentra de acuerdo, el 16% se encuentra totalmente en desacuerdo y únicamente el 2% se encuentra totalmente de acuerdo.

Pregunta N°12: El conductor y controlador están debidamente identificados (usan credencial o un uniforme identificativo)

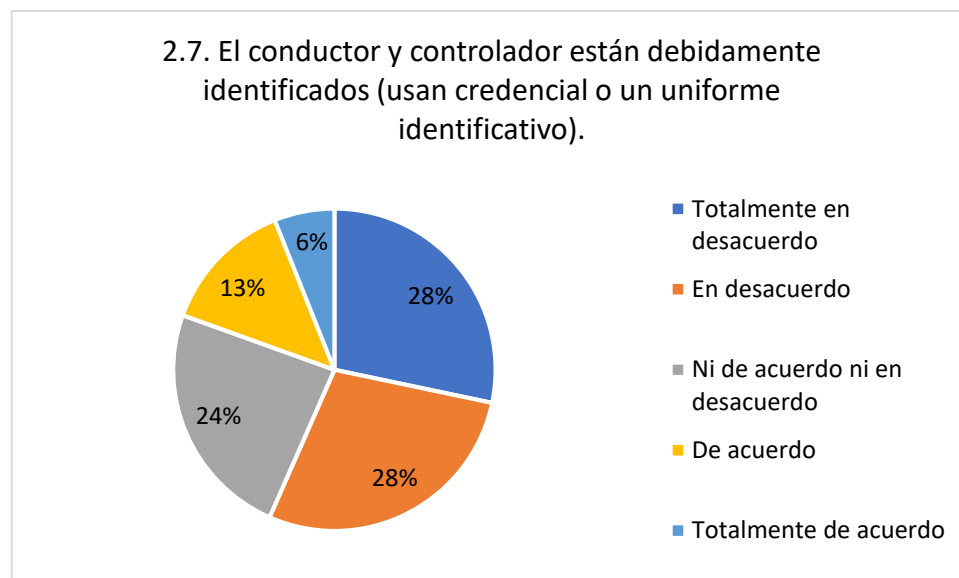
Tabla 23

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

2.7. El conductor y controlador están debidamente identificados (usan credencial o un uniforme identificativo).				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	103	28%	28%	28%
En desacuerdo	103	28%	28%	57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	87	24%	24%	80%
De acuerdo	49	13%	13%	94%
Totalmente de acuerdo	22	6%	6%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 26

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



Análisis

La percepción de los usuarios frente a qué sí, el conductor y controlador están debidamente identificados, el 28% se encuentra totalmente en desacuerdo, de igual manera otro 28% de los encuestados está en desacuerdo, el 24% se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13% se encuentra de acuerdo y finalmente el 6% se encuentra totalmente de acuerdo.

Con respecto a la identificación del conductor y controlador aproximadamente el 80% de los encuestados brindaron respuestas desfavorables.

Pregunta N°13: Los buses urbanos cumplen la tarifa establecida (0,35 ctvs)

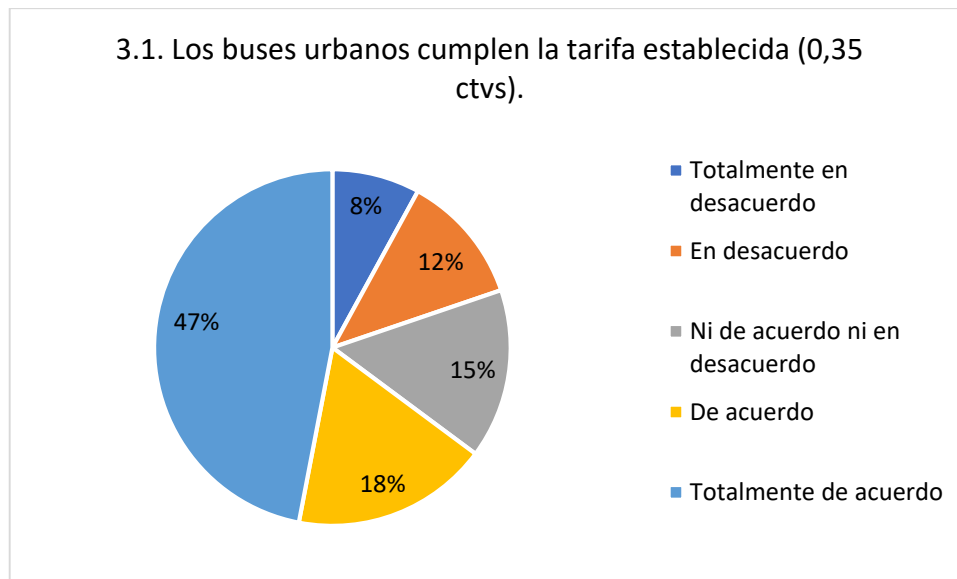
Tabla 24

Los buses urbanos cumplen la tarifa establecida (0,35 ctvs)

3.1. Los buses urbanos cumplen la tarifa establecida (0,35 ctvs).				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	29	8%	8%	8%
En desacuerdo	43	12%	12%	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	15%	15%	35%
De acuerdo	65	18%	18%	53%
Totalmente de acuerdo	171	47%	47%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 27

Los buses urbanos cumplen la tarifa establecida (0,35 ctvs)



Análisis

Para el ítem, los buses de urbanos cumplen con la tarifa establecida, la percepción de los usuarios es, un 47% se encuentra totalmente de acuerdo, el 18% se encuentra de acuerdo, el 15% se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 12% de los encuestados se encuentran en desacuerdo y finalmente el 8% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Para este ítem, el 65% de los encuestados brindaron respuestas favorables lo que denota que el pasaje del transporte urbano es cobrado con regularidad sin alzas de tarifa.

Pregunta N°14: El conductor y/o controlador brindan soluciones rápidas en caso de fallas del bus urbano

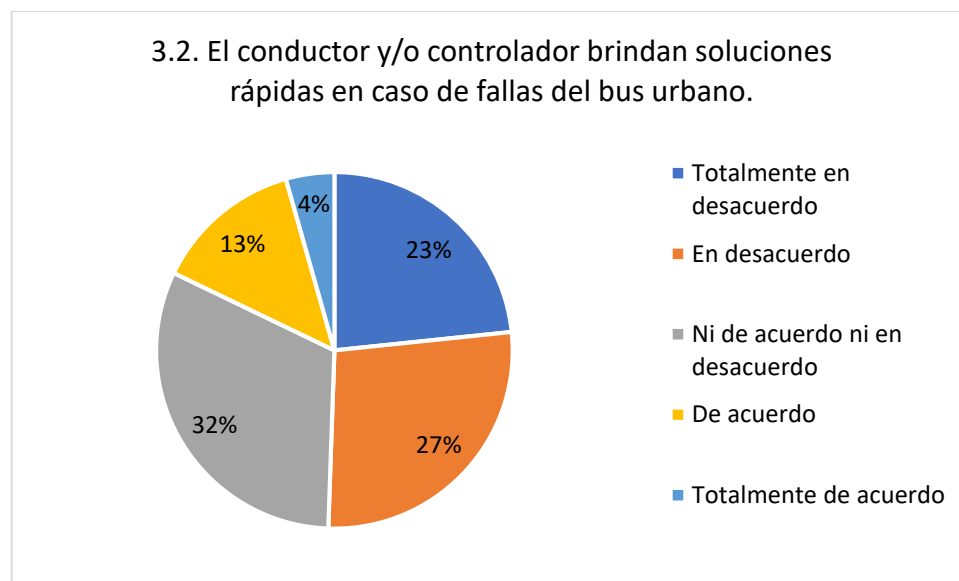
Tabla 25

El conductor y/o controlador brindan soluciones rápidas en caso de fallas del bus urbano

3.2. El conductor y/o controlador brindan soluciones rápidas en caso de fallas del bus urbano.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	85	23%	23%	23%
En desacuerdo	99	27%	27%	51%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	115	32%	32%	82%
De acuerdo	49	13%	13%	96%
Totalmente de acuerdo	16	4%	4%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 28

El conductor y/o controlador brindan soluciones rápidas en caso de fallas del bus urbano



Análisis

La percepción de los usuarios frente a, si el conductor y/o controlador brindan soluciones rápidas en caso de fallas del bus urbano, el 32% de los encuestados se encuentran en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27% se encuentra en desacuerdo, el

23% se encuentra totalmente en desacuerdo, por otro lado, el 13% se encuentra de acuerdo y finalmente el 4% se encuentra totalmente de acuerdo.

La predisposición por parte del conductor y controlador no tuvieron respuestas favorables por parte de los usuarios representando así el 82% de encuestados como una percepción negativa.

Pregunta N°15: Los buses urbanos registran reclamos/sugerencias de pasajeros (Buzón de sugerencias)

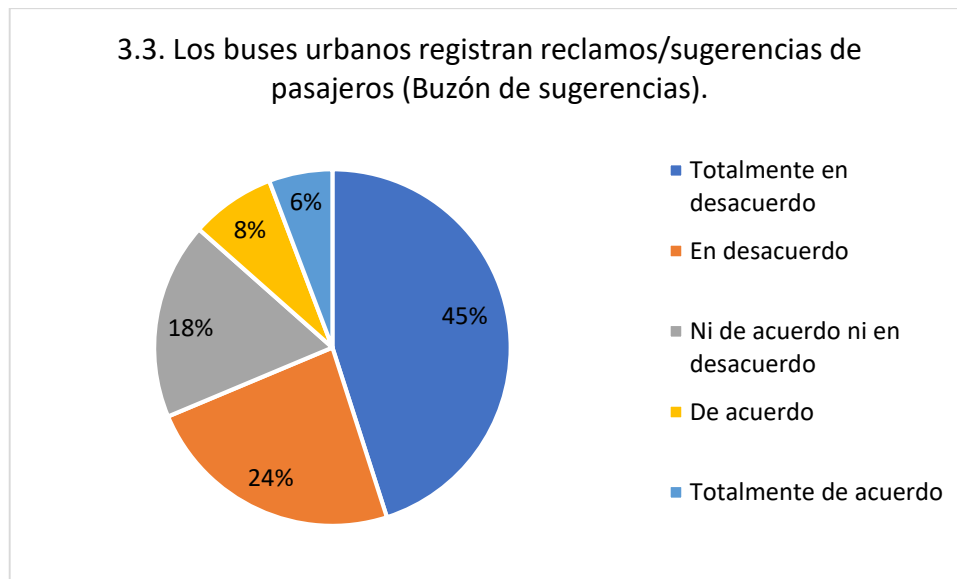
Tabla 26

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

3.3. Los buses urbanos registran reclamos/sugerencias de pasajeros (Buzón de sugerencias).				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	164	45%	45%	45%
En desacuerdo	86	24%	24%	69%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	65	18%	18%	87%
De acuerdo	28	8%	8%	94%
Totalmente de acuerdo	21	6%	6%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 29

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



Análisis

La percepción de los usuarios frente a sí, los buses urbanos registran reclamos o sugerencias de pasajeros, el 45% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 24% se encuentra en desacuerdo, el 18% se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8% se encuentra de acuerdo y únicamente el 6% se encuentra totalmente de acuerdo.

Con respecto así los usuarios se encuentran escuchados por parte del servicio de transporte urbano el 88% de los encuestados brindaron respuestas desfavorables.

Pregunta N°16: Los conductores respetan las normas de seguridad vial

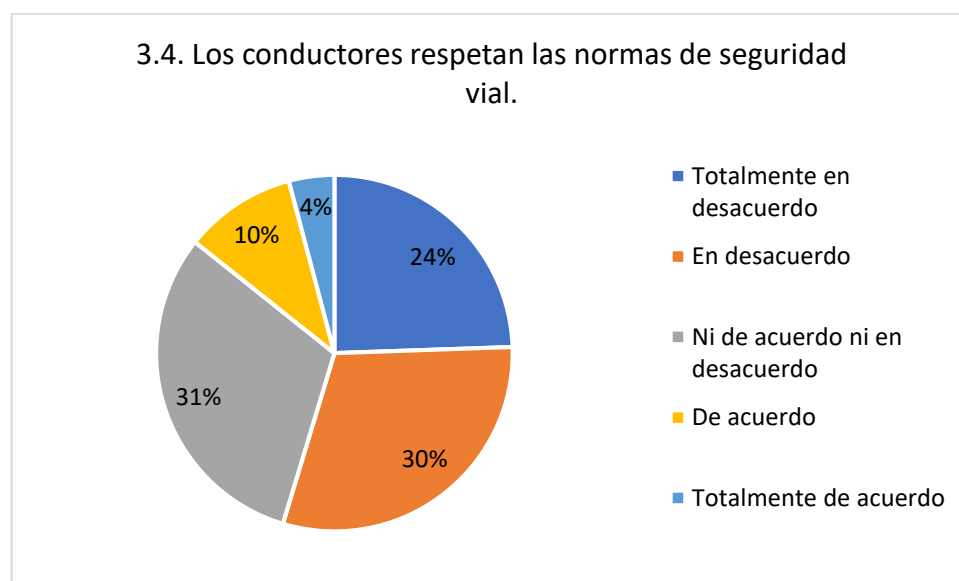
Tabla 27

Los conductores respetan las normas de seguridad vial

3.4. Los conductores respetan las normas de seguridad vial.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	89	24%	24%	24%
En desacuerdo	110	30%	30%	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	113	31%	31%	86%
De acuerdo	37	10%	10%	96%
Totalmente de acuerdo	15	4%	4%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 30

Los conductores respetan las normas de seguridad vial



Análisis

La percepción de los usuarios frente a, si los conductores respetan las normas de seguridad vial, el 31% de los encuestados se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% se encuentra en desacuerdo, el 24% está totalmente en desacuerdo, por

otro lado, el 10% se encuentra de acuerdo y finalmente el 4% se encuentra totalmente de acuerdo.

Con respecto a las normas de seguridad vial, aproximadamente el 86% de los usuarios del transporte urbano de Quito brindaron una respuesta desfavorable.

Pregunta N°17: El conductor respeta la ruta establecida

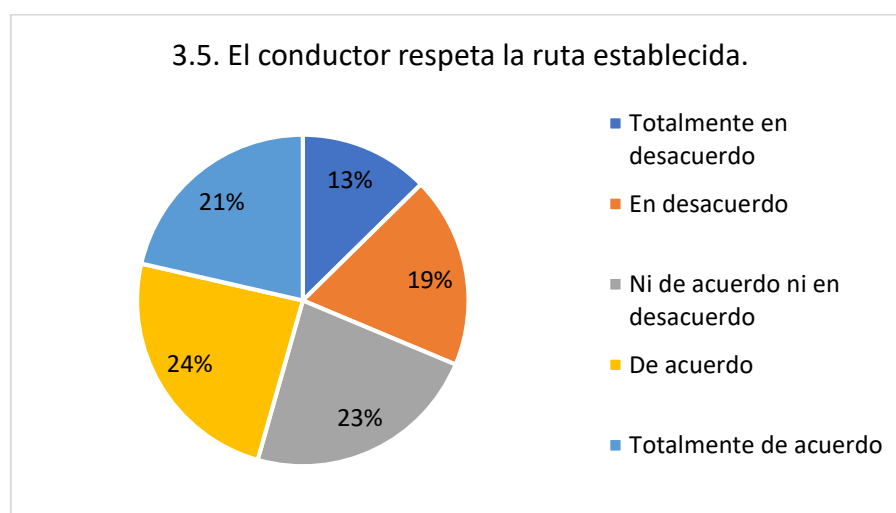
Tabla 28

El conductor respeta la ruta establecida

3.5. El conductor respeta la ruta establecida.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	46	13%	13%	13%
En desacuerdo	68	19%	19%	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	84	23%	23%	54%
De acuerdo	88	24%	24%	79%
Totalmente de acuerdo	78	21%	21%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 31

El conductor respeta la ruta establecida



Análisis

Para el ítem, el conductor respeta la ruta establecida, el 24% de los encuestados están de acuerdo, el 23% se encuentran en una posición de, ni acuerdo ni en desacuerdo, el 21% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 19% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 13% está totalmente en desacuerdo.

La percepción de los usuarios frente a si se respeta la ruta establecida aproximadamente el 43% de los usuarios tuvieron una respuesta positiva a este ítem.

Pregunta N°18: El conductor y/o controlador se mostraron dispuestos a brindar ayuda

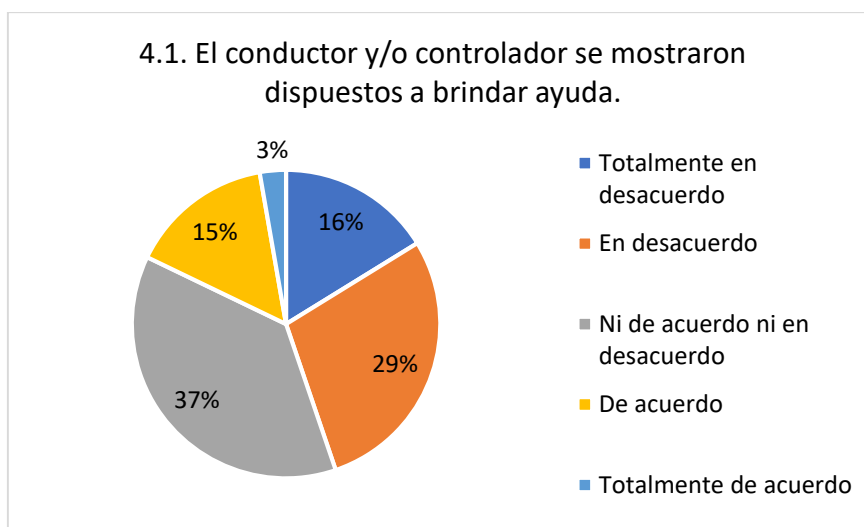
Tabla 29

El conductor y/o controlador se mostraron dispuestos a brindar ayuda

4.1. El conductor y/o controlador se mostraron dispuestos a brindar ayuda.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	59	16%	16%	16%
En desacuerdo	104	29%	29%	45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	136	37%	37%	82%
De acuerdo	55	15%	15%	97%
Totalmente de acuerdo	10	3%	3%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 32

El conductor y/o controlador se mostraron dispuestos a brindar ayuda



Análisis

La percepción de los usuarios con respecto a, si el conductor y/o controlador se mostraron dispuestos a brindar ayuda, el 37% se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29% está en desacuerdo, el 16% está totalmente en desacuerdo, por otro lado, el 15% está de acuerdo y finalmente el 3% está totalmente de acuerdo.

Con respecto a la pre disposición de ayuda por parte del conductor o controlador el 82% de los usuarios tuvieron una respuesta desfavorable.

Pregunta N°19: Es fácil acceder al servicio del transporte urbano (buses) en diferentes horarios

Tabla 30

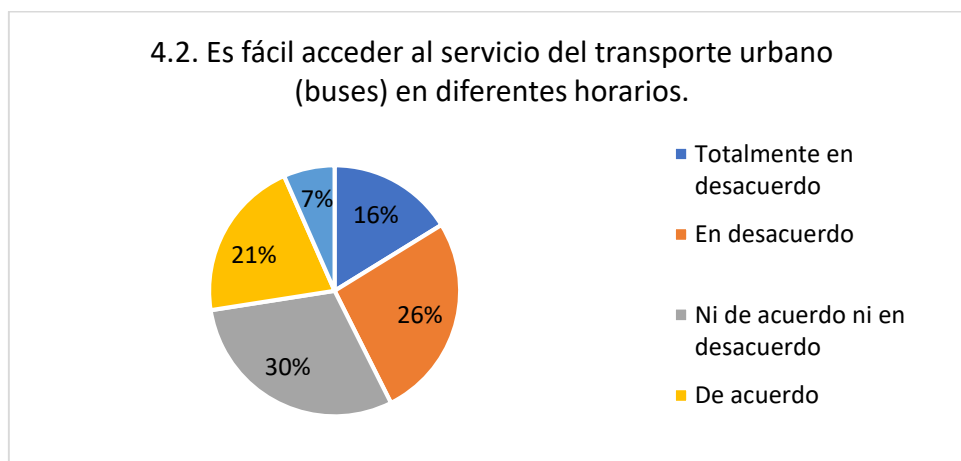
Es fácil acceder al servicio del transporte urbano (buses) en diferentes horarios

4.2. Es fácil acceder al servicio del transporte urbano (buses) en diferentes horarios.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	59	16%	16%	16%
En desacuerdo	96	26%	26%	43%

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	109	30%	30%	73%
De acuerdo	76	21%	21%	93%
Totalmente de acuerdo	24	7%	7%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 33

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



Análisis

La percepción de los usuarios con respecto a, si es fácil acceder al servicio del transporte urbano en diferentes horarios, el 30% de los encuestados se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26% está en desacuerdo, el 21% está de acuerdo, el 16% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y finalmente el 7% está totalmente de acuerdo.

Con respecto a la facilidad de acceso al transporte urbano en diferentes horarios aproximadamente el 77% de los encuestados brindaron respuestas desfavorables en este instrumento.

Pregunta N°20: Los tiempos de espera entre una unidad (bus) y otra unidad son adecuados

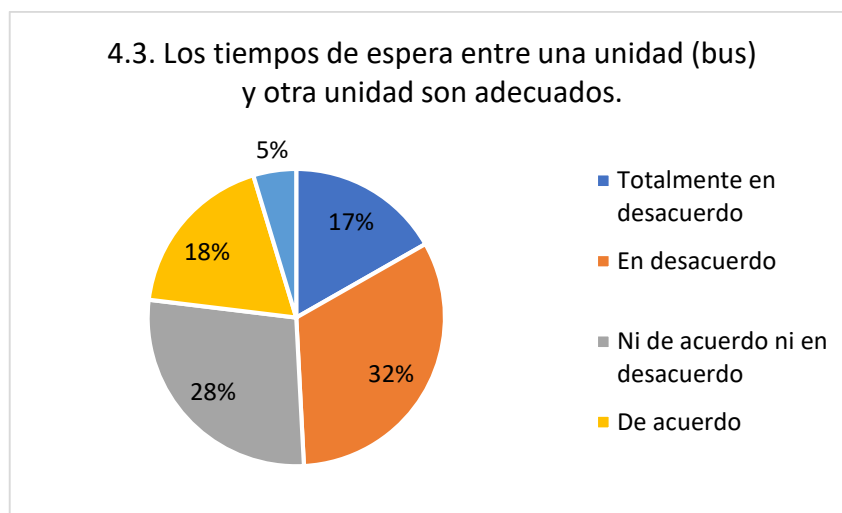
Tabla 31

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

4.3. Los tiempos de espera entre una unidad (bus) y otra unidad son adecuados.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	61	17%	17%	17%
En desacuerdo	118	32%	32%	49%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	28%	28%	77%
De acuerdo	67	18%	18%	95%
Totalmente de acuerdo	17	5%	5%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 34

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



Análisis

La percepción de los usuarios con respecto a, si los tiempos de espera entre una unidad y otra son adecuados, el 32% de los encuestados está en desacuerdo, el 28% se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18% se encuentra de acuerdo, el 17% se encuentra totalmente en desacuerdo y finalmente el 5% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo.

Los tiempos de espera por parte de los usuarios del transporte urbano de Quito brindaron una respuesta desfavorable, representando un 77% de los encuestados.

Pregunta N°21: El conductor y/o controlador mencionan las paradas establecidas

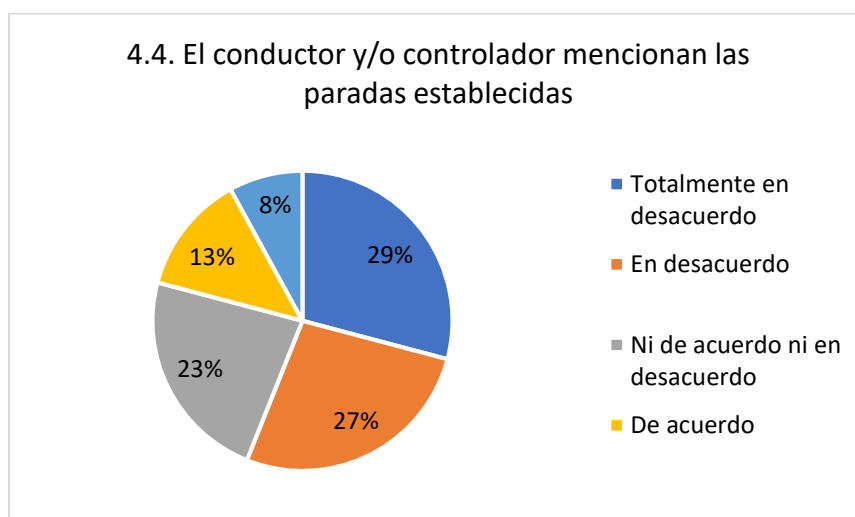
Tabla 32

El conductor y/o controlador mencionan las paradas establecidas

4.4. El conductor y/o controlador mencionan las paradas establecidas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	106	29%	29%	29%
En desacuerdo	98	27%	27%	56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	84	23%	23%	79%
De acuerdo	47	13%	13%	92%
Totalmente de acuerdo	29	8%	8%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 35

El conductor y/o controlador mencionan las paradas establecidas



Análisis

La percepción de los usuarios con respecto a, si el conductor y/o controlador mencionan las paradas establecidas, el 29% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 27% se

encuentra en desacuerdo, el 23% de los encuestados se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 13% se encuentra de acuerdo y el 8% se encuentra totalmente de acuerdo.

Aproximadamente el 79% de los encuestados no se encuentra conforme frente a que el conductor o controlador mencionen las paradas establecidas.

Pregunta N°22: El comportamiento del conductor y controlador le inspiran confianza

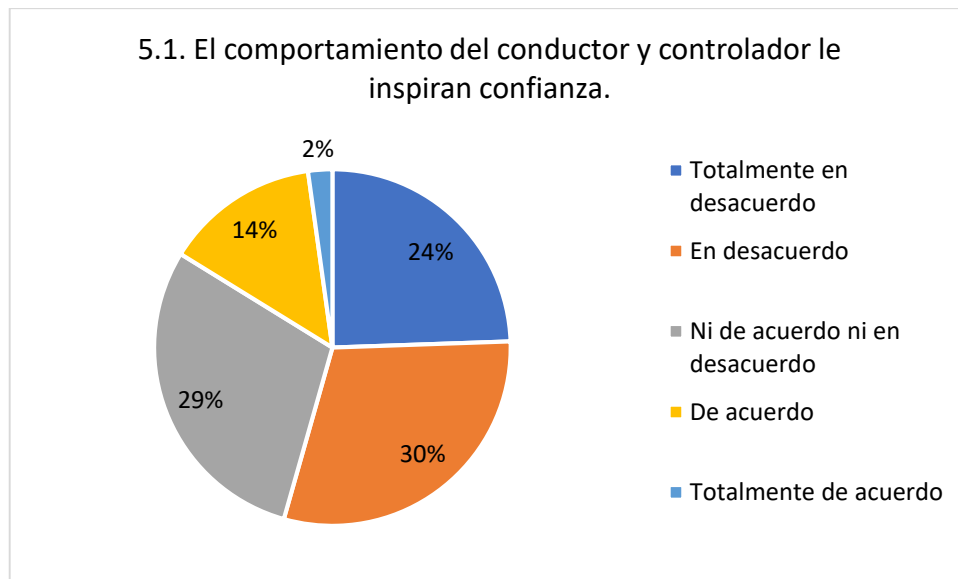
Tabla 33

El comportamiento del conductor y controlador le inspiran confianza

5.1. El comportamiento del conductor y controlador le inspiran confianza.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	89	24%	24%	24%
En desacuerdo	109	30%	30%	54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	107	29%	29%	84%
De acuerdo	51	14%	14%	98%
Totalmente de acuerdo	8	2%	2%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 36

El comportamiento del conductor y controlador le inspiran confianza



Análisis

La percepción de los usuarios con respecto a, si el comportamiento del conductor y controlador le inspiran confianza, el 30% está en desacuerdo, el 29% se encuentra en una posición de, ni acuerdo ni en desacuerdo, el 24% se encuentra totalmente en desacuerdo, por otro lado, el 14% se encuentra de acuerdo y finalmente el 2% se encuentra totalmente de acuerdo.

Al 83% de los encuestados no se sienten en confianza por parte del comportamiento del conductor o controlador.

Pregunta N°23: El conductor y/o controlador respetan el número de pasajeros establecidos para cada unidad

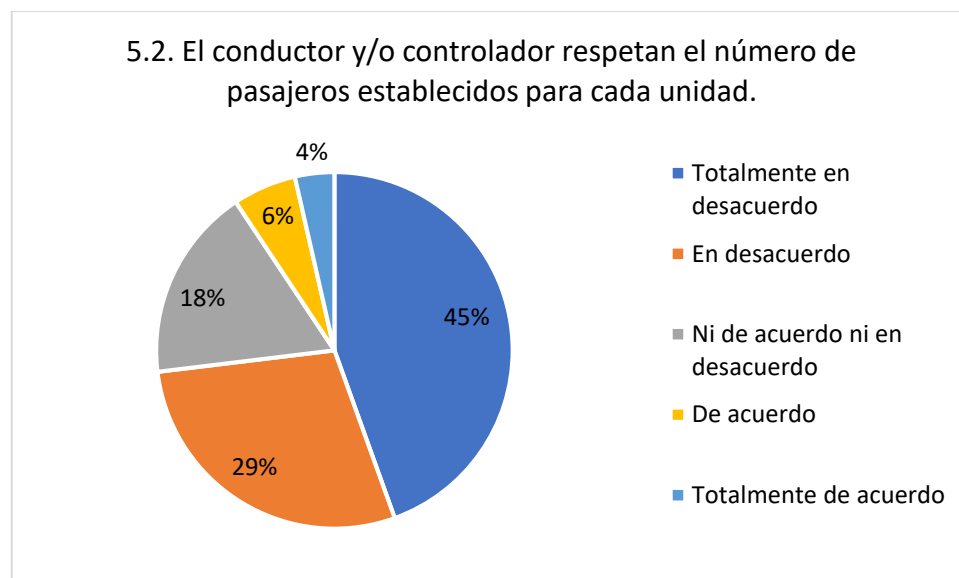
Tabla 34

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

5.2. El conductor y/o controlador respetan el número de pasajeros establecidos para cada unidad.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	162	45%	45%	45%
En desacuerdo	104	29%	29%	73%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	64	18%	18%	91%
De acuerdo	21	6%	6%	96%
Totalmente de acuerdo	13	4%	4%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 37

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



Análisis

La percepción de los usuarios con respecto a, si el conductor y/o controlador respetan el número de pasajeros establecidos para cada unidad, el 45% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 29% está en desacuerdo, el 18% se encuentra en una posición

de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 6% está de acuerdo y finalmente el 4% está totalmente de acuerdo.

Con respecto a la cantidad excesiva de pasajeros dentro de las unidades del transporte urbano del Distrito Metropolitano de Quito el 92% de los encuestados brindaron una respuesta negativa a este ítem.

Pregunta N°24: Se siente seguro de utilizar dispositivos electrónicos (celulares, tablets, computador) dentro del transporte urbano (buses)

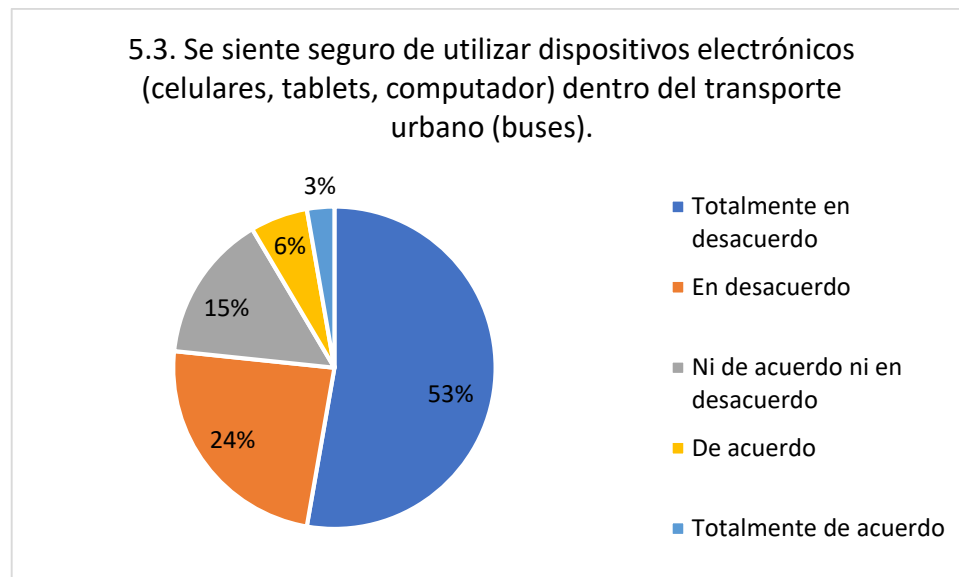
Tabla 35

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

5.3. Se siente seguro de utilizar dispositivos electrónicos (celulares, tablets, computador) dentro del transporte urbano (buses).				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	192	53%	53%	53%
En desacuerdo	87	24%	24%	77%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	15%	15%	91%
De acuerdo	21	6%	6%	97%
Totalmente de acuerdo	10	3%	3%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 38

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



Análisis

Para el ítem, se siente seguro de utilizar dispositivos electrónicos dentro del transporte urbano, el 53% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo, el 24% en desacuerdo, el 15% se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 6% se encuentra de acuerdo y finalmente el 3% se encuentra totalmente de acuerdo.

Otra de las preguntas con respuestas más desfavorables fue en el caso de la seguridad al utilizar dispositivos electrónicos dentro del transporte urbano de Quito, este ítem cuenta con el 92% de los encuestados.

Pregunta N°25: El conductor respeta las paradas establecidas

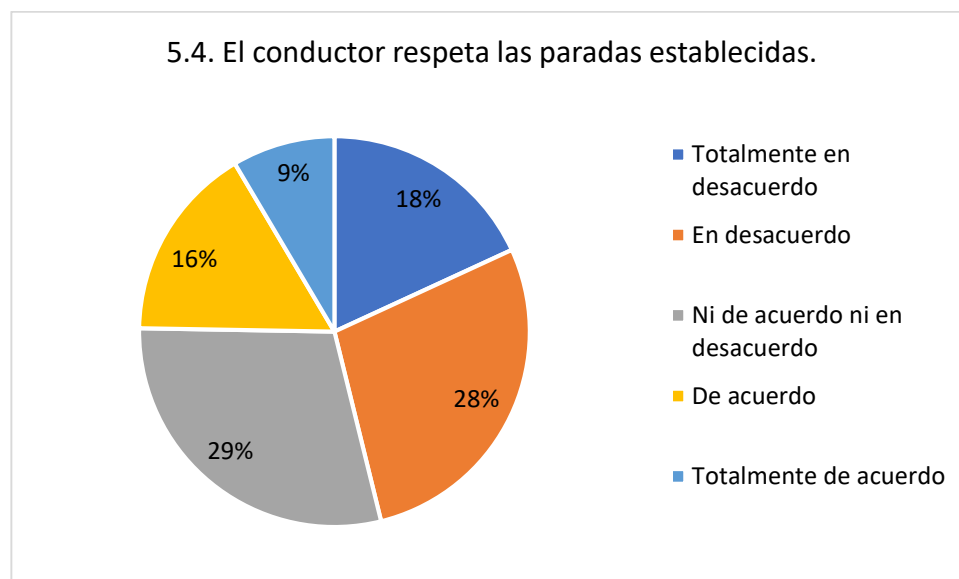
Tabla 36

El conductor respeta las paradas establecidas

5.4. El conductor respeta las paradas establecidas.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	66	18%	18%	18%
En desacuerdo	102	28%	28%	46%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	106	29%	29%	75%
De acuerdo	59	16%	16%	91%
Totalmente de acuerdo	31	9%	9%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 39

El conductor respeta las paradas establecidas



Análisis

La percepción de los usuarios con respecto a, si el conductor respeta las paradas establecidas, el 29% de los encuestados se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28% está en desacuerdo, el 18% está totalmente en desacuerdo, por otro lado, el 16% está de acuerdo y finalmente el 9% está totalmente de acuerdo.

Con respecto a si el conductor respeta las paradas establecidas 75% de los encuestados tuvieron una respuesta desfavorable.

Pregunta N°26: El conductor y controlador tienen conocimiento para responder las preguntas de los pasajeros

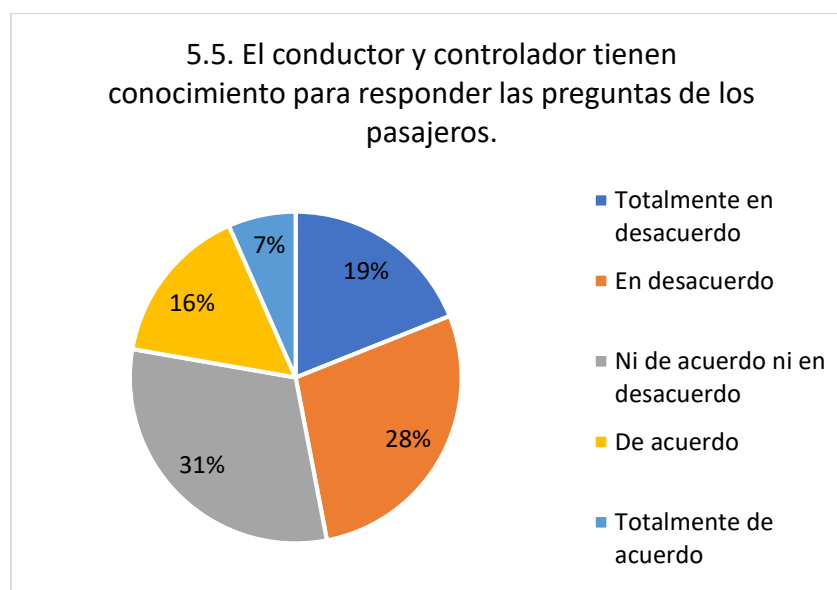
Tabla 37

El conductor y controlador tienen conocimiento para responder las preguntas de los pasajeros

5.5. El conductor y controlador tienen conocimiento para responder las preguntas de los pasajeros.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	69	19%	19%	19%
En desacuerdo	102	28%	28%	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	112	31%	31%	78%
De acuerdo	57	16%	16%	93%
Totalmente de acuerdo	24	7%	7%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 40

El conductor y controlador tienen conocimiento para responder las preguntas de los pasajeros



Análisis

La percepción de los usuarios con respecto a, si el conductor y controlador tienen conocimiento para responder las preguntas de los pasajeros, el 31% de los encuestados se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28% está en desacuerdo, el 19% está totalmente en desacuerdo, por otro lado, el 16% está de acuerdo y el 7% está totalmente de acuerdo.

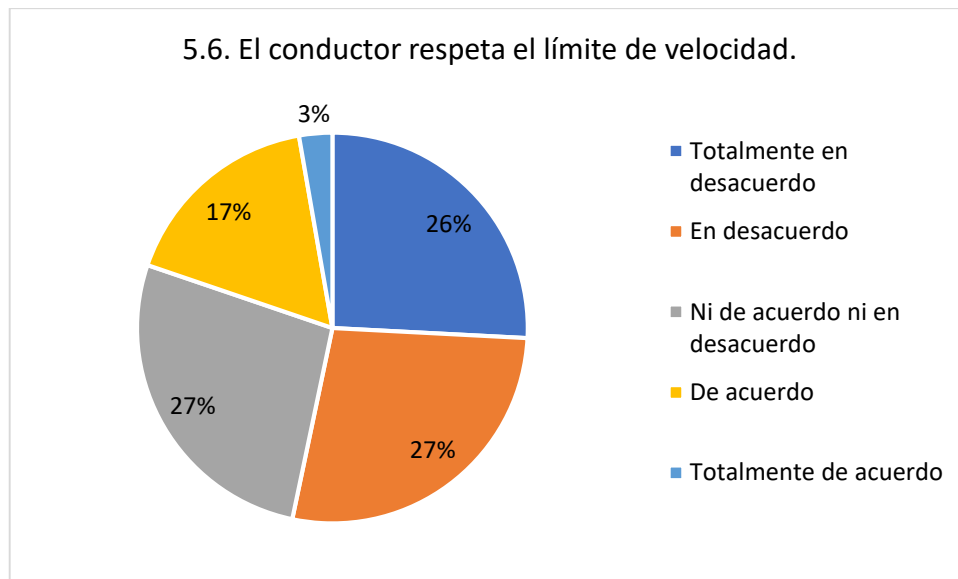
Con respecto a si se cuenta con el conocimiento necesario para responder las preguntas de los usuarios por parte del conductor o controlador el 78% de los encuestados brindaron una respuesta negativa.

Pregunta N°27: El conductor respeta el límite de velocidad

Tabla 38

El conductor respeta el límite de velocidad

5.6. El conductor respeta el límite de velocidad.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	94	26%	26%	26%
En desacuerdo	100	27%	27%	53%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	98	27%	27%	80%
De acuerdo	62	17%	17%	97%
Totalmente de acuerdo	10	3%	3%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 41*El conductor respeta el límite de velocidad***Análisis**

Para el ítem, el conductor respeta el límite de velocidad, el 27% de los encuestados está en desacuerdo, de igual manera, otro 27% se encuentra en la posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26% se encuentra totalmente en desacuerdo, por otro lado, el 17% se encuentra de acuerdo y finalmente el 3% se encuentra totalmente de acuerdo.

Con respecto a la velocidad permitida, el 80% de los encuestados brindarán una respuesta desfavorable en este instrumento.

Pregunta N°28: Los buses urbanos cuentan con implementos para garantizar la seguridad de los pasajeros (cámaras de seguridad, botón de pánico, GPS en caso de secuestro)

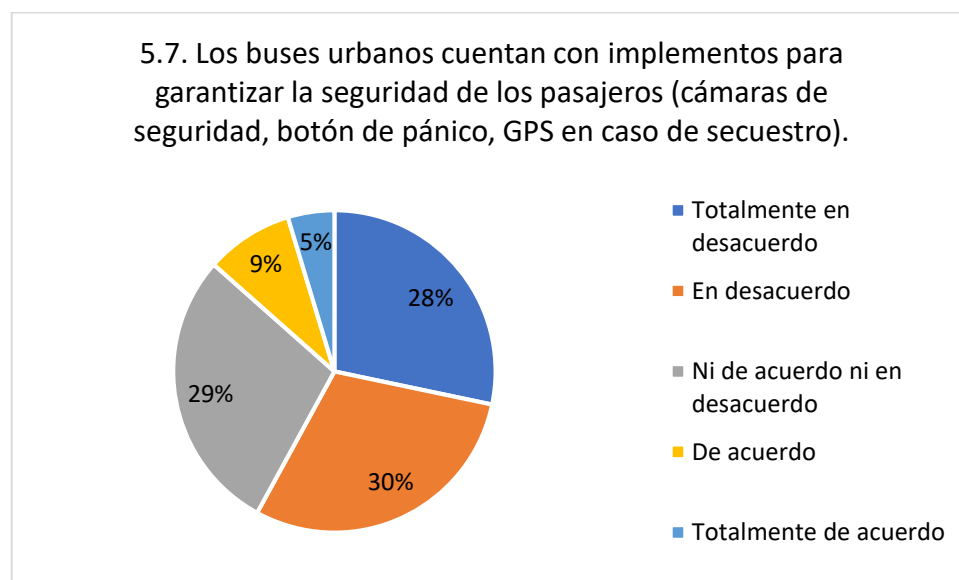
Tabla 39

Los buses urbanos cuentan con implementos para garantizar la seguridad de los pasajeros (cámaras de seguridad, botón de pánico, GPS en caso de secuestro)

5.7. Los buses urbanos cuentan con implementos para garantizar la seguridad de los pasajeros (cámaras de seguridad, botón de pánico, GPS en caso de secuestro).				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	103	28%	28%	28%
En desacuerdo	108	30%	30%	58%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	104	29%	29%	87%
De acuerdo	32	9%	9%	95%
Totalmente de acuerdo	17	5%	5%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 42

Los buses urbanos cuentan con implementos para garantizar la seguridad de los pasajeros (cámaras de seguridad, botón de pánico, GPS en caso de secuestro)



Análisis

La percepción de los usuarios con respecto a, si los buses urbanos cuentan con implementos para garantizar la seguridad de los pasajeros, el 30% está en desacuerdo, 29% de

los encuestados se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28% se encuentra totalmente en desacuerdo, Por otro lado, el 9% está de acuerdo y finalmente el 5% está totalmente de acuerdo.

Con respecto a si los buses urbanos cuentan con implementos de seguridad aproximadamente el 87% de los encuestados brindaron una respuesta negativa en el instrumento.

Pregunta N°29: El conductor respeta los tiempos de traslado de la ruta establecida

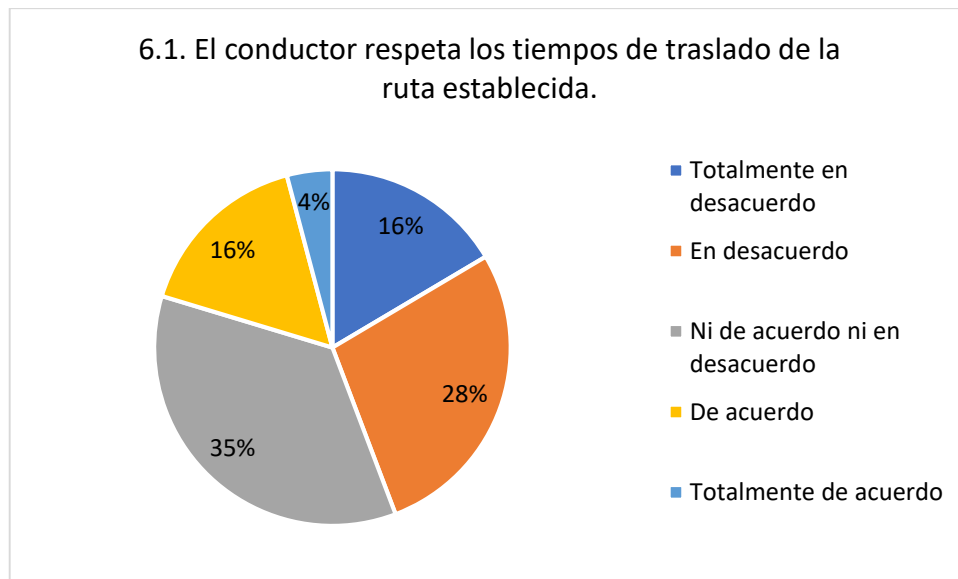
Tabla 40

El conductor respeta los tiempos de traslado de la ruta establecida

6.1. El conductor respeta los tiempos de traslado de la ruta establecida.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	60	16%	16%	16%
En desacuerdo	101	28%	28%	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	129	35%	35%	80%
De acuerdo	59	16%	16%	96%
Totalmente de acuerdo	15	4%	4%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 43

El conductor respeta los tiempos de traslado de la ruta establecida



Análisis

La percepción de los usuarios con respecto a, si el conductor respeta los tiempos de traslado de la ruta establecida, el 35% de los encuestados se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28% está en desacuerdo, el 16% está totalmente desacuerdo, por otro lado, otro 16% está de acuerdo y finalmente el 4% está totalmente de acuerdo.

Con respecto así se respetan los tiempos de traslado de la ruta establecida, aproximadamente un 79% de los encuestados brindó una respuesta desfavorable en este instrumento.

Pregunta N°30: Los conductores esperan un tiempo adecuado al momento de recolectar pasajeros

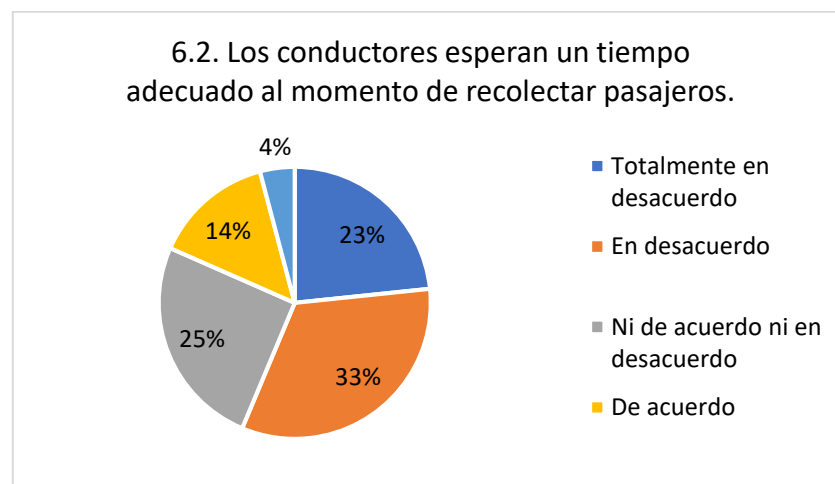
Tabla 41

Los conductores esperan un tiempo adecuado al momento de recolectar pasajeros

6.2. Los conductores esperan un tiempo adecuado al momento de recolectar pasajeros.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	85	23%	23%	23%
En desacuerdo	120	33%	33%	56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	92	25%	25%	82%
De acuerdo	52	14%	14%	96%
Totalmente de acuerdo	15	4%	4%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 44

Los conductores esperan un tiempo adecuado al momento de recolectar pasajeros



Análisis

La percepción de los usuarios con respecto a, si los conductores le esperan un tiempo adecuado al momento de recolectar pasajeros, el 33% está en desacuerdo, el 25% está en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23% está totalmente en desacuerdo, por otro lado, el 14% está de acuerdo y únicamente el 4% está totalmente de acuerdo.

Con respecto a si se tiene un tiempo adecuado en el momento de la recolección de pasajeros, el 81% de los encuestados mencionaron respuestas desfavorables en este instrumento.

Pregunta N°31: Existe disponibilidad de unidades (buses) para satisfacer la demanda de pasajeros en todos los horarios

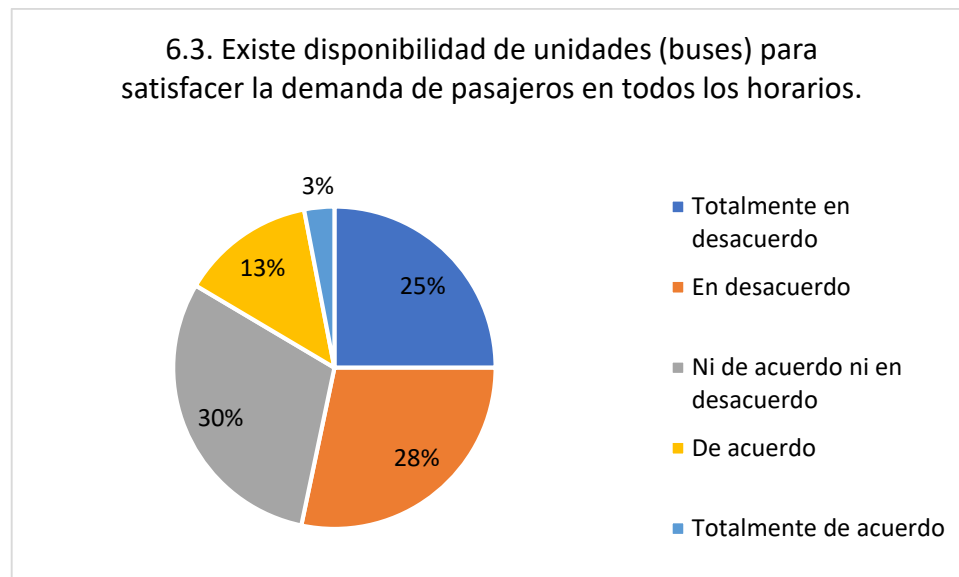
Tabla 42

Existe disponibilidad de unidades (buses) para satisfacer la demanda de pasajeros en todos los horarios

6.3. Existe disponibilidad de unidades (buses) para satisfacer la demanda de pasajeros en todos los horarios.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	91	25%	25%	25%
En desacuerdo	103	28%	28%	53%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	110	30%	30%	84%
De acuerdo	49	13%	13%	97%
Totalmente de acuerdo	11	3%	3%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 45

Existe disponibilidad de unidades (buses) para satisfacer la demanda de pasajeros en todos los horarios



Análisis

Para el ítem, existe disponibilidad de unidades para satisfacer la demanda de pasajeros en todos los horarios, el 30% de los encuestados se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28% está en desacuerdo, el 25% está totalmente en desacuerdo, por otro lado, el 13% está de acuerdo y únicamente el 3% está totalmente de acuerdo.

Con respecto a si las unidades satisfacen la demanda en determinadas horas, el 83% de los encuestados tuvo una respuesta desfavorable en este instrumento.

Pregunta N°32: El conductor y controlador brindan ayuda a sus pasajeros (Discapacitados y tercera edad)

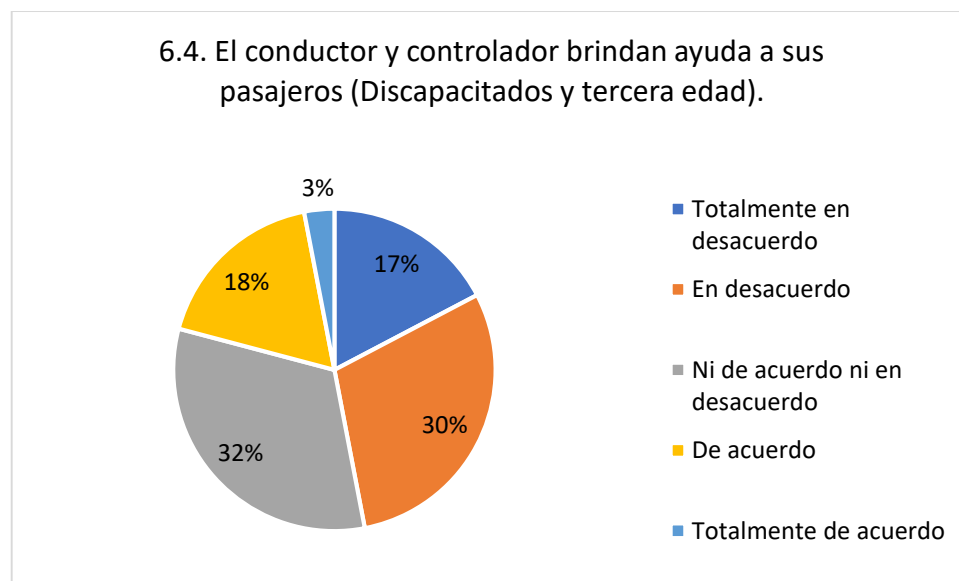
Tabla 43

El conductor y controlador brindan ayuda a sus pasajeros (Discapacitados y tercera edad)

6.4. El conductor y controlador brindan ayuda a sus pasajeros (Discapacitados y tercera edad).				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	63	17%	17%	17%
En desacuerdo	108	30%	30%	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	117	32%	32%	79%
De acuerdo	65	18%	18%	97%
Totalmente de acuerdo	11	3%	3%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 46

El conductor y controlador brindan ayuda a sus pasajeros (Discapacitados y tercera edad)



Análisis

La percepción de los usuarios con respecto a, si el conductor y controlador brindan ayuda a sus pasajeros (discapacitados y tercera edad), el 32% de los encuestados se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% está en desacuerdo, el 18% está de

acuerdo, el 17% está totalmente en desacuerdo y únicamente el 3% está totalmente de acuerdo.

Pregunta N°33: En el caso de que el pasajero no pueda pagar la tarifa establecida (0,35 ctvs) el conductor y/o controlador son accesibles para que pueda acceder al servicio de transporte

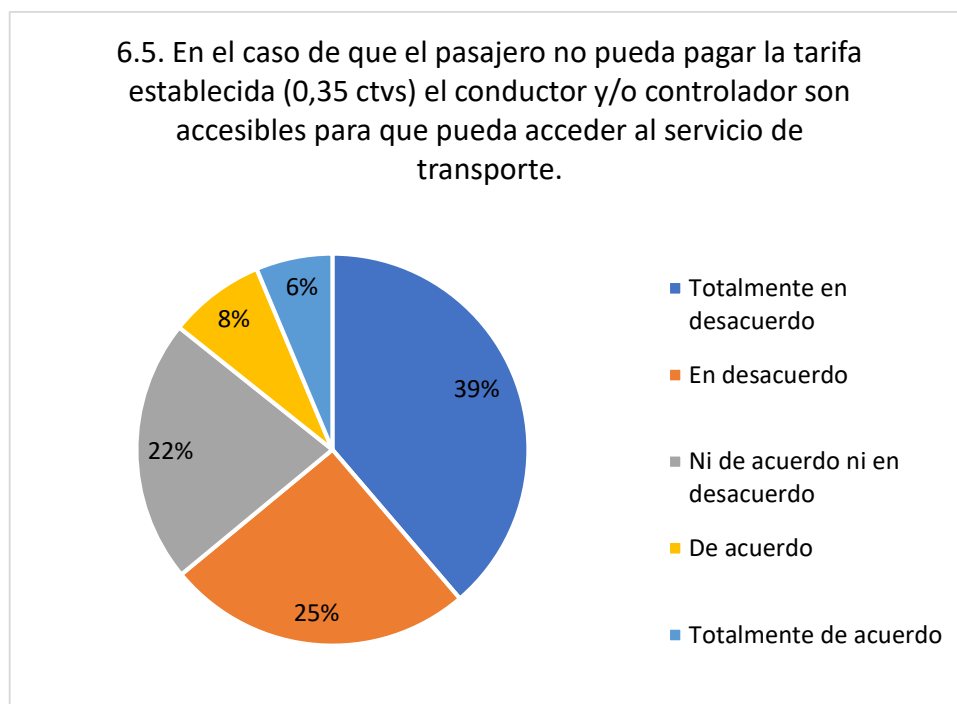
Tabla 44

En el caso de que el pasajero no pueda pagar la tarifa establecida (0,35 ctvs) el conductor y/o controlador son accesibles para que pueda acceder al servicio de transporte

6.5. En el caso de que el pasajero no pueda pagar la tarifa establecida (0,35 ctvs) el conductor y/o controlador son accesibles para que pueda acceder al servicio de transporte.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	141	39%	39%	39%
En desacuerdo	92	25%	25%	64%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	22%	22%	86%
De acuerdo	29	8%	8%	94%
Totalmente de acuerdo	23	6%	6%	100%
Total	364	100%	100%	

Figura 47

En el caso de que el pasajero no pueda pagar la tarifa establecida (0,35 ctvs) el conductor y/o controlador son accesibles para que pueda acceder al servicio de transporte



Análisis

La percepción de los usuarios con respecto a, la accesibilidad del servicio en caso de no tener el monto completo del pasaje, el 39% está totalmente en desacuerdo, el 25% está en desacuerdo, el 22% se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 8% de los encuestados está de acuerdo y únicamente el 6% está totalmente de acuerdo.

Con respecto a si el conductor o controlador tiene una accesibilidad en el caso de no contar con el pasaje completo, el 86% de los usuarios determinó que no se cuenta con esta facilidad brindando resultados negativos en el instrumento.

Análisis Bivariado

Relación entre edad - calidad del servicio

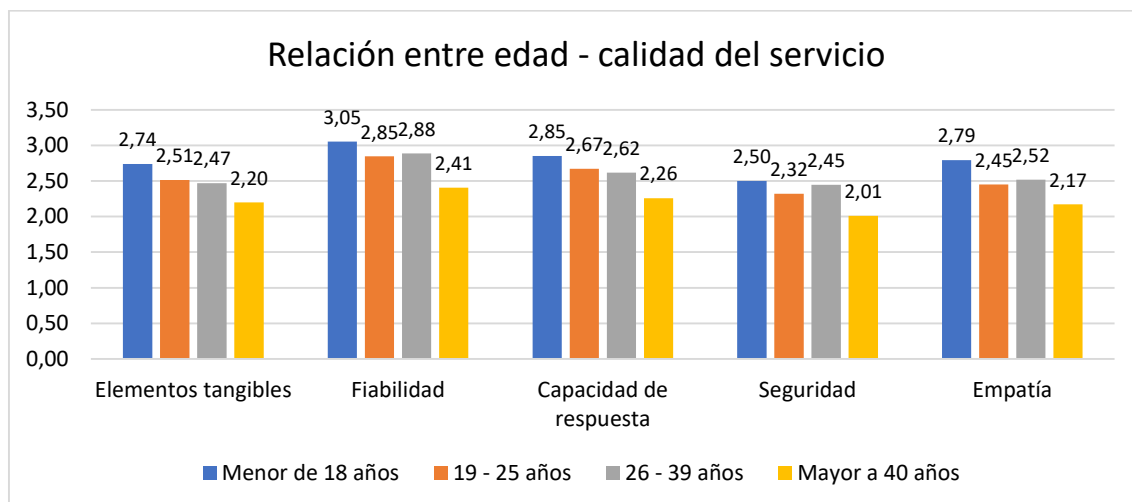
Tabla 45

Relación entre edad - calidad del servicio

	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

Figura 48

Relación entre edad - calidad del servicio



Análisis

Se puede observar en la relación entre edad y calidad del servicio que, las personas menores de 18 años son las que mejor puntuación en promedio obtuvieron para cada una de las dimensiones y las personas mayores a 40 años son las que menor puntuación brindaron en el instrumento.

Relación entre Sector de residencia - calidad del servicio

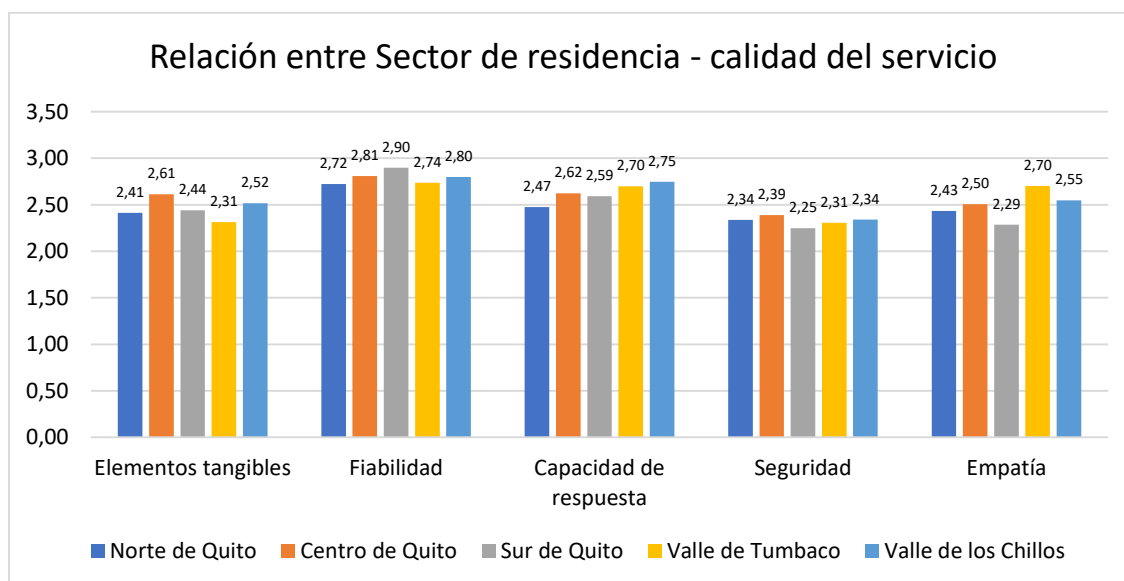
Tabla 46

Relación entre Sector de residencia - calidad del servicio

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Norte de Quito	2,41	2,72	2,47	2,34	2,43
Centro de Quito	2,61	2,81	2,62	2,39	2,50
Sur de Quito	2,44	2,90	2,59	2,25	2,29
Valle de Tumbaco	2,31	2,74	2,70	2,31	2,70
Valle de los Chillos	2,52	2,80	2,75	2,34	2,55

Figura 49

Relación entre Sector de residencia - calidad del servicio



Análisis

Se puede observar en la relación entre el sector de residencia y calidad del servicio que las personas que viven en el Valle de los Chillos fueron quienes dieron la puntuación en promedio más favorable, y las personas que viven en el norte de Quito son las que en

promedio dieron las puntuaciones menos favorables al momento de usar el transporte del distrito metropolitano de Quito.

Relación entre sexo - calidad del servicio

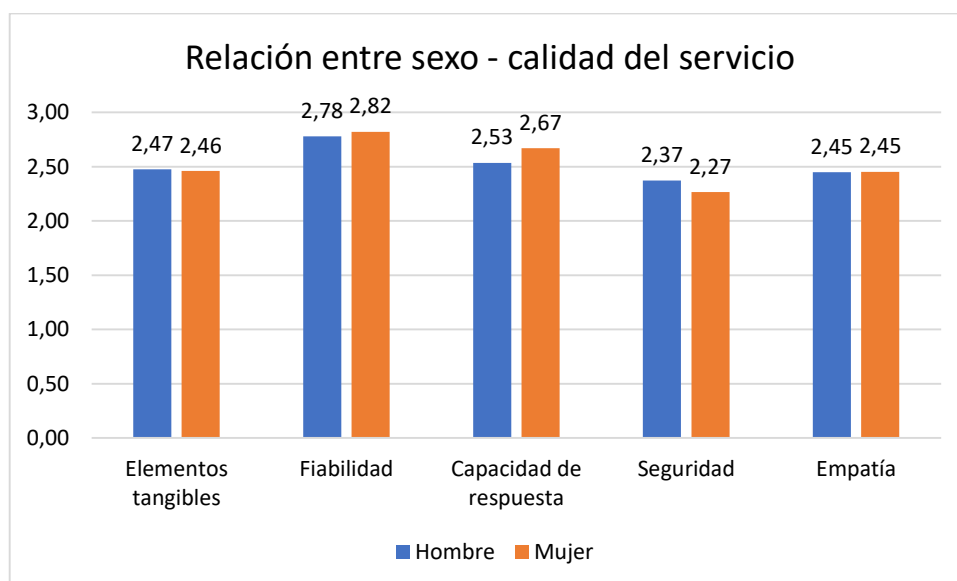
Tabla 47

Relación entre sexo - calidad del servicio

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Hombre	2,47	2,78	2,53	2,37	2,45
Mujer	2,46	2,82	2,67	2,27	2,45

Figura 50

Relación entre sexo - calidad del servicio



Análisis

Al observar la relación entre sexo y calidad de servicio, se puede apreciar que las mujeres son quienes mayor respuesta favorable tuvieron en algunas dimensiones, Por otro lado, quién, menor puntuación en promedio ofreció fueron los hombres.

Relación entre tipo de transporte - calidad del servicio

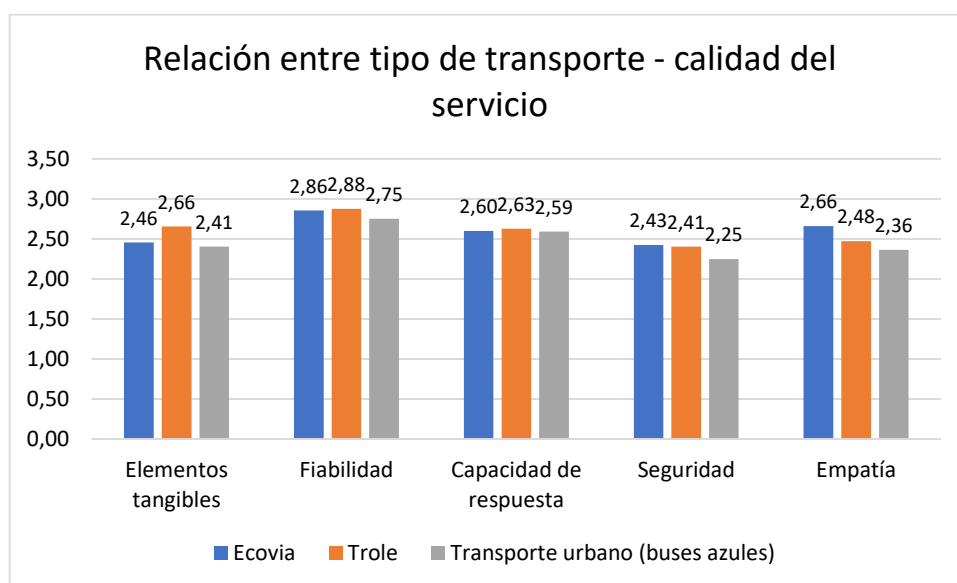
Tabla 48

Relación entre tipo de transporte - calidad del servicio

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

Figura 51

Relación entre tipo de transporte - calidad del servicio



Análisis

Al observar la relación entre el tipo del transporte utilizado y la calidad del servicio se puede apreciar que el Trole y la Ecovia son los transportes que mejor puntuación obtuvieron por parte de los usuarios y que el transporte urbano (buses azules) es el que menor puntuación obtuvieron en este estudio.

Chi cuadrado

El análisis mediante Chi-cuadrado para las variables estudiadas se da bajo la premisa que se presenta a continuación:

- Ho: Hay independencia entre variables.
- H1: Una variable depende de la otra.

$P > 0,05$ se acepta la hipótesis nula

$P < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Su nivel de confianza es del 95%

Hipótesis

Ho: El sexo es independiente del tipo de transporte urbano

H1: El sexo es dependiente del tipo del transporte urbano.

Tabla 49

Tabla cruzada SEXO¿Qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia?*

Tabla cruzada SEXO*¿Qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia?					
0.2. ¿Qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia?					
		Ecovia	Trole	Transporte urbano (Buses azules)	Total
Sexo	Hombre	45	42	96	183
	Mujer	34	30	117	181
Total		79	72	213	364

Tabla 50

Chi cuadrado SEXO¿Qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia?*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,591 ^a	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		

Análisis

Cómo indica el valor chi cuadrado de la tabla 53 el sexo es independiente con el tipo de transporte que utilizan los usuarios con mayor frecuencia dentro del distrito metropolitano de Quito.

Hipótesis

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

H1: El sector de residencia es dependiente con el tipo de transporte.

Tabla 51

*Tabla cruzada Sector de Residencia * Tipo de transporte*

Tabla cruzada Sector de Residencia * Estado Civil				
Sector de residencia	Tipo de Transporte			Total
	Ecovia	Trole	Transporte urbano (buses azules)	
Norte de Quito	23	18	58	99
Centro de Quito	12	25	34	71
Sur de Quito	15	12	73	100
Valle de los Chillos	20	10	5	35
Valle de Tumbaco	9	7	43	59
Total	79	72	213	364

Tabla 52

*Chi cuadrado Sector de Residencia * Tipo de transporte*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,026 ^a	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		

Cómo indica el valor de chi cuadrado de la tabla 55 el sector de residencia es dependiente con el tipo de transporte utilizado por los usuarios del distrito metropolitano de Quito.

Hipótesis

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

H1: La edad es dependiente con el tipo de transporte utilizado con mayor frecuencia.

Tabla 53

Tabla cruzada Edad¿Qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia?*

		0.2. ¿Qué tipo de transporte público ha utilizado con mayor frecuencia?			Total
		Ecovia	Trole	Transporte Urbano (buses azules)	
Edad	Menor de 18 años	4	3	23	30
	19 - 25 años	24	25	115	164
	26 - 39 años	37	25	47	109
	Mayor a 40 años	14	19	28	61
Total		79	72	213	364

Tabla 54

Chi - Cuadrado Edad¿Qué tipo de transporte público ha 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		

Cómo indica el valor de chi cuadrado de la tabla 57 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.

Hallazgos

La investigación cumplió con los objetivos planteados:

- a) Elaborar el marco teórico, conceptual y referencial que sea soporte al desarrollo de la investigación.

Las teorías que brindan soporte a la presente investigación son las teorías de la satisfacción del cliente, comportamiento del consumidor, calidad, calidad del servicio y modelo SERVPERF.

- b) 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.

A partir de los resultados obtenidos de las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL, determinaron que estas no superan las expectativas de los usuarios del transporte urbano del distrito metropolitano de Quito, por lo que a partir de ello nos permite realizar una propuesta de mejora a nivel de estrategias, para las afirmaciones de menor puntuación.

Tabla 55

Promedio calidad del servicio (transporte urbano)

Promedio calidad del servicio (transporte urbano)	
Elementos tangibles	2,48
Fiabilidad	2,80
Capacidad de respuesta	2,60
Seguridad	2,32
Empatía	2,45

Calidad del servicio transporte urbano (promedio)	2,53
--	------

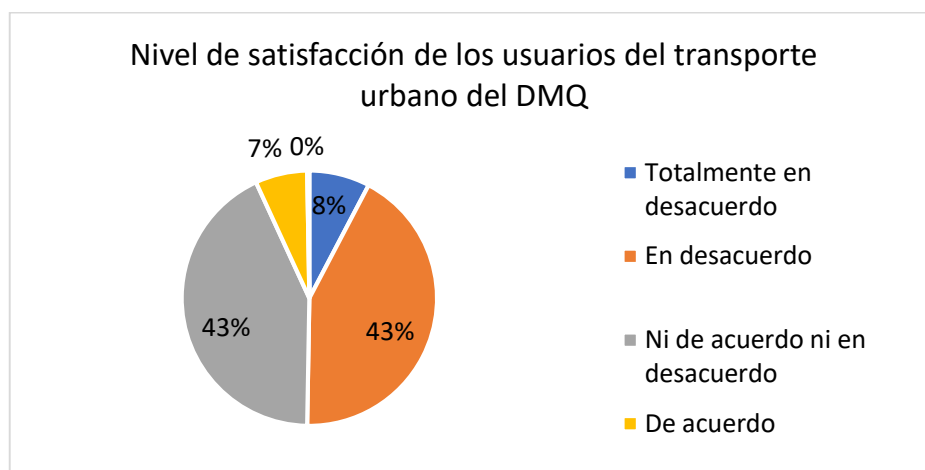
Tabla 56

Nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano del DMQ

	N de encuestados	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	8%
En desacuerdo	155	43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	156	43%
De acuerdo	24	7%
Totalmente de acuerdo	1	0%

Figura 52

Nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano del DMQ



A partir de los resultados obtenidos con la aplicación de 364 encuestas en el Distrito Metropolitano de Quito se determina que se cuenta con un promedio de 2,53 sobre 5 para el análisis de la satisfacción de los usuarios al momento de utilizar el transporte urbano, con estos resultados se puede apreciar que los usuarios se encuentran en una posición de desacuerdo frente a las afirmaciones presentadas en el instrumento. El 43% de los

encuestados se encuentran en desacuerdo, de igual manera otro 43% se encuentra en una posición de, ni de acuerdo ni en de acuerdo, un 8% se encuentra totalmente desacuerdo, un 7% se encuentra de acuerdo y únicamente un encuestado se encuentra totalmente de acuerdo.

Capítulo V

Propuesta

Propuesta dividida en las dimensiones del modelo SERVPERF:

Tabla 57

Propuesta de mejora para el servicio del transporte urbano (buses) en el Distrito Metropolitano de Quito

Objetivos específicos	Dimensión del modelo SERVPERF	Indicadores	Calificación	Objetivo	Estrategia
Determinar 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.	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	2,28	Mejorar las instalaciones físicas del transporte urbano	Analizar la posibilidad de la renovación de unidades o la implementación física de nuevos componentes.
		Aseo de unidades	2,43	Limpiar de manera diaria las unidades de transporte	Uso de aspiradoras de mano antes de salir a la ruta del bus. Implementar al menos 3 tachos de basura por unidad.
		Ambiente interno	2,41	Mejorar el ambiente interno del transporte urbano	Uso de música adecuada, con volumen apropiado. Uso de aromatizantes al inicio de cada ruta.

	Componentes físicos	2,6	Mejorar las instalaciones físicas del transporte urbano	Revisión física del interior del transporte y reparar o mejorar fallas en asientos, sujetadores de mano, etc.
	Espacios para personas con discapacidad	2,48	Revisar las instalaciones físicas del transporte urbano	Adaptación de espacios amplios, con cinturones de seguridad y con botones de parada para personas con discapacidad.
	Material comunicacional	2,65	Aplicar mensajes publicitarios de manera estratégica	Revisión física de los espacios del bus. Alianzas con empresas de publicidad que coloquen afiches, sintra, etc., a manera de publicidad.
	Uniformes del conductor y/o controlador	2,41	Implementar elementos identificativos para conductor y controlador	Uso de credenciales Uso de uniformes por cooperativa
	Tarifa establecida	3,84	Implementar uso de tarjetas de transporte	Uso de tarjetas recargables por parte de los usuarios dentro del transporte
Fiabilidad	Soluciones rápidas	2,48	Crear alianzas estratégicas con empresas de servicio mecánico	Alianzas con grúas Alianzas con mecánicas
	Reclamos	2,05	Expresar las situaciones que viven los usuarios dentro del transporte urbano	Pantallas de satisfacción del servicio.

	Normas de seguridad vial	2,39	Dar un mensaje de conciencia a conductores y controladores	Uso de material comunicacional para los conductores y controladores dentro de la cabina
	Respetar la ruta establecida	3,23	Usar la ruta adecuada por parte de la cooperativa	Uso de Waze para navegación exacta Uso de GPS por parte de la cooperativa para controlar la ruta
	Disposición a ayudar por parte del conductor y/o controlador	2,6	Mejorar la experiencia del usuario	Capacitaciones de servicio al cliente para conductores y controladores
	Facilidad de acceso al servicio en horarios	2,75	Brindar suficientes unidades en horas pico	Estudio de horas pico en diferentes sectores Implementar mayor número de unidad a través de los resultados de horas pico
Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	2,62	Cumplir con tiempos de espera adecuados	Implementar un fondo común por parte de las cooperativas para que no haya peleas por pasajeros Implementar GPS para conocer a la distancia entre una unidad y otra
	Mención de paradas establecidas	2,44	Informar a los usuarios	Implementar pantallas con los nombres de las paradas Capacitar al controlador para mencionar las paradas

	Confianza con el comportamiento del conductor y/o controlador	2,4	Brindar una mejor experiencia a los usuarios	Capacitaciones de servicio al cliente para conductores y controladores
	Número de pasajeros	1,95	Brindar comodidad a los usuarios	Implementar contadores automáticos sincronizados con el teléfono para respetar el número de pasajeros
	Uso de dispositivos electrónicos	1,82	Brindar confianza a los usuarios	Dar mensajes de cuidado de las pertenencias Implementar protocolos de educación frente a robos
Seguridad	Respetar paradas establecidas	2,69	Brindar seguridad a los usuarios	Implementar programas de capacitación a conductores y controladores Educar a los usuarios con material comunicacional de la importancia del uso de las paradas
	Conocimiento del conductor y/o controlador	2,63	Brindar comodidad a los usuarios	Capacitar a conductores y controladores de la ruta a cumplir, a través de afiches, trípticos, etc.
	Límite de velocidad	2,43	Brindar seguridad a los usuarios	Implementar aviso de sobrepasar el límite a través de sonido para conductores
	Implementos de seguridad	2,32	Brindar seguridad a los usuarios	Implementar cámaras de seguridad con AI que informe

				a la policía en caso de problemas
Empatía	Tiempos de traslado	2,64	Cumplir el servicio con tiempo y forma	Controlar tiempos con GPS, Waze o Google Maps.
	Tiempos de recolección	2,43	Respetar a los usuarios	Estandarizar el tiempo de espera en las paradas a través de aplicaciones de seguimiento por parte de cooperativas.
	Satisfacción de demanda (unidades)	2,41	Brindar comodidad a los usuarios	Implementar más unidades en horas pico
	Ayuda a discapacitados y tercera edad	2,6	Brindar ayuda a los usuarios	Adaptación de espacios amplios, con cinturones de seguridad y con botones de parada para personas con discapacidad.
	Accesibilidad al servicio de transporte	2,18	Mejorar la experiencia del usuario	Uso de tarjetas recargables y con crédito por parte de los usuarios dentro del transporte

Figura 53

Propuesta mejora de material comunicacional

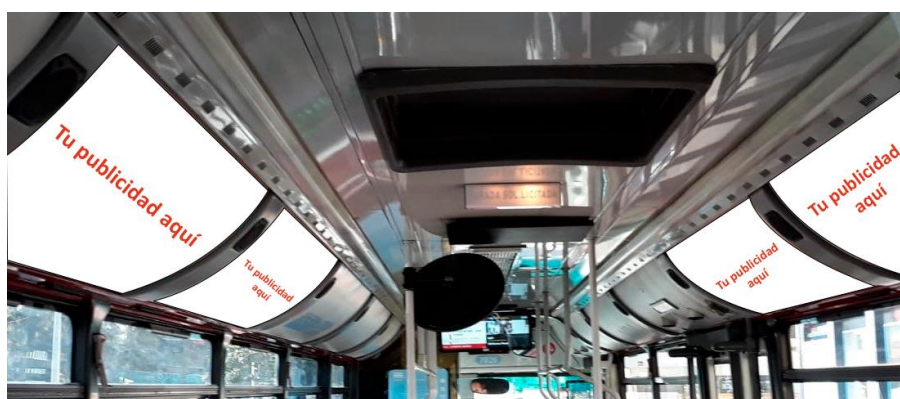


Figura 54

Propuesta de uniforme para las cooperativas

**Figura 55**

Pantalla para medir la satisfacción



Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

El nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan el transporte urbano (buses) en el distrito metropolitano de Quito, dio como resultado que, 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, así también, el 45% de los usuarios quisieran ser escuchados a través de la implementación de un buzón de sugerencias en el caso de que tengan algún inconveniente con la unidad.

Dentro de la dimensión de los elementos tangibles el equipamiento moderno de las unidades de transporte urbano (Trole, Ecovia y cooperativas urbanas) fue quien menor puntuación obtuvo con un 2,28. Teniendo así un 33% de los encuestados que están en desacuerdo al momento de mencionar si los buses urbanos cuentan con un equipamiento moderno y únicamente un 3% se encuentra totalmente de acuerdo con esta percepción de modernidad de las unidades.

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 sobre 5. Y siendo así como el 45% de los usuarios están totalmente en desacuerdo y únicamente el 6% se encuentra totalmente de acuerdo en que sus opiniones son escuchadas.

Para la dimensión capacidad de respuesta, los usuarios denotan una baja calificación con respecto a la mención de las paradas establecidas con un promedio de 2,44 sobre 5.

Siendo así como el 29% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo y únicamente un 8% siente que el servicio es satisfactorio.

Con respecto al tema de la seguridad un 53% de los usuarios no se encuentran seguros de utilizar dispositivos electrónicos dentro de las unidades de transporte urbano y esto puede estar relacionado a que el 45% de los usuarios consideran que no se respeta el número de pasajeros para cada unidad por lo que al estar las unidades totalmente llenas se prestan para actos de hurtos y robos.

Finalmente, los usuarios quisieran una mayor flexibilidad con respecto a no contar con el pasaje completo en algunas ocasiones, ya que el 39% de los encuestados consideran que el conductor y controlador no cuentan con la accesibilidad de poder brindar al servicio sin el monto del pasaje completo.

Recomendaciones

El sistema de transporte urbano de distrito metropolitano de Quito es vital para la ciudad, pero a partir de los resultados reflejados en esta investigación se pueden encontrar varias oportunidades de mejora para este transporte.

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.

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.

La posibilidad de realizar un estudio de horas pico por parte de las cooperativas es una opción que puede ayudar a satisfacer la demanda en diferentes momentos de exceso de pasajeros, así también, la implementación de capacitaciones de servicio al cliente para conductores y controladores ayuda a generar confianza en los usuarios al momento de tener algún inconveniente dentro de la unidad.

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.

Y finalmente la adaptación física para personas con discapacidad y tercera edad es una opción que debe realizarse por parte de las cooperativas para poder brindar un servicio igualitario sin importar las capacidades de los usuarios.

Bibliografía

- Blas, J., & Cabrera, L. (2019). El modelo SERVPERF aplicado en una empresa de transporte público urbano de Lima Norte en el año 2017. *Repositorio de la Universidad Privada del Norte*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/15187>
- Bravo, L. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de transporte terrestre transfronterizo de pasajeros ruta Tacna – Arica en la modalidad auto colectivo, de Tacna, 2019. *Universidad de Tacna*. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1912>
- Brooks, R. (1995). *Internal service quality*. Internacional: Bradford.
- Bustamante, M. (2019). Fundamentos Calidad De Servicio, aplicando el modelo SERVQUAL. 2, 1. Obtenido de researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_de_servicio_el_modelo_Servqual
- Camicon. (17 de febrero de 2020). *LA CÁMARA- Quito, el cantón más poblado del Ecuador en el 2020*. Obtenido de <https://www.camicon.ec/la-camara-quito-el-canton-mas-poblado-del-ecuador-en-el-2020/>
- Carrera, R., & Chaupijulca, M. (2019). Un estudio realizado a las empresas de transporte en el Distrito de Pacasmayo 2019 para medir la calidad del servicio y satisfacción del cliente. *Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44977>
- Celi, S. (2018). El sistema de transporte público privado de la ciudad de Quito-Ecuador, un análisis a la situación. *Revista Espacios*, 39(19), 1-10. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p01.pdf>

Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de.

Revista Espacios, 39(50), 14. Obtenido de

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Medición de la calidad del servicio: un reexamen y una

extensión. *Revista de marketing*, 1(56), 55-68. doi:<https://doi.org/10.2307/1252296>

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.

Innovar, 75.

Erazo, C., & Mogollón, J. (2021). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario de una

empresa. *Universidad Cesar Vallejo - Perú*. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67848/Erazo_PCE-Mogoll%
c3%b3n_OJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67848/Erazo_PCE-Mogoll%c3%b3n_OJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

El Comercio. (26 de agosto de 2021). *6 operadoras de buses en Quito han logrado subir la*

tarifa a 35 centavos en 6 meses. Obtenido de

<https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/operadoras-buses-incremento-tarifa-quito.html>

El Comercio. (28 de abril de 2021). *Agentes controlan el respeto a las medidas de bioseguridad*

en los buses y paradas Quito. Obtenido de

<https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/agentes-medidas-bioseguridad-buses-quito.html>

El Comercio. (13 de Enero de 2022). *Usuarios del transporte público en Quito deben presentar*

carne de vacunación. Obtenido de

<https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/usuarios-transporte-publico-carne-vacunacion.html>

El Comercio. (28 de Abril de 2022). *Ecuador quita el uso de mascarilla en todos los espacios*.

Obtenido de <https://www.elcomercio.com/tendencias/sociedad/ecuador-quita-mascarillas-covid-pandemia.html>

El Universo. (28 de febrero de 2019). *"Bájale al Acoso" recibió más de 2.700 denuncias de presunto acoso sexual en Quito*. . Obtenido de

<https://www.eluniverso.com/noticias/2019/02/28/nota/7212344/bajale-acoso-recibio-mas-2700-denuncias-presunto-acoso-sexual-quito/>

Escobar, J., & Cuervo, A. (2008). Como validar un instrumento. *Avances en Medición*, 6, 27-36.

Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion

Espinola, C. (2019). El nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio según el modelo Serperf aplicado a la empresa de transporte público urbano Libertad S.A., Trujillo 2019. *Universidad Privada del Norte*. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/11537/25395>

FLACSO. (30 de noviembre de 2011). *Cambio climático en el medio urbano y las perspectivas del ambiente*. Obtenido de Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente PNUMA, Fondo Ambiental del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales –FLACSO Sede Ecuador.:

<http://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=54250>

Fornell, C., Johnson, M., Anderson, E., Cha, J., & Everitt, B. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *The Scholarly Commons*, 60(4), 7-9.

doi:<https://doi.org/10.2307/1251898>

- Ganga, F. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniere. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- González, A., & Pazmiño, M. (2015). La validación de un cuestionario a través del Alpha de Crobach, con las escalas tipo Likert. *Publicando*, 2(1), 62-67. Obtenido de <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-423821>
- Gregory, R. (2001). *Evaluación psicológica. Historia, principios y aplicaciones*. México: El manual moderno.
- Gronroos, C. (1984). Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de marketing. *Revista europea de marketing*, 36-44.
- Hackman, J., & Wageman, R. (1995). Total Quality Management: Empirical, Conceptual, and Practical Issues. *Administrative Science Quarterly*, 40(2), 309. doi:<https://doi.org/10.2307/2393640>
- Hernández, H., & Pascual, A. (2017). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1), 158-163. doi:<https://doi.org/10.22490/21456453.218>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MC Graw Hill Education.
- INEC. (2010). *Población y Demografía*. Obtenido de Censo de Población, Instituto Nacional de Estadística y Censos: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Kim, M., Magnusem, M., & Kyoum, K. (2014). Una revisión crítica de los problemas teóricos y metodológicos en la investigación de la satisfacción del consumidor y

recomendaciones para futuras becas de marketing deportivo., 338-355.

doi:<https://doi.org/10.1123/jsm.2013-0084>

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing*. México: Pearson Education.

Lazar, K. (2011). *Comportamiento del consumidor*. México: Pearson Education.

Llamuca, J., & Aguilar, G. (2019). Un estudio en Ambato: El transporte urbano en la ciudad, la calidad percibida por los usuarios. *Visionario Digital*, 3(2), 26-46.

doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.392>

Mothersbaugh, D., Hawkins, D., Kleiser, S., Mothersbaugh, L., & Watson, C. (2020). *Consumer behavior: Building marketing strategy*. McGraw-Hill Education.

Oblitas, A. (2019). Un estudio en la ciudad de Sucre - Bolivia: Nivel de satisfacción de los taxis de la ciudad. *Investigación y Negocios*, 12(20), 149-171. Obtenido de

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200012

Ortega, M. (2020). Efectos del Covid-19 en el comportamiento del consumidor. *Retos*, 233-247.

doi:10.17163/ret.n20.2020.03

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo. *Morphol*, 35(1), 227-232. Obtenido

de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Parasuman, A., Valarie, A., & Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. *Marketing*, 49(4), 41-50.

doi:<https://doi.org/10.2307/1251430>

Paredes, A., & Velázquez, M. (2018). Nivel de satisfacción de los usuarios de transporte público colectivo en la Ciudad de México aplicando el enfoque agregado. *Revista en*

- Administración y Organizaciones*, 21(40), 119-135. Obtenido de <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/21/19>
- Primicias. (23 de diciembre de 2019). *Quito es la sexta ciudad con mayor congestión vehicular*.
- Primicias. (7 de mayo de 2021). *75% de quiteños no denuncia incidentes que sufre en el transporte público*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/quito-transporte-publico-acoso-movilidad/>
- Ruiz, D. (2012). *Revista Psicológica del deporte*. 309-319.
- Rust, R. (1993). *Calidad del servicio: nuevas direcciones en la teoría y la práctica*. Thousand Oaks: Sage.
- Sánchez, M. (2021). Un estudio en una empresa de transportes terrestre interprovincial 2021: Calidad de servicio y satisfacción del cliente. *Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86810>
- Siruá, R. (2011). *Procesos de la atribución*. RUA: Pearson Education.
- Solomon, M. (2008). *Comportamiento del consumidor*. México: Pearson Education.
- Teas, K. (1993). Expectativas, Evaluación del Desempeño y Percepciones de Calidad de los Consumidores. *Marketing*, 57(4), 18-34. doi:<https://doi.org/10.2307/1252216>
- Vogt, H. (2004). El usuario es lo primero: La satisfacción del usuario como prioridad en. *Biblioteca y Gestión*, 75-77. Obtenido de <https://www.fundacionbertelsmann.org/publicaciones/el-usuario-es-lo-primero/>
- Wilkie, W. (1994). *Consumer behavior*. USA: John Wiley & Sons, Inc.

Apéndices