



Sede Guayaquil

Carrera de administración de empresas

**Artículo académico previo a la obtención del título en
Ingeniería Comercial**

Título:

“Análisis de la calidad de servicio percibida por el usuario de transporte público de la ciudad de
Guayaquil.”

Autora:

Nicole Lilibeth Rugel Carranza

Tutor:

Lcdo. Christian Guerra Villalta, MDS

Guayaquil - Ecuador

2019

“Análisis de la calidad de servicio percibida por el usuario de transporte público de la ciudad de Guayaquil”

“Analysis of the quality of service perceived by the public transport user of the city of Guayaquil”

Nicole Lilibeth Rugel Carranza, estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador)
nrugel@est.ups.edu.ec

Christian Enrique Guerra Villalta, docente de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador)
cguerra@ups.edu.ec

Resumen

El presente trabajo inicia con una introducción conceptual para una mejor comprensión sobre el servicio que ofrece sistema de transporte público. Además, proporcionar información relevante para cumplir los objetivos del presente artículo como conocer y analizar los factores que inciden en la percepción sobre el servicio recibido por los usuarios del transporte público, evaluando el Sistema Integrado de Transporte Urbano Masivo de Guayaquil “Metrovía” y buses tradicionales.

Uno de los puntos a conocer son las características actuales con la inclusión de fuentes bibliográficas e información proporcionada por ATM (Autoridad de Tránsito Municipal). Las cooperativas de buses y el municipio suministran el transporte público dado que las organizaciones que manejan estas empresas son privadas y públicas, los cuales tienen diferentes estructuras y sistemas de operación que afectan los parámetros de servicios.

Estableciendo una metodología descriptiva con enfoque cuantitativo y cualitativo basada en recopilación de información mediante encuestas realizadas por la autora a los usuarios de transporte público se utilizó la población económicamente activa de la ciudad de Guayaquil, con 384 personas encuestadas.

La ciudad de Guayaquil cuenta con un sistema de transporte público masivo BTR, consta de paradas, operadores, terminales, vehículos y planificación de las rutas desde distintos puntos de la ciudad, sin duda alguna, el sector que más cambios ha tenido a lo largo de los años, sin embargo, se siguen presentando inconvenientes que aún se mantienen, los usuarios esperan se implementen mecanismos que representen mayores beneficios en términos de comodidad, tiempo, calidad, seguridad y frecuencias de rutas.

A través de las encuestas realizadas a los usuarios se concluyó que el principal problema es el tiempo de recorrido y de espera, lo cual causa dificultad al usuario para llegar a su destino. Otro punto a considerar es la calidad del servicio que perciben los usuarios por parte de los conductores.

Abstract

This paper begins with a conceptual introduction for a better understanding of the service offered by public transport. In addition, providing information relevant to the objectives of this article such as knowing and analyzing the factors that affect the perception of the service received by users of public transport, evaluating the Integrated Urban Mass Transport System of Guayaquil and traditional buses.

One of the points to know are the current characteristics with the inclusion of bibliographic sources and information provided by ATM (Municipal Transit Authority). The bus cooperatives and the municipality provide public transport since the organizations that manage these companies are private and public, which have different operating structures and systems that affect service parameters.

Establishing a descriptive methodology with a quantitative and qualitative approach based on the collection of information through surveys carried out by the author on public transport users, the economically active population of the city of Guayaquil, with 384 people surveyed.

The city of Guayaquil has a mass public transport system BTR, consists of stops, operators, terminals, vehicles and route planning from different points of the city, there is no doubt that the sector that has undergone the most changes over the years, but there are still disadvantages that persist, users expect to implement mechanisms that represent greater benefits in terms of comfort, time, quality, safety and frequency of routes.

User surveys concluded that the main problem is travel time and waiting time, which makes it difficult for users to reach their destination. Another point to consider is the quality of service that users perceive from drivers.

Palabras claves /keywords

Usuario, percepción, servicio, transporte público, calidad
User, perception, service, public transport, quality

Antecedentes

Al hablar de transporte público en la ciudad de Guayaquil, se tiene la concepción de embotellamientos, mal trato por parte de los conductores, malas condiciones de los buses, número de unidades insuficientes no satisface la demanda de usuarios, irrespeto a las paradas. Esto muestra un servicio con varias causales que disminuyen la operatividad, funcionalidad, eficiencia y calidad.

En la ciudad de Guayaquil, existen 2 tipos de transporte público; Municipal y las Cooperativas Privadas, destinados a la movilización de los ciudadanos. En la actualidad, la M.I. Municipalidad de Guayaquil por medio de la Agencia Municipal de Transito (ATM), gestiona el proceso de reorganización de tránsito, para establecer los recorridos y las unidades necesarias para el correcto desempeño de los buses de transporte público.

La M.I. Municipalidad de Guayaquil está consciente de la problemática de la operación de los buses convencionales por falta de una organización adecuada de las paradas establecidas, las cuales ocasionan la interferencia mutua entre los distintos servicios de las diferentes líneas de buses en una misma parada, por efecto de la simultaneidad de arribos (M.I. Municipalidad de Guayaquil, 2017).

Con la presente situación, la competencia entre choferes por recoger la mayor cantidad de pasajeros en el trayecto es una constante. Se crea un problema de velocidades sobre los límites predefinidos, conductores de buses urbanos realizan tácticas indebidas en las paradas más importantes.

A menudo no se detienen en paradas con menor demanda para llegar a recoger pasajeros en las paradas de mayor frecuencias, otras veces no prestan sus servicios a quienes pagan el 50% del pasaje o reducen la velocidad para ocasionar acumulación en las ubicaciones más concurridas provocando embotellamiento, especialmente en las vías principales (M.I. Municipalidad de Guayaquil, 2017).

El continuo crecimiento de esta ciudad de baja densidad entre otros factores ha provocado la presencia masiva del automóvil en Guayaquil; 185.957 vehículos se registraron en la provincia del Guayas en el año 2003, este volumen se incrementó a 437.420 unidades en el año 2011 (INEC, 2016).

Los efectos de esta explosión motorizada son: invasión del espacio público, incremento del consumo de energía, contaminación ambiental, agravamiento de la salud, congestión vehicular, incremento de accidentes, deterioro del espacio público, segregación social, incremento del efecto barrera entre el tejido urbano y el ambiente natural, y la pérdida de autonomía de los colectivos más vulnerables.

Justificación

Para lograr medir la calidad percibida por los usuarios de transporte público es necesario estudiar, la problemática en la operación de la transportación urbana, sin un ente regulador que aplique todas las enseñanzas y normas para las autoridades seccionales procurando que se cumplan con todos los conceptos de calidad y que sean aplicables para todos, sin excepciones.

El servicio que brinda el municipio y las cooperativas de buses -ambos transportes masivos- deberían velar por la dignidad, movilización y seguridad de los guayaquileños. Dado que las organizaciones que manejan estas empresas son privadas y públicas, estas tienen diferentes estructuras y sistemas de operación, por lo tanto, afecta los parámetros de atención al cliente.

El 4 de agosto de 2016, el Concejo Cantonal de Guayaquil aprobó un incremento a la tarifa del transporte urbano en USD 0,05, obteniendo un precio de USD 0,30. Esta nueva medida fue solicitada por el gremio de transporte, gran parte de la ciudadanía mostró su rechazo a la aprobación del incremento de la tarifa debido que los problemas aún persisten en el servicio y la estructura del sistema de transporte, entre otros.

Objetivos

Objetivo general:

- Conocer las percepciones que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio del transporte público de Guayaquil.

Objetivos específicos:

- Definir las características actuales del servicio de transporte público de la ciudad de Guayaquil.
- Determinar los factores claves con los que los usuarios evalúan la calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Guayaquil.
- Conocer las expectativas sobre el servicio de transporte público de parte de los usuarios Guayaquileños.

Situación problemática

Identificar el grado de satisfacción en la gestión de calidad de servicios que prestan los transportes públicos a los usuarios en la ciudad de Guayaquil.

Problemática

¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio de transporte público de Guayaquil por parte del usuario?

Fundamentación Teórica

Definiciones del Transporte

Según (Meindl, 2013); El transporte se refiere al movimiento de un producto de un lugar a otro en su recorrido desde el principio de la cadena de suministro hasta el cliente.

Se denomina transporte a un sistema formado por múltiples elementos, siendo tres los fundamentales, la infraestructura, el vehículo y la empresa de servicio que viene a constituir la actividad previamente dicha. Estos elementos están interrelacionados entre sí, pues ninguno es útil sin que los otros existiesen (Cendrero-Agenjo y Truyols-Mateu, 2008).

Necesidad del transporte

Todas y cada una de las sociedades han tenido la necesidad de trasladarse además de transportar objetos y mercancías para distribuirlos entre los distintos territorios, se sitúa en el origen del transporte terrestre pero también del transporte marítimo y del transporte aéreo (Cardona- Asun, 2016).

El hambre fue la causa por la que el hombre comenzará a moverse para asegurar su comida y así se inició la forma del transporte tal y como lo conocemos hoy.

Población

La dispersión geográfica de las ciudades estaría fomentando las restricciones impuestas sobre el uso del automóvil que se han acoplado a varias ciudades, desde que se popularizó de la propiedad de los automóviles (Thonson, 2002).

Las ciudades con mayor crecimiento de Latinoamérica, abarcan distintos medios de transporte público, proporcionan un sistema de movilidad fundamental para los ciudadanos y comparten un crecimiento demográfico demorado y explosivo a partir del siglo XX, basado en el auto transporte público con una económica desacelerada y poco sostenible por los problemas del empleo entre la precariedad y la desocupación, en continuidad con los problemas en la distribución del ingreso, el impacto de las desigualdades entre los que más y los que menos tienen.

Los nodos

Son combinaciones de redes, vehículo y operaciones.

Podemos diferenciar entre 5 tipos o modos básicos (Castellano-Ramírez, 2017):

- Transporte marítimo: Sistema de bajo costo, para largos desplazamientos con grandes volúmenes.
- Transporte terrestre: Servicio de puerta a puerta, posee una estructura de costos fijos bajos, soporte físico es la red vial pública; sin embargo, sus costos globales son altamente variables, se ajusta a cortas distancias.
- Transporte por ferrocarril: Mayor cantidad de personas y/o mercaderías para desplazarse a largas distancias y de manera rápida. Requiere de gran inversión a nivel de infraestructura, tendido de líneas, las estaciones, la maquinaria de vagones, etc.
- Transporte aéreo: Considerado el transporte más rápido y seguro de largas distancias. Costos variables son muy elevados, tenemos: el mantenimiento de los aparatos, el combustible, recurso humano altamente capacitado, entre las operaciones áreas y las grandes infraestructuras, etc.
- Transporte por ductos: Se basa en acuerdos de integración entre los países, se transportan los principales productos: el petróleo y el gas natural.

¿Qué es el medio de transporte? Es el elemento físico utilizado para el desplazamiento de personas y bienes de un determinado lugar a otro. Por ejemplo: el medio será el buque y el modo, el marítimo; el medio será el avión y el modo, el aéreo.

Transporte

Sistema de transporte actual, interactúan, operadores, usuarios, y funcionarios externos como constructores, fabricantes, ingenieros del transporte y administraciones competentes, también implica la cohesión social, la regulación del sistema, la protección, etc.

El transporte público puede ser suministrado tanto por empresas públicas como privadas, y comprende los medios de transporte cuyos conductores no son los propietarios de estos, resultando ser un servicio suministrado por terceros. El Sistema de Transporte Masivo consiste en la integración de una serie de medios de transporte que actúan conjuntamente para desplazar grandes cantidades de personas en lapsos cortos de tiempo (Duque-Escobar, 2007).

Se considera el transporte público masivo el más eficiente, porque rebasa en costos, menos consumo de infraestructura y de combustible en comparación con el transporte privado y al público individualizado más conocido como sistema de taxis. El aéreo es el modo de transporte más costoso y contaminante, siendo el más rápido a largas distancias, mientras el más económico y eficiente es el transporte por agua.

Al tratarse de un servicio público, la Administración está obligada a velar para que los transportes colectivos sean prestados para brindar seguridad, comodidades necesarias y así dar cumplimiento al mandato constitucional referente a la obligación que tienen los poderes públicos de garantizar el resguardo de los consumidores y usuarios (FACUA-Consumidores en Acción, 2007).

Transporte público en las principales ciudades de América Latina

Las ciudades de América Latina han liderado la implementación de Sistemas de Transporte Público Masivo de Autobuses tipo BRT (Bus Rapid Transit), un modo de transporte que comúnmente se caracteriza por la extensión de infraestructura que dan prioridad al transporte público en relación con el transporte y demás tipos de vehículos, ofrece la posibilidad de pagar la tarifa antes de ingresar al autobús y permite rápido acceso al mismo, se identificó grandes ciudades en la región donde se implementa sistemas tipo BRT, entre ellos: Bogotá (Colombia); Curitiba (Brasil); Goiânia (Brasil); Ciudad de Guatemala (Guatemala); Guayaquil (Ecuador); Quito (Ecuador); y el área metropolitana de São Paulo (Brasil), específicamente la troncal "ABD" (Rodríguez- Pinzon, 2013).

En conjunto, las ciudades antes mencionadas representan el 16 por ciento del número de pasajeros en sistemas tipo BRT de manera global, y el 31 por ciento del número de pasajeros en sistemas tipo BRT en América Latina. Gran parte de su infraestructura se basa en dos tipos de paradas: estaciones, es decir, las paradas comunes del sistema BRT, y terminales, es decir, se encuentran al final de una troncal o

aquellas en donde se realizan transbordos fundamentales de una troncal del sistema BRT a otra (Rodríguez- Pinzon, 2013) .

Latinoamérica tiene como objetivo fundamental el desarrollo económico de las ciudades, por medio del análisis para conocer las ventajas y desventajas del sistema BRT (Autobús de tránsito rápido) además de que las grandes ciudades hicieron el esfuerzo de mejorar los sistemas de transporte públicos con la implementación y desarrollo de proyectos de sistemas férreos para mejorar el transporte público, reducir el impacto en términos ambientales, económicos y sociales.

Entre los servicios que ofrece BRT y los demás transportes públicos la primordial diferencia es que en el primer suceso el usuario es el eje central del sistema; los sistemas BRT se diseñan en base a las necesidades de los usuarios: conveniencia, comodidad, velocidad, seguridad y tarifa sobre una tecnología específica; además, utilizan autobuses que poco tienen en común con los sistemas tradicionales (Molina Galicia, 2008).

Probablemente el dato más distintivo de los últimos años en el sector de transporte público en América Latina es el desacelerado crecimiento general de la demanda, causado por el aumento sostenido de los ingresos, el comercio y la urbanización (KOGAN, 2014-2015).

La movilidad urbana es un tema crítico en cada región, a pesar de las importantes mejoras que siguen en marcha de los sistemas de transporte público. El crecimiento de las ciudades ha ocurrido de modo expansivo. Los recorridos resultan cada vez más largos, caros, y crece fuertemente la congestión impidiendo el desplazamiento. A pesar de las mejoras que se llevan cabo, las dificultades aún prevalecen, particularmente en el desarrollo e integración de sistemas de transporte público masivo, tanto bajo la modalidad de buses integrados de alta capacidad (BRT) como la de los tradicionales sistemas guiados (metros, trenes suburbanos, tranvías) (Jorge Kogan y Diego Bondorevsky, 2016).

En países donde la tasa de pobreza es elevada existe una pérdida de pasajeros lo cual es un problema económico para los ofertante, se crea una brecha entre la tarifa y el volumen de usuarios salario medio, se debe identificar los costes individuales que involucra el uso del servicio, altos costes en infraestructuras, campañas destinada para la educación vial, costes energéticos que afectan al medio ambiente, el problema social y cultural.

La preocupación por la movilidad de las personas se traduce también en la preocupación por las posibilidades de acceso a servicios básicos que permitan el desarrollo humano de toda la población (Uriel Zamora-Colín, 2013). El ingreso económico de una persona se correlaciona con la movilidad, la tarifa, apertura el ingreso y condiciona la capacidad de movilidad, por otro lado, ayuda al incremento de las necesidades básicas y fundamentales tales como, educación y acceso al empleo.

Según (Gutierrez, 2005); La demanda del transporte público se estanca o contrae en Latinoamérica, pero la población de sus grandes ciudades no disminuye. Curiosamente tampoco los habitantes que no acceden a un sostén económico.

Historia de la evaluación del transporte público en Guayaquil

A continuación, el cuadro trata de explicar el proceso de desarrollo y crecimiento del sistema de transporte público, Guayaquil. Específicamente en las últimas décadas, reanudando algo de su historia e incluso parte fundamental de la historia de la ciudad.

Tabla 1 Evolución del Transporte Público de la ciudad de Guayaquil

AÑO	TRANSPORTE	CAPACIDAD	SERVICIO	CARACTERISTICAS
1881	Tranvía de tracción animal	Desconocido	Recorrían el malecón y los sectores aledaños al puerto.	Empresa de carros urbanos se desplazaban rieles, 2 mulas. Carros de uno y dos pisos.
1910	Tranvía eléctrico	Amplio su atención al público	Mayor comodidad y rapidez en los recorridos.	Viajaba en todas las direcciones por calles principales y secundarias. Los conductores o motoristas se esmeraban con las normas de educación y pulcritud.
1922	Autobuses	30 pasajeros sentados	Satisfacer la demanda del público que se desplazaba hacia parque de diversiones.	Eran autobuses marca "Wichita".
1929		S/A	Se formó la primera empresa de autobuses	Marca "Federal", no necesita de rieles ni electricidad para su desplazamiento y bajos costos.
1947	Colectivo	Mayor capacidad 38.7 asientos, con un mínimo de 28 y máximo 56.	Satisfacer el crecimiento de la ciudad, Sirve 30 líneas que transportaba 912.113 personas en promedio.	En 1985 su parque motor tenía 1073 unidades, 70% prestaban sus servicios con la disposición de llevar solos pasajeros sentadas, dejó de cumplirse.
1970	Buseta	Desconocido	Recorridos más cortos y trasportaban desde puntos de áreas en que estaban localizados los nuevos establecimiento y tarifa más alta.	En un principio fue la "furgoneta". Vehículo privado, vetusto, consistente, camioneta "Pick up" con una caseta con 12 pasajeros. Posteriormente sería la buseta. 1972 se crearon las cooperativas de furgonetas.
1972		29.4 asientos	Se diferenciaba por el menor número de paradas. Transportaba 499.130 pasajeros diariamente	Recorridos cortos y rápidos en líneas directas desde determinadas urbanizaciones hasta el centro de la ciudad. No llevar pasajeros de pie. En 1975, existían 27 rutas de busetas en Guayaquil
1985	Taxis	4 personas	Según la CTG, 5.480 prestaban sus servicios; 40% cooperativas y 60% independientes (piratas).	Taxi-Col: Se creó cuando comenzó a funcionar el Terminal Terrestre, unidades grandes, color amarillo y cubierta verde. Taxi-ruta: frecuencia de 5 minutos, 7h00 hasta las 20h30 en un recorrido que une la ciudadela de los Esteros, al sur de Guayaquil, con el centro de la ciudad.
1984	Popular/Ejecutivo	S/N	La tarifa fue de ocho sucres, con relación a los buses cuya tarifa era de cinco sucres.	Se los conocía por llevar pasajeros solo sentados.
1986	Bus	37.4 asientos	Horarios de atención variables, depende número de unidades que operan cada día. Transportaba 133.104 personas por día.	Recorría 19.800 km diarios, 24,2% de los buses tiene carrocería de madera.
1990 - 1991	Buses articulados	S/N	La tarifa era de 1.400 antes de la dolarización (años 2000); luego el pasaje se estableció \$0.20 en diciembre del mismo año.	Era empleado por la Comisión de Tránsito del Guayas (CTG), servicio no duro poco más de un año debido a la falta de mantenimiento que se les daba a las unidades.
2006	Metrovía	37 pasajeros sentados y 123 de pie	El Sistema Integral de Transporte Masivo Urbano está conformado por rutas Alimentadoras, Troncales y terminales. Horarios: lunes a sábado 05:00 - 23:00 domingo: 06:00 - 22:00	Sistema BRT (Bus Rapid Transit), disminución de congestión vehicular, desplazamiento de mayor cantidad de pasajeros y en menor tiempo en comparación a los buses urbanos.

Fuente: Villavicencio-Loor, Gaitán y García de Véliz, Graciela (Ed.) (1993). *Transportación Urbana de Guayaquil-Realidad y Expectativa*. Guayaquil, Ecuador: Adoum ediciones. Recuperado de https://www.fes-ecuador.org/fileadmin/user_upload/pdf/indice_libros-guaya-0230.pdf

Elaborado: Autora

A partir, de ese momento los ciudadanos notaron el inicio de un ciclo urbano para promover la economía y el crecimiento sociocultural o, al menos, habiendo comenzado el proceso de cambio social y cultural, que Guayaquil puede dar comienzo a su cambio material que se refleja en las obras que hoy representan “el cambio” (Wong Chauvet, 2005).

La estructura espacial que va adquiriendo la ciudad Guayaquil nace no solo de la introducción de la banca, el comercio y la industria sino también del trazado urbano, por medio de las ordenanzas municipales correspondientes a los espacios construidos y a la dotación de obras de infraestructura como el agua potable, comienzo de calles y caminos, edificación de escuelas y colegios, entre otros (Villavicencio-Loor y García de Véliz, 1993).

En 1985, el número de pasajeros transportados diariamente, eran de 1.716.995 distribuidos de la siguiente manera: Bus; 133.104 pasajeros con un 7.7%, Buseta; 641.778 con 37.4% y Colectivo; 942.113 con 54.9%. Existían solo 3 grandes operadores (buses, busetas y colectivos) y otras modalidades de servicios como los furgos-rutas y taxi-rutas en la ciudad de Guayaquil. (Villavicencio-Loor y García de Véliz, 1993).

Corresponden no solo a ciertas características de los automotores, sino también algunos criterios subjetivos de los transportistas-propietarios que han sido acogidos por la CTG (Comisión de Tránsito del Guayas). En general, los elementos que caracterizan al STUC (Sistema de Transportación Urbana Colectiva) son: tarifas diferenciadas, reducida capacidad promedio de las unidades y el gran incremento del número de recorridos, creando las deficiencias conocidas tales como: escasez de unidades en horas “picos”, incomodidad y la descortesía de los choferes, entre otras (Villavicencio-Loor y García de Véliz, 1993).

Entre 1999 a 2002 se planearon nuevos proyectos para la ciudad de Guayaquil y su centro urbano, uno de los principales fue el Proyecto Malecón 2000 a orillas del río Guayas, que formaba parte de una regeneración urbana, originando nuevamente valor en el suelo periférico del mismo y por consiguiente una considerable atracción de la inversión inmobiliaria que en ese momento estaba centrado en otras áreas de la ciudad (Naranjo Ramos, 2018).

Transporte público en la ciudad de Guayaquil, Ecuador en la actualidad

El 26 de enero del 2004, Guayaquil tuvo la oportunidad de desarrollar un sistema tipo BRT (Bus de Tránsito Rápido). Se creó la “Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil”, Metrovía, inició sus actividades en el 2006 el sistema de transporte masivo. En este caso, se construyeron 15,5 km de troncales, y el sistema Metro-vía moviliza 100 mil viajes por día. El costo de este sistema ha sido de 1,4 millones de dólares americanos por kilómetro (Pardo Felipe, 2009).

Cuenta con 3 troncales: Guasmo-Río Daule (MetroQuil; 35 paradas), Bastión Popular-Centro (MetroBastión; 24 paradas) y 25 de Julio-Río Daule (MetroExpress; 30 paradas), 4 Terminales de Integración: Bastión Popular, Terminal 25 de Julio, Terminal Río Daule y Terminal Guasmo, 35 rutas alimentadoras, 5 rutas de integración de troncales, 89 paradas para ello poseen 397 buses entre articulados y alimentadores, el bus tiene capacidad de 37 pasajeros sentados y 123 de pie (Fundación Metrovía, 2015).

Desde sus inicios, agosto 2006 hasta el 31 de diciembre del 2014, ha transportado 807.835.920 millones de pasajeros, cumpliendo con los objetivos y planes trazados para mejorar la movilidad urbana de la ciudad con mayor movimiento económico y crecimiento del Ecuador (Rendición de Cuentas año 2014, 2015).

A partir del 1 de septiembre del 2016 se cobra la nueva tarifa para el público en general es de \$ 0.30 ctvs. Personas con capacidades especiales, estudiantes y personas de la tercera edad pagan \$ 0.12. También puede solicitar una tarjeta electrónica recargable puede acceder a este servicio en los centros de servicio al cliente o en las terminales acercando la tarjeta al validador y realizar su respectiva recarga, debe verificar que haya sido exitosa. En los buses alimentadores, una vez, ingrese al bus debe colocar la tarjeta al validar que se encuentra a lado del torniquete y descontará el valor de la tarifa. Aparte de los

buses que alimentan las rutas de la Metrovía, hay varias líneas de buses que llegan a distintos puntos de la ciudad. (Guayaquil es mi destino, s.f.).

Por otra parte, el sistema de transporte urbano vigente está conformado por 63 cooperativas, se encuentran legalmente registradas por la Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil (ATM), las cuales comprende un total de 119 recorridos o rutas que funcionan con aproximadamente 3.500 unidades de transporte público. La capacidad de los transportes urbanos se clasifica en: buses urbanos, entre 10 a 13 m de longitud, tiene una capacidad mayor igual a 60 pasajeros y minibús urbano menor a 60 pasajeros (Terminos de Referencias Paraderos Urbanos).

La Agencia Nacional de Tránsito es el ente responsable encargado de ejecutar las políticas y decisiones dictadas por el Ministerio del sector, en el ámbito de su competencia, sin perjuicio de las atribuciones de los GAD`s (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, 2012).

El 31 de agosto del 2016 la ATM, culminó el período ordinario del último censo del transporte Público Urbano de Guayaquil para conocer el número de unidades que circulan, 2.600 buses urbanos (Universo, 2018).

Esta excesiva cantidad de buses ha sido una de las principales causas de congestión vehicular, accidentes de tránsito y contaminación ambiental. Además, este grupo económico presenta una heterogeneidad administrativa, ya que cada cooperativa funciona bajo sus propios estatutos y políticas, originando un estancamiento en su desarrollo (M.I Municipalidad de Guayaquil, 2017).

En su cuarta revisión de Julio del 2016, estipuló que los buses urbanos deben cumplir con las siguientes características dispuestas por (ATM Autoridad de Tránsito Municipal, 2015):

- El vehículo debe poseer placas de alquiler emitidas por la ANT y tener un Contrato de Operación vigente emitido por la Autoridad de Tránsito Municipal.
- Todos los vidrios deben ser transparentes, laterales como posteriores.
- El vehículo debe cumplir con las normas INEN en lo que se refiere en la comodidad y seguridad del pasajero.
- Los neumáticos sin desgastes laterales por malas alineaciones, se incluye la llanta de emergencia, para que el vehículo pueda circular con seguridad.
- Dos retrovisores laterales de color negro o blanco y uno central en buenas condiciones y sin ningún trizamiento.
- El odómetro y velocímetro deben estar en perfecto funcionamiento.
- Sistema de luces principales, secundarias y direccionales en buen estado y sus micas sin ninguna ruptura u opaca.
- Sistema de limpiaparabrisas en perfecto estado de funcionamiento.
- Pasamanos (asideros) horizontales y verticales de pasajeros, debidamente ajustada y en buenas condiciones como los indican las normas INEN, además mínimo 7 agarraderas por lado.
- Las instalaciones eléctricas deben estar protegidas, empotradas y en buen estado.
- El vehículo debe tener puertas automáticas con sistema neumático en buenas condiciones.
- El vehículo debe tener mínimo 4 pulsadores de aviso de paradas, puertas de servicio deben estar de lado derecho.
- Salidas de emergencia bien señalizadas y equipadas.
- El vehículo debe estar pintado en su totalidad de color blanco con un diseño tendrá en su parte inferior una franja con el color azul.
- Sobre el parachoque delantero y costados laterales, en el lado derecho, en la que se pondrá el número de registro del bus.
- Sobre el techo se debe pintar la PLACA del bus
- Autoadhesiva retro-reflectiva alternada roja-blanca en la parte alta, baja y lateral y posterior del bus.

- Parte superior del frente del bus se encontrará el número del bus y nombre de la operadora.
- Se coloca dos adhesivos en el parabrisas frontal: Sticker de Permiso de Operaciones Individual emitido por la ATM del lado izquierdo y Sticker de Revisión Técnica Vehicular RTV, RUAT del lado del conductor.
- Extintor de incendios de 10 lb mínimo y Botiquín de primeros auxilios, debidamente identificados y fácilmente accesibles.
- El vehículo no podrá exhibir ningún tipo de publicidad en su carrocería.
- Podrán ser controlados por sistemas de GPS.
- Deben contar con el sistema de cámaras controlados por el ECU911 y entregados por el Gobierno Nacional.
- Caso contrario a la omisión de los requisitos establecidos, no podrá circular como transporte público hasta que se cumpla con lo establecido y puede ser verificado por los centros de Revisión Técnica Vehicular RTV.

Entre otros, transportes privados en la ciudad de Guayaquil se encuentran:

- Taxis Amarillos. – Servicio de taxis regularizados, criticado por la inseguridad, estado de las unidades, tarifas en base al criterio del chofer. En la actualidad se enfrentan con las aplicaciones digitales, el gremio formal pide la salida del mercado de los informales.
- Cooperativas. - Servicio informal que ofrece taxismo en la ciudad de Guayaquil.
- Por aplicación. - Dominan las redes sociales, las más conocidas son Cabify y Uber por el posicionamiento y preferencias de sus usuarios. Presenta problemas con ATM, busca que todos funcionen como taxis amarillos. Varias empresas digitales ya funcionan así: Easytaxi, Nekso, entre otros.

Usuario de transporte público en Guayaquil

Uno de los elementos principales del transporte público es el usuario: hombres y mujeres, son quienes evalúan la calidad de gestión desde el inicio hasta el final del destino.

En el 2018, la cifra de 400.000 usuarios al día alcanzada por el sistema de transporte masivo Metrovía no ha variado en los dos últimos años. Una de las razones es que ha habido otras rutas de buses recorriendo los mismos sectores que los articulados y alimentadores (Díaz, 2018).

Según (Consumo Responde, s.f.); Los usuarios estarán obligados a:

- No distraer al conductor durante el vehículo se encuentre en movimiento.
- No ingresar al vehículo cuando se haya hecho la advertencia o se observe que está completo.
- No obstaculizar el paso en los lugares destinados al tránsito de personas.
- No llevar consigo cualquier animal, salvo que exista en el vehículo lugar destinado para su transporte.
- No llevar materias u objetos peligrosos en condiciones distintas de las establecidas en la regulación específica sobre la materia para evitar posibles accidentes.
- Llevar a cabo las instrucciones que, sobre el servicio, den el conductor o el encargado del vehículo.
- Cumplimiento de la prohibición de fumar.
- No subir a los vehículos en estado de embriaguez y otras sustancias psicotrópicas, así como no acceder a los mismos cuando no se reúnan las condiciones mínimas de higiene y salubridad.

Fundamentación conceptual

Servicios

Un servicio es una prestación, un esfuerzo o una acción. Los servicios surgen en el sistema económico porque satisfacen las necesidades de los clientes mejor que lo harían ellos solos, ya sean individuos o empresas.

Según la American Marketing Association (AMA), los servicios son actividades que pueden identificarse aisladamente, son actividades esencialmente intangibles que proporcionan satisfacción y que no se encuentran forzosamente ligadas a la venta de bienes.

Servicios y sus características

Los servicios poseen las siguientes características (A. Parasuraman, 1985):

- Intangibilidad: Estas empresas no pueden patentar sus servicios, ni impedir que otras los proporcionen. Compiten con su profesionalidad, calidad e imagen.
- La heterogeneidad: Los servicios no están estandarizados. Un mismo servicio puede variar según lo proporcione.
- En tercer lugar, los servicios son inseparables tanto la producción como el consumo.

Servicio al cliente

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de este (Horovitz, 1990).

Las actividades (primarias o secundarias) necesarias para asegurar que el producto/servicio se entrega al cliente en tiempos, unidades y presentaciones adecuadas (Cuoso, 2005):

- Las relaciones interpersonales establecidas entre la empresa y el cliente.
- Los servicios de reparación, asistencia y mantenimiento postventa.
- El servicio de atención, información y reclamaciones de clientes
- La recepción de pedidos de la empresa
- Tratamiento de las reclamaciones y servicio postventa.

Calidad del Servicio

Los Conceptos más representativos (Joseph, 1990):

1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

No solo son productos y servicios términos sino también engloba la calidad de los procesos que se correlaciona con: diseño, desarrollo, producción, venta y mantenimiento.

La calidad tiene 2 tendencias, la calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la del consumidor.

Calidad percibida y esperada por los servicios

Al cliente también le afecta la forma en que recibe el servicio y el modo en que experimenta el proceso simultáneo de producción y consumo (Grönroos, 1994).

La calidad se espera es una función de una serie de factores, esto es, comunicación de marketing, comunicación boca a boca, imagen corporativa/local y necesidades de los clientes

Medida de la Calidad

Para medir la calidad de un bien o servicio se evalúa en 2 dimensiones (Varo, 1993):

Beneficios que aporta (comportamiento del producto) y según los problemas que crea (la ausencia de deficiencias).

Ausencia de deficiencias, no se valora por la falta de defectos, sino al grado de estos. Su expresión general es:

$$Calidad = \frac{\text{Frecuencia de deficiencias}}{\text{Ocasiones de deficiencias}}$$

Para calcular la frecuencia de deficiencia, debemos tomar en cuenta: número de error, de efectos, horas invertidas en reprocesos o costes de calidad.

Las ocasiones de decisiones se presentan en número de unidades de producto u horas trabajadas. Las deficiencias dan como resultado las quejas, los reclamos, las devoluciones, etc.

Satisfacción del cliente

Se clasifican en este concepto las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto, con sus expectativas (P Kotler, 2009).

La satisfacción del cliente es un tema de gran importancia en las organizaciones a nivel mundial, puesto que los consumidores cada vez son más exigentes con los productos/servicios que se encuentran en el mercado y superen sus expectativas.

Se pide que los productos tengan un rendimiento sobresaliente. También se espera que la calidad óptima se relacione con precios bajos. La competencia global, que también va en aumento, acrecienta la presión en la línea de fondo del comportamiento de las utilidades, y obliga a las empresas a considerar sus productos y servicios desde la perspectiva del cliente.

¿Cómo medir la satisfacción al cliente?

Mediante una investigación de mercado (encuestas) debemos determinar: El rendimiento percibido y la cantidad restante de las expectativas. A continuación, valores de los parámetros:

Rendimiento percibido:

Excelente = 10

Bueno = 7

Regular = 5

Malo = 3

Expectativas:

Expectativas Elevadas = 3

Expectativas Moderadas = 2

Expectativas Bajas = 1

Nivel de satisfacción:

Complacido: De 8 a 10

Satisfecho: de 5 a 7

Insatisfecho: Igual o Menor a 4

Si el rendimiento percibido ha sido "bueno" (valor: 7), pero que las expectativas que tenían los clientes eran muy "elevadas" (Valor: 3), Tendremos como resultado: 4, CLIENTE INSATISFECHO.

Metodología

El Marco Metodológico de la presente investigación permite recolectar información sobre la problemática y definir el análisis de calidad de servicios por los usuarios.

- Tipo de Investigación: Presenta un enfoque cuantitativo y cualitativo, su principal herramienta será la recolección de datos por medio de encuesta, para valorar el número de usuarios en la ciudad de Guayaquil que utilizan transporte público y sus percepciones.
- Método de investigación: La metodología empleada será descriptiva, para examinar cual es el nivel de percepción y aceptación de servicios que ofrece el transporte público a los usuarios.
- Técnicas de investigación: Para el presente trabajo de investigación se utilizará la siguiente técnica de investigación:
- Encuesta: Se ha elaborado cuestionario de preguntas con la finalidad de que cada persona encuestada de la muestra responda las preguntas en igualdad de condiciones para evitar

opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio, con los datos obtenidos formular información confiable y veraz.

Los resultados de la encuesta se presentarán en forma de tablas, gráficos e interpretaciones estadísticas.

Población

La ciudad de Guayaquil tiene 2' 578.201 habitantes, lo que le convierte en el cantón más poblado del país. En Guayaquil un 80% de la población se moviliza en transporte público. Y existen dos sistemas de transporte público: la Metrovía, controlada por el Municipio, y el urbano tradicional (INEC, 2010).

La población para este estudio será de 2' 350.915 personas con rango de edades entre 0 a 65 y más años, correspondientes a la población económicamente activa e inactiva de la ciudad de Guayaquil según el censo del año 2010.

Muestra: Para esta investigación se utilizará la siguiente fórmula de muestreo probabilístico:

$$\begin{array}{l} Z_{\alpha}^2(\text{confianza } 95\%) = 1.96 \\ e(\text{precisión}) = 0.05 \quad p \\ (\text{proporción esperada}) = 0.5 \\ q(1-p) = 0.5 \end{array}$$

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 pq}{e^2}$$

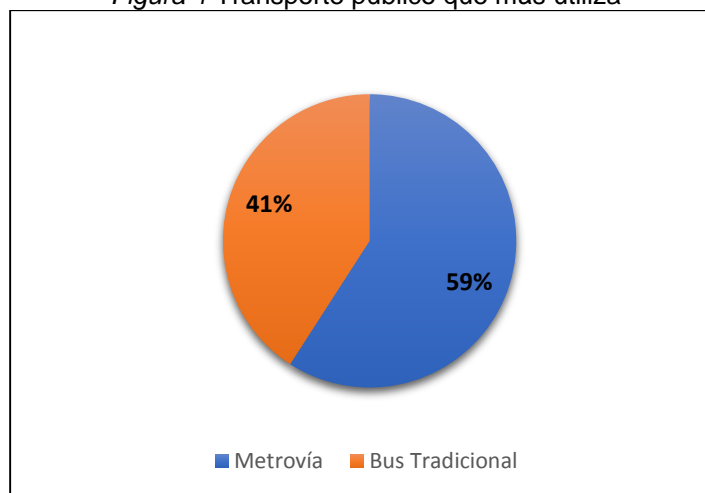
$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2} = 384$$

El tamaño de la muestra es 384 personas encuestadas para recopilar información en base a la investigación a realizar.

Resultado del estudio cuantitativo

1. ¿Cuál es el medio transporte público que Ud. más utiliza?

Figura 1 Transporte público que más utiliza



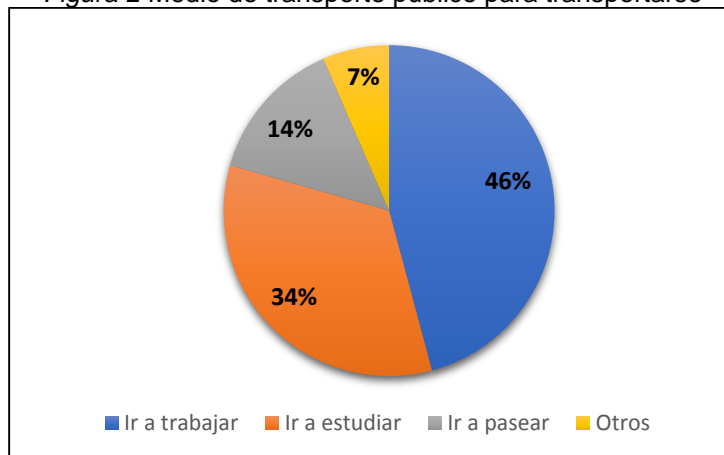
Fuente: Datos del estudio

Análisis:

Se observa en la tabla 1, de las 384 personas encuestadas, la mayoría utiliza la metrovía como transporte público, en relación con la cantidad de personas que eligieron buses tradicionales para transportarse a su destino.

2. Ud. Utiliza el medio de transporte público para:

Figura 2 Medio de transporte público para transportarse



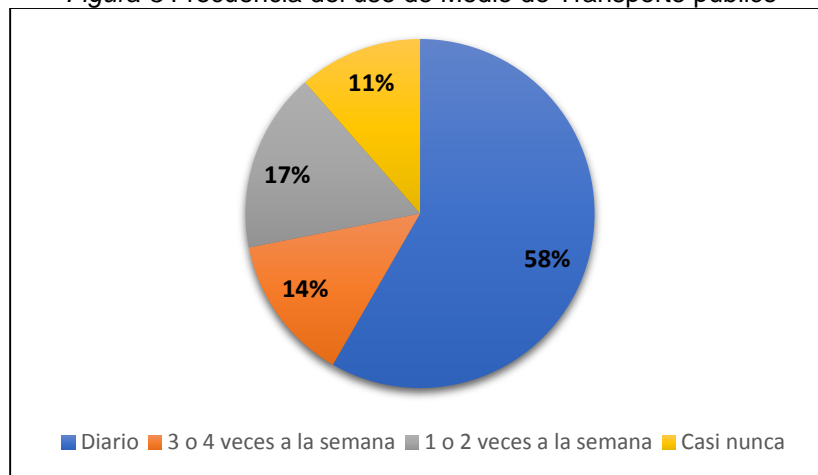
Fuente: Datos del estudio

Análisis:

Como era de esperarse, los resultados reflejan que el uso mayoritario es para actividades fundamentales como el trabajo y los estudios, en éstas 2 actividades se cubre el mayor porcentaje de uso del transporte.

3. ¿Con qué frecuencia Ud. utiliza el medio de transporte público: Metrovía y Buses tradicionales?

Figura 3 Frecuencia del uso de Medio de Transporte público



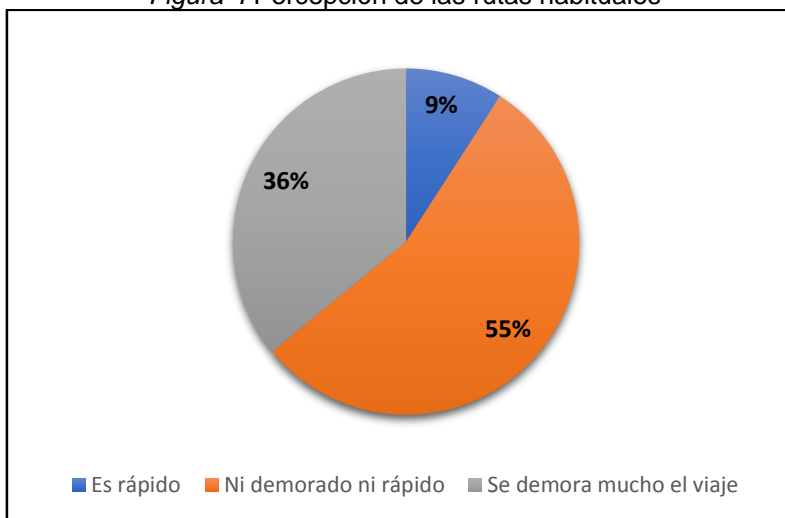
Fuente: Datos del estudio

Análisis:

En relación con la tabla 2, los encuestados se inclinan debido a su uso habitual para ir al trabajo e ir a estudiar, razón para obtener una probabilidad muy alta del uso diario del transporte público con un 58%, superando la frecuencia de 1 o 2 veces a la semana, seguido de 3 o 4 veces a la semana y como último tenemos, casi nunca con un 11%, podemos inferir para ir a pasear y otras actividades.

4. ¿En lo que respecta a rutas habituales en el transporte público, le parece que:

Figura 4 Percepción de las rutas habituales



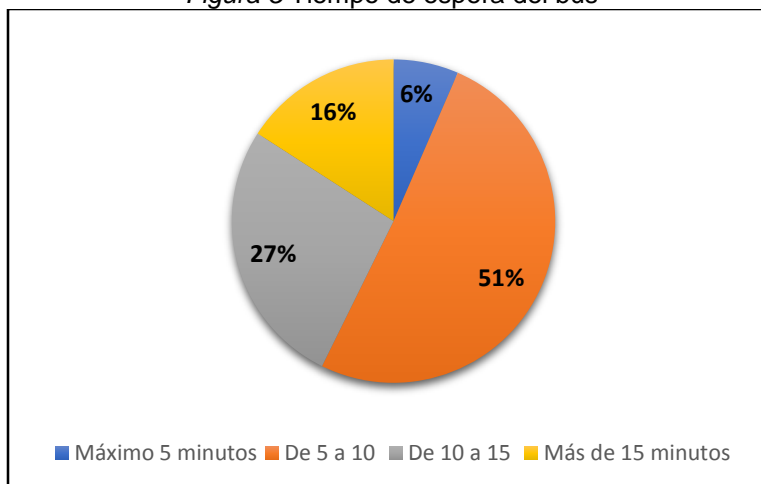
Fuente: Datos del estudio

Análisis:

La mayoría de los encuestados tienen la percepción de que el transporte no es rápido ni lento, sin embargo, otro grupo a pesar de no ser la mayoría lo percibe como lento, lo cual refleja ciertos descontentos en algunos usuarios.

5. ¿Cada cuánto tiempo pasa el bus que Ud. suele tomar para las actividades habituales?

Figura 5 Tiempo de espera del bus



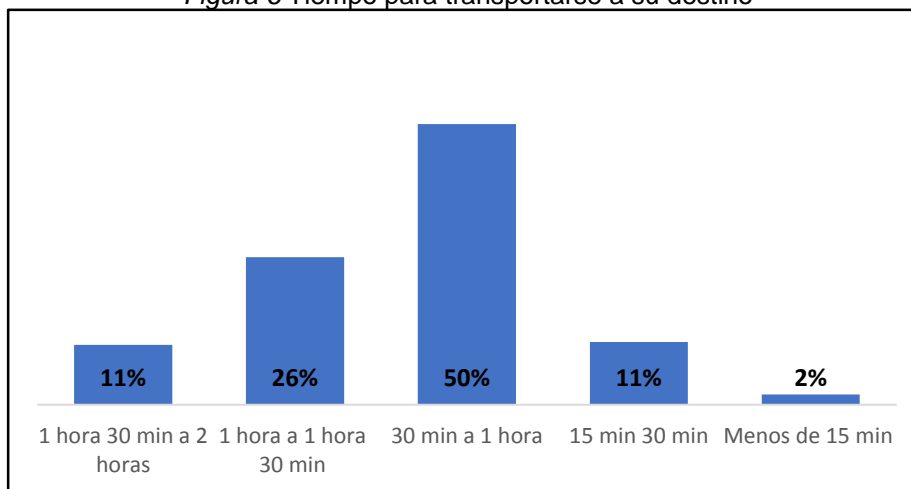
Fuente: Datos del estudio

Análisis:

En su minoría los encuestados decidieron que el transporte pasa de manera rápida y se sienten bastante conformes, a diferencia de la mayoría de los usuarios que opina que no esperan mucho tiempo por el bus, lo hacen alrededor de 5 a 10 minutos alcanzando el 51% del total de los resultados obtenidos, un 27% concuerdan con que el tiempo de espera es considerable de 10 a 15 minutos, mientras que el resto de los usuarios nos dice que esperan demasiado tiempo y que esto les provoca molestias.

6. En un día normal, ¿Cuánto tiempo invierte para transportarse a su destino?

Figura 6 Tiempo para transportarse a su destino



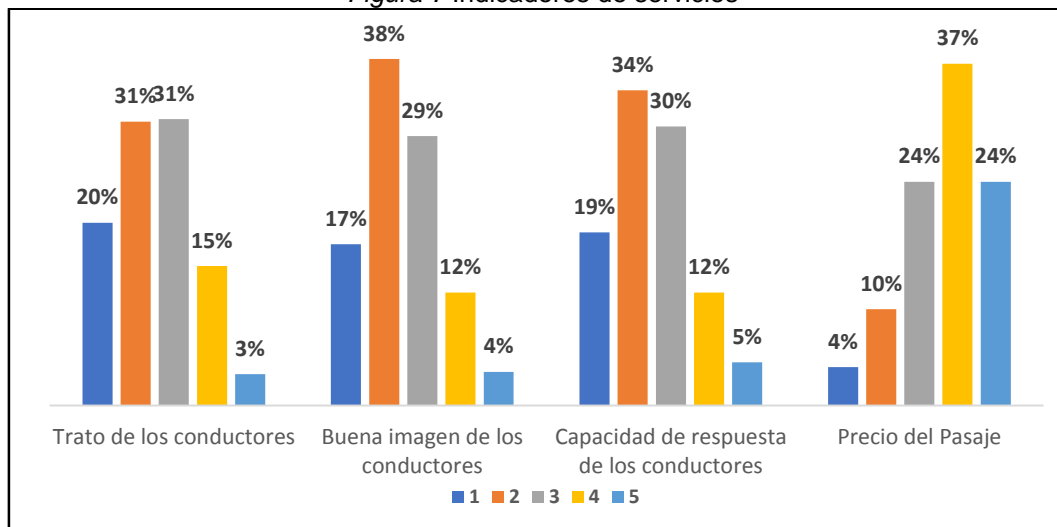
Fuente: Datos del estudio

Análisis:

Los rangos de tiempo que las personas invierten en el transporte público mayoritariamente son largos, lo cual, añadido a factores como la incomodidad, clima y otros podría incidir en la satisfacción del consumidor.

7. ¿Cómo calificaría Ud. ¿Los siguientes indicadores de servicio de transporte público? Calificar del 1 al 5, siendo 5 excelente y 1 pésimo.

Figura 7 Indicadores de servicios



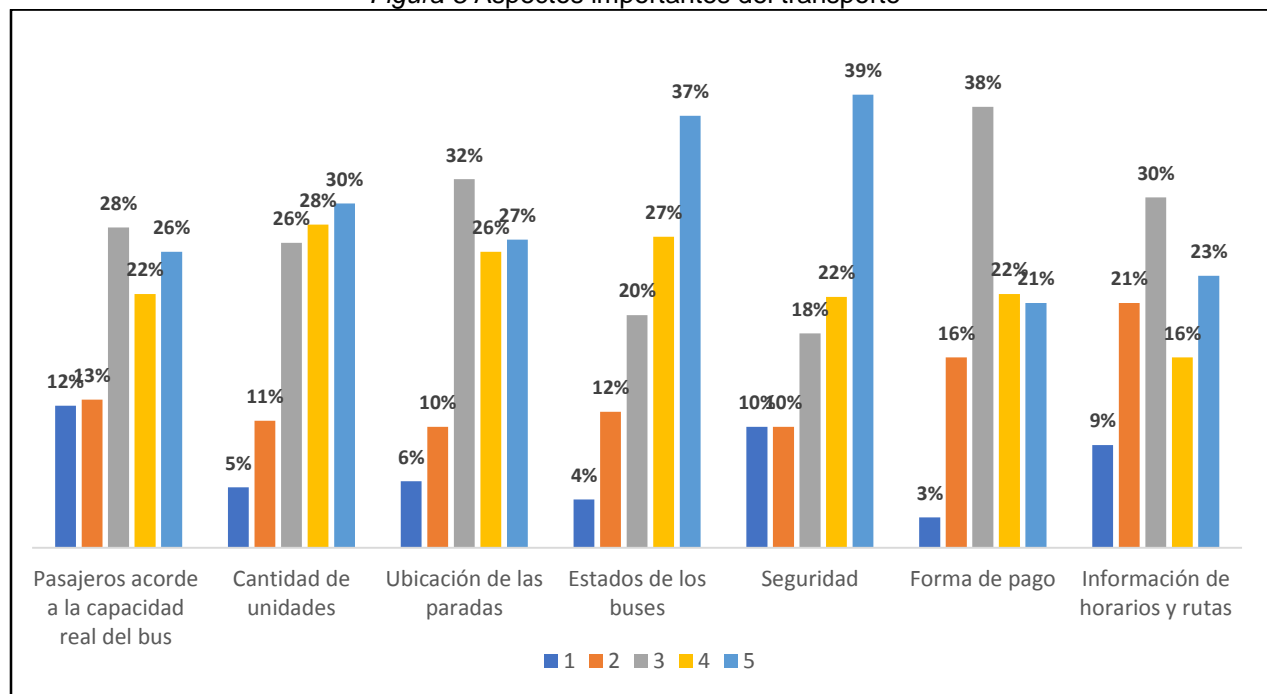
Fuente: Datos del estudio

Análisis:

Los indicadores mejores evaluados por los usuarios son: los precios del pasaje sobre la capacidad de respuesta de los conductores al contrario de los evaluados con menos puntaje de satisfacción son: buena imagen y trato de los conductores.

8. Califique el nivel de importancia de los siguientes aspectos del transporte público, tomando en cuenta que 5 es muy importante y 1 nada importante.

Figura 8 Aspectos importantes del transporte



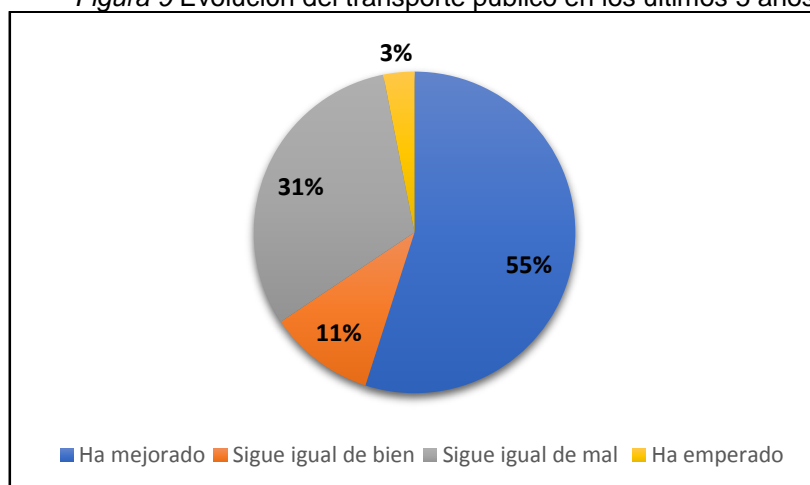
Fuente: Datos del estudio

Análisis:

En el presente gráfico podemos observar que el aspecto más importante para los usuarios de transporte del transporte público es la seguridad, sobre todos los demás, entre ellos estados de los buses, cantidad de unidades, ubicación de las paradas, pasajeros acordes a la capacidad real del bus, información de horarios y rutas, como menos importante la forma de pago. Podemos probar que existe la preocupación por la implementación de las medidas de seguridad para el beneficio de los usuarios y de los operadores.

9. En los últimos 5 años, considera Ud. que el transporte público en la ciudad de Guayaquil:

Figura 9 Evolución del transporte público en los últimos 5 años



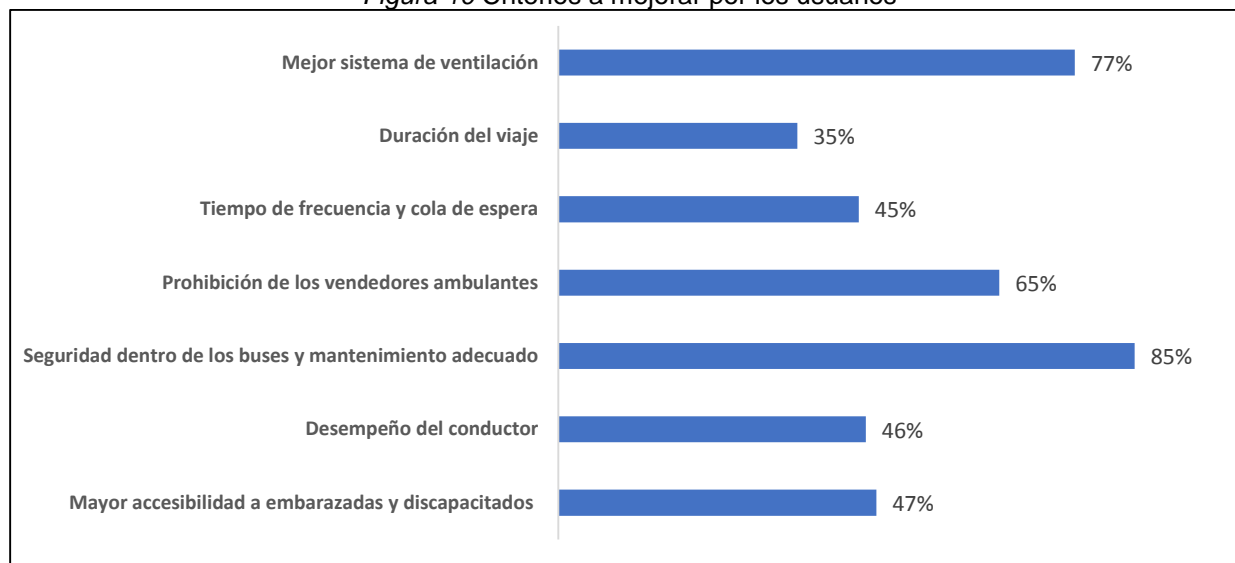
Fuente: Datos del estudio

Análisis:

La percepción mayoritaria es que, sí ha existido mejoría, sin embargo, un porcentaje menor pero considerable percibe que el transporte público sigue igual de mal, es un aspecto para tomar en cuenta.

10. De los siguientes criterios, escoja 4 opciones que Ud. esperaría que mejore del transporte público.

Figura 10 Criterios a mejorar por los usuarios



Fuente: Datos del estudio

Análisis:

Se dio a escoger 7 opciones entre las cuales los usuarios esperarían que mejore, encabezando la gráfica tenemos, seguridad dentro de los buses y mantenimiento adecuado, además de mejor sistema de ventilación, prohibición de los vendedores ambulantes, mayor accesibilidad a embarazadas y discapacitados, desempeño del conductor seguido por el tiempo de frecuencia y cola de espera y como última duración del viaje.

Discusión

El presente artículo académico buscó estudiar los indicadores y factores con el fin de medir la calidad de servicio con relación a la percepción de los usuarios del transporte público de la ciudad de Guayaquil. En otros casos, se hace previas aproximaciones de estudios de distintas ciudades y/o países.

En la ciudad de Guayaquil existen 2 medios de transportes públicos, Sistema Integrado de Transporte Masivo de Guayaquil – “Sistema Metrovía” y buses tradicionales administrado por las cooperativas. Gran parte de usuarios encuestados utilizan la Metrovía con un 59% como medio de transporte habitual y el 41% utilizan buses.

La frecuencia del uso del transporte es de forma diaria con 58%, 1 o 2 veces a la semana con 17% y 14% de 3 o 4 a la semana. El alza de la tarifa de transporte urbano en Guayaquil se dio el 1 de septiembre del 2016, aumentó \$ 0.05. La población de la ciudad de Guayaquil evaluó como el mejor de los indicadores de servicio el precio del pasaje de \$0.30 como muy bueno con 37%.

Existe estudio del análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas, Ecuador desde la Óptica del Usuario por (Morán Villafuerte, 2016). En Esmeraldas se analizaron dos empresas de transporte urbano que proporcionan el servicio de transporte urbano, la encuesta determinó que los usuarios utilizan las cooperativas: Las palmas con un 71.99% y 28.01% Alonso de Illescas. Con una frecuencia de 64.43% de 1 o 2 veces al día, 31.45% 3 o 4 veces al día el servicio de transporte de buses al día.

Otro aspecto de consulta tuvo que ver con el servicio de transporte de buses de la ciudad de Esmeraldas, de la misma manera sufrió un incremento de precio de \$0.25 a \$0.30, el 28 de diciembre 2015.

Para el 70.27% hay una aceptación por parte de los individuos encuestados, la tarifa actual del servicio les parece adecuada, en tanto el 29.73% no lo considera así. En las dos ciudades del Ecuador coinciden y les parece aceptable el precio por el servicio.

Mediante la investigación realizada en la ciudad de Guayaquil del presente año, los usuarios coincidieron en que, los niveles de mayor importancia para el servicio de transporte público son el estado y la seguridad de los buses, siendo estos los más puntuados, 37% para el estado de los buses y 39% para seguridad.

Existe otro estudio académico, con el mismo asunto para la ciudad de Trujillo, Perú. No obstante, en la contribución académica por Br. Gaytan Reyna Karina Liliana, indica que el nivel de elementos tangibles del transporte público, se muestra que la gran mayoría de los usuarios, el 87% percibe la calidad de servicio en base a las dimensiones de los elementos tangibles en un nivel medio, y en su minoría con el 13% con un nivel alto del servicio de transporte público en Trujillo (Gaytan Reyna, 2019).

Se identificó que la mayoría de los usuarios 83%, perciben la calidad de servicio a la dimensión de seguridad en un nivel medio y un 17% en un nivel alto.

De acuerdo con los usuarios de Trujillo, se encuentran complacidos por las instalaciones físicas, estado de buses, aspecto de los conductores mientras los usuarios de Guayaquil notifican que es de gran importancia que se tome en cuenta dichos elementos.

Como parte de la encuesta a los usuarios de Guayaquil se evaluó los indicadores de servicio, siendo 5 excelente y 1 pésimo, precio del pasaje fue el más favorable en relación al trato de los conductores con 31% entre regular y malo, con el 38% la imagen de los conductores y 34% la capacidad de respuesta de los conductores cayendo en la sección de mal servicio.

Otra dimensión de los elementos en la calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo. En base a los datos del cuestionario, se percibe que la gran mayoría de los usuarios 77%, la empatía del transporte público en calidad de servicio con un nivel medio y 23% en un nivel bajo (Gaytan Reyna, 2019).

Desde otra perspectiva, muestra que la mayoría de los usuarios 87%, percibe a un nivel medio la capacidad de respuesta y un 13% nivel alto (Gaytan Reyna, 2019).

Los puntos antes mencionados revelan que los guayaquileños reciben un mal servicio por parte de quienes manejan los buses, conductores para considerar puntos negativos. Mientras, en Trujillo, más de la mitad de los usuarios percibe empatía.

Según (Silva Guitiérrez, 2019); se enfoca en la empresa de transportes de pasajeros "JORGE CHAVEZ" en la localidad de Talara, es una ciudad de Perú. Utilizando diferentes modelos como SERVQUAL y SERVPERF.

En base a su fuente de datos, se encuestó a usuarios de dicha empresa de transporte donde se les preguntó si los empleados tienen apariencia pulcra, el 50% están totalmente de acuerdo con el cuidado de la limpieza por parte de los empleados y el 45.6% coinciden que estaban de acuerdo.

Encuesta aplicada a los usuarios indica que el tiempo de espera para recibir atención adecuada es del 51.5% como totalmente de acuerdo con el cumplimiento de este requisito y el 42.6% están de acuerdo. El tiempo de espera para recibir un servicio adecuado es de 44.1% respondió que le era indiferente el cumplimiento de ese requisito por consiguiente el 36.8% respondió que estaban de acuerdo (Silva Guitiérrez, 2019).

Mientras que en la ciudad de Guayaquil la mayor parte de los usuarios concluyó que no esperan mucho tiempo pasar el bus alrededor de 5 a 10 minutos obteniendo un 51% del total y el 27% entre 10 a 15 minutos el tiempo aumenta considerablemente.

La empresa "JORGE CHAVEZ" ofrece un servicio eficiente y cumple con la duración establecida, el 54.4% de los encuestados respondió que estaban totalmente de acuerdo mientras que el resto 38.2% están de acuerdo. Seguridad que sienten los usuarios dentro de los buses de la empresa de transporte, respondió el 51.5% totalmente de acuerdo y el 42.6% están de acuerdo con el cumplimiento de las normas de seguridad (Silva Guitiérrez, 2019).

Para los Guayasenses los resultados no son positivos, el rango de tiempo que los pasajeros invierte en llegar a su destino según el 50% de los encuestados es de 30 minutos a 1 hora y por debajo 26% indicó entre 1 hora a 1 hora 30 minutos.

Como parte importante del estudio académico es conocer las expectativas de usuarios hacia las mejoras del servicio y los cambios de forma positiva para tener mayores beneficios.

De los diferentes criterios que se dio a escoger, los usuarios esperaron que mejore del servicio ofrecido por el transporte público, la seguridad dentro de los buses y el mantenimiento adecuado (85%), el sistema de ventilación de las unidades de buses con un 77% debido al exceso de pasajeros en las unidades y al caluroso clima de la ciudad. Consecuentemente la prohibición de los vendedores ambulantes (65%) por encima de mayor accesibilidad a embarazadas y discapacitados con 47%.

Otros puntos adicionales a considerar el grado de importancia de la información de horarios y rutas de fácil acceso para los usuarios con 30% como regular, forma de pago mediante el uso de tarjeta con 38% y la capacidad acorde a la capacidad real del bus con 28% también como regular.

Mientras que los usuarios consideran que deberían mejorar las cooperativas de buses en Esmeraldas para brindar un mejor servicio a la ciudadanía, con 70.676% capacitar a sus choferes y cobradores en el trato, seguidos del 14.25% la adquisición de nuevas unidades que no contaminen el medio ambiente y con 9.58% coinciden que se debe crear nuevas rutas que lleguen a otros sectores (Morán Villafuerte, 2016).

Para el artículo de la revista Scielo "Análisis de nivel de satisfacción de los usuarios del sistema integrado transporte masivo urbano de Guayaquil Metrovía, 2016. Los encuestados califican la ventilación dentro de los articulados del Sistema Metrovía el 41.9% señala que es malo debido a que no existe un sistema de ventilación, el 36,3% como regular y seguido de 17.6% lo califica como bueno (Moya- Puente y Carillo-Gurumendi, 2017).

Los guayaquileños en la actualidad no cuentan con sistema de ventilación y esperan que mejore la temperatura dentro de las unidades de buses, según el artículo publicado por la revista Scielo hace años atrás lo señala como malo, es decir, no existe mejoras.

El manejo de información que proporcionan los funcionarios del Sistema Metrovía sobre sus rutas es del 40.7% de los encuestados asegura que es bueno, un 33.5% como regular y con 12.6% lo sitúa como muy bueno. Los usuarios califican la atención de cobro de tarifas en paradas y terminales como bueno con 45%, en cambio un 29.5% como regular, continuo de un 14.7% como mala y por último la capacidad de personas en los buses no es respetada, ni por los mismos beneficiarios ni por los conductores, de igual manera los usuarios le otorgan un 45.50% como malo, 32.1% como regular por debajo de 4.3% muy bueno (Moya- Puente y Carillo-Gurumendi, 2017).

Con relación a la actualidad del estudio realizado aún persiste los problemas de la capacidad que transporta día a día los buses, por el exceso de pasajeros.

Conclusiones

El transporte público cubre una de las necesidades más importantes en la vida de las medianas y grandes urbes, medio que se usa para llevar o trasladar personas y/o cosas de un lugar a otro permitiendo la integración social uniendo el centro de las ciudades y las zonas periféricas que favorece el desarrollo económico y la implementación del ordenamiento vial.

La ciudad de Guayaquil constituye, una de las ciudades con mayores cambios de transformación urbanístico y creciente demanda del transporte público por parte de los usuarios. En sus inicios el transporte público era manejado por empresas privadas su sistema de rutas se basa en recorrido de las calles principales y secundarios, las pocas unidades de transporte no bastaban con la rápida expansión, aparecieron los transportes informales como las furgonetas, taxis.

A lo largo de la última década aún se perciben problemas, a pesar de ser una de las ciudades de América Latina en implementar sistema de transporte público masivo de autobuses (BRT) junto con un cambio en la infraestructura compuesta por paradas y terminales que abarcan la ciudad de norte-centro-sur- centro-norte y noroeste-centro-noroeste.

La Autoridad de Tránsito Municipal es la encargada de regular los buses urbanos con el objetivo que cumplan todas las características y pueden funcionar con sus respectivos permisos y aprobaciones.

Para medir la calidad percibida por los usuarios, en base a los resultados obtenidos se concluyó que el tiempo real invertido en el transcurso del viaje les toma alrededor de 30 minutos a 1 hora, adicional el tiempo de espera del bus en comparación con la percepción de los usuarios no les parece demorado ni les parece rápido, pero hay un porcentaje que, aunque no es mayoría, es considerable, lo perciben como lento.

Los operadores de los buses tampoco pueden pasar desapercibidos, por ser parte fundamental del servicio que brindan, generan altos niveles de insatisfacción en los usuarios por el mal trato al recoger y dejar los pasajeros, pésima actitud y mala imagen que reflejan por falta de pulcritud. Se concluyó que el precio del pasaje de \$0.30 ctvs., es la característica más relevante del servicio que brinda el sistema de buses, se justificó que el pésimo servicio es compensado por la tarifa.

En cuanto al bus y sus condiciones, se tomó en cuenta varios aspectos importantes que se deben considerar para mejorar el servicio es que la empresa pública y privada vele por el bienestar de los pasajeros y de los choferes haciendo respetar sus derechos y obligaciones para que puedan llegar bien a su destino cumpliendo con todas las medidas como el estado, mantenimiento constante, equipo de tecnología, limpieza de los buses, adicional es importante recordar la seguridad vial y de tránsito

Debido que, en la ciudad de Guayaquil, el clima es cálido y húmedo alrededor de todo el año los usuarios esperarían que mejore y se implemente un sistema de ventilación para que junto con los altos rangos de tiempo en transportarse el viaje no sea más incómodo.

De manera general los usuarios indicaron que en los últimos cinco años ha mejorado el sistema de transporte público.

Recomendaciones

Una vez concluida la investigación, se sugiere las siguientes recomendaciones para la mejora del servicio:

A pesar de los grandes cambios que ha tenido el transporte público aún tiene muchos desafíos por enfrentar y procesos de mejora continua, a través de la innovación y la infraestructura general siendo más seguro y eficiente que se aumente el número de flotas con nuevos vehículos confortables y un adecuado sistema de ventilación para controlar la temperatura del bus, y así, reducir las largas filas y aglomeración de los pasajeros en especial en las paradas más concurridas.

Además, la implementación de equipos electrónicos para captar en tiempo real las diferentes situaciones que experimentan los pasajeros, sistemas informáticos del tráfico de la ciudad e informar a las autoridades cuando se presente alguna situación de emergencia que se presente en las vías o el llamado a la unidad de apoyo.

Implementar talleres grupales de capacitación para los choferes con la finalidad de mejorar el trato y apariencia de los choferes.

Con los usuarios habría que trabajar en educación de este para que colabore respetando las filas, paradas establecidas, bajar con cuidado, anticipar con tiempo la parada, conservar, evitar hacer tachones y arrojar basura dentro y fuera de las unidades.

En las horas picas salir con antelación debido a la congestión de carros y estar alerta a posibles hurtos, acoso sexual y violencia de género.

Bibliografía

A. Parasuraman, V. A. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. American Marketing Association.

ATM Autoridad de Tránsito Municipal. (2015). *Autoridad de Tránsito Municipal ATM*. Obtenido de Reglamento y norma técnica buseta urbana : <https://drive.google.com/file/d/0B6HSQTYj662xdjBmQUZfblc3Sk0/view>

Cando, E. (2015). *Quito Adventure*. Obtenido de <http://www.quitoadventure.com/espanol/informacion-ecuador/transporte-ecuador/quito/quito-transporte-integrado.html>

Cardona- Asun. (10 de Mayo de 2016). *Sertrans*. Obtenido de Sertrans: <http://www.sertrans.es/transporte-terrestre/el-transporte-terrestre-la-historia-de-la-humanidad/>

Castellano-Ramírez, A. (2017). *Logística comercial internacional*. Barranquilla: Universidad del Norte.

- Cendrero-Agenjo y Truyols-Mateu. (2008). *Transporte: aspectos y tipología*. Madrid: Delta.
- Consumo Responde. (s.f.). Obtenido de http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/que_deberes_tengo_como_usuario_de_transporte_publico_terrestre
- Cuoso, R. P. (2005). *La comunicación y la calidad del Servicio en la atención al cliente*. Vigo: Ideaspropias.
- Díaz, S. (06 de 08 de 2018). *Expreso*. Obtenido de <https://www.expreso.ec/guayaquil/metrovia-no-hay-aumento-de-usuarios-ND1948593>
- Duque-Escobar, G. (2007). Introducción a la economía del transporte. *Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales*. , 21.
- El Universo. (2 de Octubre de 2014). Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2014/10/02/nota/4055461/natural-cosmeticos>
- FACUA-Consumidores en Acción. (05 de 01 de 2007). *FACUA*. Obtenido de FACUA: <https://www.facua.org/es/guias/guia77.pdf>
- Figuerola. (1999). *Políticas nacionales de desarrollo y políticas sectoriales de transporte urbano. Coherencias y contradicciones*. Universidad Simón Bolívar, Caracas.
- Fundación Metrovía. (2015). Obtenido de <https://www.metrovia-gye.com.ec/rutastroncales>
- Gaytan Reyna, K. L. (2019). Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo - 2018. *Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo*, 74.
- Grönroos, C. (1994). *La gestión de los momentos de verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Díaz de Santoa.
- Guayaquil es mi destino*. (s.f.). Obtenido de <http://www.guayaquilesmidestino.com/es/descubre-guayaquil/como-transportarse>
- Gutierrez, A. (2005). Transporte público y exclusión social. Reflexiones para una discusión en Latinoamérica. *XIII Congreso Latinoamerica de Transporte Publico y Urbano*., 11. Obtenido de <http://filo.uba.ar/contenidos/investigacion/institutos/geo/ptt/GutierrezClatpu05.pdf>
- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- INEC. (2010). *Resultado del Censo 2010 de población y Vivienda en el Ecuador*. Guayaquil.
- Jorge Kogan y Diego Bondorevsky. (2016). La infraestructura en el desarrollo de América Latina. *Scielo*.
- Joseph, J. (1990). *Juran y la Planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- KOGAN, J. C. (2014-2015). La infraestructura en el desarrollo de América Latina.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, T. y. (2012). *REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE*.
- M.I Municipalidad de Guayaquil. (01 de 01 de 2017). *M.I Municipalidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://www.guayaquil.gob.ec/>

- M.I Municipalidad de Guayaquil y A&V Consultores. (s.f.). *Terminos de Referencias Paraderos Urbanos*.
Obtenido de
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:SAAt1XMmjYsJ:guayaquil.gob.ec/Paraderos%2520Urbanos/3%2520ANEXO%25203%2520TERMINOS%2520DE%2520REFERENCIAS%2520PARADEROS%2520URBANOS.doc+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>
- Meindl, C. y. (2013). *Administración de la cadena de suministro*. Mexico : Pearson.
- Molina Galicia, D. (2008). Organización y desempeño del Bus Rapid Transit. *Tesis Magistral, Instituto Politécnico Nacional, Escuela de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás, Sección de Estudios*.
- Morán Villafuerte, G. (2016). Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la Óptica del usuario. 79.
- Moya- Puente y Carillo-Gurumendi. (2017). Analisis del nivel de satisfacción de los usuarios del sistema integrado transporte masivo urbano de Guayaquil Metrovía, 2016. 9.
- Naranjo Ramos, Y. y. (2018). *LA METROVÍA COMO SISTEMA BRT - EL CASO DE LA CIUDAD DE*. XII Congreso Internacional Ciudad y Territorio Virtual.
- P Kotler, K. K. (2009). *Dirección del marketing*. Mexico: Pearson.
- Pardo Felipe, C. (01 de 02 de 2009). *Cepal*. Obtenido de Cepal:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3641/S2009308_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rendición de Cuentas año 2014. (Marzo de 2015). Obtenido de Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil: http://www.metrovia-gye.com.ec/PDF/leytransparencia/RC_2014_Mar_2015.pdf
- Rodriguez- Pinzon, D. y.-T. (Enero de 2013). Sistemas de transporte público masivo tipo BRT. *Lincoln Institute of Land Policy*.
- Silva Guitiérrez, I. M. (2019). Características de la calidad de servicio y atención al cliente de la empresa de Transporte de pasajeros "Jorge Chavez" Provincia de Talara, Año 2018. 174.
- Thonson, I. (2002). *Impacto de las tendencias sociales, económicas y tecnológicas sobre el transporte público*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- TRANSPORTE, A. D. (2007). En M. L. Víctor M. Islas Rivera, *Vol I: Conceptos básicos* (pág. 75). Publicación Técnica No 307 .
- Universo, E. (20 de Abril de 2018). Flota de 98 buses reemplazará a unidades que están por cumplir su tiempo de vida útil. págs.
<https://www.eluniverso.com/guayaquil/2018/04/20/nota/6723342/flota-98-buses-reemplazara-unidades-que-estan-cumplir-su-tiempo>.
- Uriel Zamora-Colín, H. C.-A.-M. (2013). Bus Rapid Transit (BRT) en ciudades de América. *Quivera*, 101-118.

Varo, J. (1993). *Gestió estratégica de la calidad en los Servicios Sanitarios*. Madrid: Diaz dos Santos.

Villavicencio, N. O. (1995). *El transporte urbano y la contaminación*. Guayaquil: ROMAPEL.

Villavicencio-Loor y García de Véliz. (1993). *La transportación urbana en Guayaquil 1885-1990*. Guayaquil: ILDIS.

Anexo 1

Encuesta nos permitirá “conocer la calidad de servicio percibida por el usuario de transporte público terrestre de la ciudad de Guayaquil”.

1. ¿Cuál es el medio de transporte público que más utilizas?

- Metrovía
- Buses tradicionales

2. Ud. utiliza el medio de transporte público para:

- Ir a trabajar
- Ir a estudiar
- Ir a pasear
- Otros (Especifique): _____

3. ¿Con que frecuencia Ud. utiliza el transporte público: Metrovía y Buses tradicionales?

- Diario
- 3 o 4 veces a la semana
- 1 o 2 veces a la semana
- Casi Nunca

4. En lo que respecta a rutas habituales en el transporte público, le parece que:

- Es rápido
- Ni demorado ni rápido
- Se demora mucho el viaje

5. ¿Cada cuánto tiempo pasa el bus que Ud. suele tomar para las actividades habituales?

- Máximo 5 minutos
- De 5 a 10
- De 10 a 15
- Más de 15 minutos

6. En un día normal ¿Cuánto tiempo inviertes para transportarse su destino?

- 1 hora 30 min a 2 horas
- 1 hora a 1 hora 30 min
- 30 min a 1 hora
- 15 min a 30 min
- Menos de 15 min

7. ¿Cómo calificaría usted los siguientes indicadores del servicio de transporte público? Calificar del 1 al 5, siendo 5 excelente y 1 pésimo.

INDICADORES	1	2	3	4	5
Trato de los conductores					
Buena imagen de los conductores					
Capacidad de Respuesta de los conductores					
Precio del pasaje					

8. Califique el nivel de importancia de los siguientes aspectos del transporte público, tomando en cuenta que 5 es muy importante y 1 poco importante.

ASPECTOS	1	2	3	4	5
Pasajeros acordes a la capacidad real del bus					
Cantidad de unidades					
Ubicación de las paradas					
Estado de los buses					
Seguridad					
Forma de pago					
Horarios de funcionamiento					

9. En los últimos 5 años, considera Ud. que el transporte público en la ciudad de Guayaquil:

- Ha mejorado
- Sigue igual de bien
- Sigue igual de mal
- Ha empeorado

10. De los siguientes criterios escoja 4 opciones Ud. esperaría que mejore del transporte público.

- Mayor accesibilidad a embarazadas y discapacitados
- Desempeño del conductor
- Seguridad dentro de los buses y mantenimiento adecuado
- Prohibición de los vendedores ambulantes
- Tiempo de frecuencia y cola de espera
- Duración del viaje
- Mejor sistema de ventilación

Datos del Encuestado

Nombre y Apellido:

Edad: