



**PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DEL ECUADOR**

---

**SEDE ESMERALDAS**

**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS**

Tema:

“ANÁLISIS A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE  
URBANO DE BUSES EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS DESDE LA  
ÓPTICA DEL USUARIO”

**Línea de Investigación:**

Análisis de Procesos

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster en  
Administración de Empresas mención Planeación

Autor:

Ing. Gabriel Morán Villafuerte

Asesora:

Mgt. Paola Samaniego García

Esmeraldas – Ecuador

Junio 2016

## HOJA DE APROBACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PLANEACIÓN.

### TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

“Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario”

Autor:

**Ing. Gabriel Morán Villafuerte**

Mgt. Paola Samaniego García

f. \_\_\_\_\_

**Asesora de tesis**

Mgt. Francisco Mila

f. \_\_\_\_\_

**Lector 1**

Mgt. Verónica Aguilar

f. \_\_\_\_\_

**Lector 2**

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez

f. \_\_\_\_\_

**Coordinadora de Posgrado**

Ing. Maritza Demera Mejía

f. \_\_\_\_\_

**Secretaría General**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, Gabriel Morán Villafuerte portador de la cédula de ciudadanía N° 0801984477, declaro que la información y resultados obtenidos en la presente investigación, previo a obtener el título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

**Gabriel Morán Villafuerte**

**C.I. 0801984477**

## **CERTIFICACIÓN**

En mi calidad de directora de tesis del maestrante Gabriel Morán Villafuerte certifico que he revisado el informe final, el mismo que cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

**Mgt. Paola Samaniego García**

ASESORA DE TESIS

## **DEDICATORIA**

Este importante logro lo dedico en primer lugar a mis padres, amigos de siempre en mi vida, quienes me enseñaron desde muy pequeño el verdadero sentido de la responsabilidad. A mis hijas, por quienes me he superado, para que mañana vean en mí un verdadero ejemplo a seguir y luchen por alcanzar sus sueños. A mis hermanos, compañeros de apoyo y respeto, que día a día están dándome fuerzas para avanzar. Dios les bendiga.

Gabriel

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer primero al Todopoderoso, que me ha concedido la dicha de vivir hasta este momento y alcanzar esta meta tan esperada. Agradezco también a mis padres y hermanos, quienes han sido mi apoyo y fortaleza en todo momento de mi vida.

Aprovecho la oportunidad para agradecer a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas junto a su personal docente y administrativo, de manera particular a la Coordinación de Investigación y Postgrado por la ayuda y colaboración siempre oportuna.

Agradezco también a mi asesora y amiga, magíster Paola Samaniego García, que ha sido un puntal importante en la consecución de este logro. Mi gratitud a los lectores magíster Francisco Mila y magíster Verónica Aguilar, quienes contribuyeron con sus sugerencias para la culminación de este informe final.

Muchas gracias por todo.

## ÍNDICE GENERAL

|  |           |
|--|-----------|
| <b><i>CAPÍTULO I</i></b>   | <b>16</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS</b>  | <b>16</b> |
| 1.1 Justificación  | 16        |
| 1.2 Marco Teórico de la Investigación  | 17        |
| 1.2.1 Fundamentación teórica/conceptual  | 17        |
| 1.2.1.1. ¿Cómo definir la calidad y su gestión en las empresas de servicios?   | 17        |
| 1.2.1.2 ¿Cómo lograr la mejora continua?   | 19        |
| 1.2.1.3 Satisfacción del cliente   | 19        |
| 1.2.1.4 Servicio de transporte urbano de buses   | 20        |
| 1.2.2 Fundamentación Legal   | 21        |
| 1.2.3 Revisión de estudios previos   | 25        |
| 1.3 Objetivos  | 29        |
| 1.3.1 Objetivo General   | 29        |
| 1.3.2 Objetivos Específicos  | 29        |
| <b><i>CAPÍTULO II</i></b>  | <b>30</b> |
| <b>METODOLOGÍA</b>   | <b>30</b> |
| 2.1 Método de investigación  | 30        |
| 2.2 Universo y muestra   | 31        |
| 2.3 Instrumentos   | 32        |
| <b><i>CAPÍTULO III</i></b>   | <b>33</b> |
| <b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>   | <b>33</b> |
| 3.1 Descripción de la muestra  | 33        |
| 3.2 Entrevistas a directivos y socios de las operadoras del servicio de transporte urbano de buses en Esmeraldas   | 33        |
| 3.2.1 Cooperativas de buses legalmente constituidas en la ciudad de Esmeraldas y principales problemas que enfrentan al momento de brindar el servicio en la localidad | 35        |
| 3.3 Encuestas a usuarios del servicio de transporte urbano de buses en Esmeraldas  | 36        |
| 3.3.1 Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas  | 50        |
| 3.3.1.1 Trato de parte de choferes y cobradores  | 51        |
| 3.3.1.2 Comodidad y limpieza de las unidades   | 53        |
| 3.3.1.3 Costo actual del servicio  | 54        |
| 3.3.1.4 Conducción de los buses por parte de los choferes  | 55        |
| 3.3.1.5 Cumplimiento de rutas y frecuencias del servicio   | 55        |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 3.4  | Información complementaria obtenida de entrevistas y encuestas a directivos, socios y usuarios de las operadoras del servicio de transporte urbano de buses en Esmeraldas _____ | 57        |
| 3.4.1  | Fortalezas y Debilidades del servicio de transporte urbano en la ciudad de Esmeraldas _____   | 59        |
| 3.4.1.1  | Fortalezas _____  | 59        |
| 3.4.1.2  | Debilidades _____   | 59        |
| <b><i>CAPÍTULO IV</i></b> _____                |   | <b>61</b> |
| <b>DISCUSIÓN</b> _____                         |   | <b>61</b> |
| <b><i>CAPÍTULO V</i></b> _____                 |   | <b>65</b> |
| <b>CONCLUSIONES Y PROPUESTAS</b> _____         |   | <b>65</b> |
| 5.1  | Conclusiones _____  | 65        |
| 5.2  | Propuestas _____  | 66        |
| <b><i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i></b> _____ |   | <b>67</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |           |
|--|-----------|
| <i>Tabla 1: Porcentaje de la población que cuenta con automóvil propio .....</i>   | 37        |
| <i>Tabla 2: Utilización del servicio de transporte de buses al día.....</i>  | 37        |
| <i>Tabla 3: Aceptación por parte de los usuarios sobre el costo del servicio.....</i>  | 38        |
| <b><i>Tabla 4: Motivos por cuales los usuarios están de acuerdo con el actual costo del servicio .....</i></b>   | <b>38</b> |
| <b><i>Tabla 5: Costo adecuado del servicio de transporte de buses en la ciudad de Esmeraldas de acuerdo a los usuarios .....</i></b>   | <b>39</b> |
| <i>Tabla 6: Beneficios que quisieran obtener los usuarios del servicio.....</i>  | 40        |
| <i>Tabla 7: Apreciación de los beneficios que reciben los usuarios del servicio.....</i>   | 41        |
| <b><i>Tabla 8: Cooperativa de buses de transporte urbano que utilizan los usuarios .....</i></b>   | <b>42</b> |
| <i>Tabla 9: Calificación del trato recibido por parte de choferes y cobradores .....</i>   | 42        |
| <b><i>Tabla 10: Calificación de la comodidad recibida y limpieza de los buses utilizados ...</i></b>   | <b>43</b> |
| <i>Tabla 11: Calificación del costo actual de la tarifa del servicio de transporte de buses .....</i>  | 43        |
| <b><i>Tabla 12: Calificación de la conducción de los buses por parte de los choferes.....</i></b>  | <b>44</b> |
| <b><i>Tabla 13: Calificación del cumplimiento de rutas y frecuencias del servicio .....</i></b>  | <b>45</b> |
| <i>Tabla 14: Calificación de los usuarios sobre la calidad de los servicios de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas .....</i>                                       | 45        |
| <i>Tabla 15: Motivos por los cuales los usuarios están insatisfechos con la atención recibida en los buses en los que se transportan.....</i>  | 47        |
| <i>Tabla 16: Aspectos que los usuarios consideran que deberían mejorar las cooperativas de buses en Esmeraldas para brindar un mejor servicio a la ciudadanía .....</i>              | 47        |
| <i>Tabla 17: Cumplimiento de la Ley por parte de las cooperativas en relación al cobro a niños y niñas, estudiantes, ancianos y discapacitados (cobro del 50% de la tarifa).....</i> | 49        |
| <b><i>Tabla 18: Apreciación del usuario sobre trato recibido por parte de las empresas de transporte .....</i></b>   | <b>49</b> |
| <b><i>Tabla 19: Nivel de satisfacción del trato de parte de choferes y cobradores.....</i></b>   | <b>52</b> |
| <b><i>Tabla 20: Nivel de satisfacción de la comodidad y limpieza de las unidades .....</i></b>   | <b>53</b> |
| <i>Tabla 21: Nivel de satisfacción del costo actual del servicio .....</i>   | 54        |

|  |    |
|--|----|
| <i>Tabla 22: Nivel de satisfacción de la conducción de los buses por parte de los choferes</i> |    |
| .....  | 55 |
| <i>Tabla 23: Nivel de satisfacción del cumplimiento de rutas y frecuencias del servicio..</i>  | 56 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   |           |
|---|-----------|
| <i>Gráfico 1: Costo adecuado del servicio de transporte de buses en la ciudad de Esmeraldas de acuerdo a los usuarios.....</i>                                  | <i>39</i> |
| <i>Gráfico 2: Apreciación de los beneficios que reciben los usuarios del servicio .....</i>   | <i>41</i> |
| <i>Gráfico 3: Calificación de los usuarios sobre la calidad de los servicios de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas .....</i>                 | <i>46</i> |
| <i>Gráfico 4: Afectación en la economía de los usuarios y sus familias producto del alza en la tarifa del servicio de transporte urbano en Esmeraldas .....</i> | <i>48</i> |

## RESUMEN

Esmeraldas cuenta con el servicio de transporte urbano de buses desde el año 1957, cuando la cooperativa “Las Palmas” inició sus actividades en esta ciudad. La ciudad de Esmeraldas se ha expandido hacia el sur durante todos estos años, así como también se ha visto un crecimiento acelerado de su población. Luego, en 2001 la cooperativa Alonso de Illescas empieza a entregar el servicio de transporte urbano de buses en la ciudad.

Para recabar información, se aplicó una encuesta que contenía diecinueve preguntas, a un total de cuatrocientas siete personas, en diferentes lugares de la localidad, considerando que tuvieran una edad de 15 años en adelante. La entrevista contenía diecinueve preguntas y fue aplicada a ocho directivos y socios de las cooperativas de buses urbanos que actualmente funcionan en Esmeraldas.

El objetivo principal de este trabajo fue analizar la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas, desde la óptica del usuario.

Mediante los métodos científicos analítico y estadístico se logró estudiar la información para luego presentar los resultados mediante gráficos y tablas. Entre los principales resultados se evidencia el alto grado de insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte en relación a las variables: “trato recibido de parte de choferes y cobradores” con el 95,82%, seguido de “comodidad y limpieza de los buses” con el 79,61%, y “conducción de los buses” con el 78,63% de insatisfacción. En lo relacionado al cumplimiento de rutas y frecuencias, el 79,60% está satisfecho, seguido del 73,22% que también lo está en lo que respecta al costo del servicio.

Se revisaron varios estudios previos como artículos científicos, tesis y noticias nacionales; en ellos se muestra que otra variable importante al momento de medir la calidad del servicio de transporte es el impacto medioambiental, el cual no está siendo tomado en cuenta en Esmeraldas para la prestación de este servicio. Se evidencia

además que Cuenca es la ciudad más organizada a nivel nacional, en lo que respecta al servicio de transporte urbano de buses.

Como conclusión principal se considera que la calidad del servicio de transporte urbano en Esmeraldas presenta múltiples deficiencias debido a la falta de evaluaciones al servicio en casi sesenta años de utilización, siendo el trato recibido por parte de choferes y cobradores la mayor queja que presentan los usuarios.

### **PALABRAS CLAVE**

Calidad, servicio de transporte, buses urbanos, usuarios, Esmeraldas.

## SUMMARY

Esmeraldas has the service of urban transport buses since 1957, when the cooperative "Las Palmas" started its activities in this city. The city of Esmeraldas has expanded southwards over the years, and has also been a rapid growth of its population. Then in 2001 Alonso de Illescas cooperative begins to provide urban transport service in the city bus.

To gather information, a survey containing nineteen questions, to a total of four hundred and seven people in different places of the city was applied considering they had an age of 15 years and overhead. The interview was applied to eight executives and members of cooperatives of urban buses currently operating in Esmeraldas.

The main objective of this study was to analyze the quality of service in urban transportation buses in the city of Esmeraldas, from the perspective of the user.

Using the analytical and statistical scientific methods it was possible to study the information and then present the results using graphs and tables. "Treatment received from drivers and conductors" with 95.82%, followed by "comfort and cleanliness of buses: The main results of the high degree of user dissatisfaction transport service in relation to variables is evident "with 79.61%, and" driving the bus "with 78.63% of dissatisfaction. In relation to compliance of routes and frequency, the 79.60% is satisfied, followed by 73.22% that is also in regard to the cost of service.

Several previous studies and scientific papers, theses and national news were reviewed; they shown that another important variable when measuring the quality of the transport service is the environmental impact, which is not being taken into account in Esmeraldas for providing this service. It is further evidence that Cuenca is the most organized city in Ecuador regarded to buses urban transport service.

The main conclusion is considered that the quality of buses urban transport services in Esmeraldas has many deficiencies due to lack of evaluations to the service in nearly sixty years of use, being the treatment received by drivers and conductors the biggest complaint presented by users .

## **KEYWORDS**

Quality, transport service, urban buses, users, Esmeraldas.

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

#### 1.1 Justificación

Cuando se analizan los servicios que ofrecen las empresas o los productos que éstas elaboran, tanto las organizaciones como sus clientes o usuarios tienen la oportunidad de realizar una evaluación (en caso de ser clientes), o autoevaluación (en caso de ser la empresa); esto supone mejoras continuas que ayudan a brindar una mejor oferta y a la vez contar con una demanda satisfecha que evidencie el progreso de la colectividad.

Aunque la ciudad de Esmeraldas cuenta con el servicio de transporte de buses por casi sesenta años, se evidencia un sistema de transportación pública deficiente y plagado de quejas por parte de los usuarios del servicio. Sumado a ello, la colectividad no ha tenido la oportunidad de evaluar el servicio recibido, lo cual ha complicado aún más la situación, debido a que las cooperativas desconocen el sentir de la ciudadanía con relación a este tema.

Esta investigación se justifica porque realizar un análisis a la calidad del servicio que ofrecen las cooperativas de transporte urbano de buses permitirá conocer el nivel de satisfacción por parte de los usuarios esmeraldeños, a la vez que las cooperativas conozcan los pro y contra del mismo, lo que podría repercutir en la aplicación de mejoras en el servicio local.

Este informe además presenta el análisis de nuevas variables que actúan para medir la calidad del servicio de transporte urbano, así se tiene: contaminación ambiental, otras formas de cobro de la tarifa, y el manejo de rutas y frecuencias, las cuales amplían la visión que se tiene de medir exclusivamente la comodidad o el trato de parte de las cooperativas.

## **1.2 Marco Teórico de la Investigación**

### **1.2.1 Fundamentación teórica/conceptual**

#### **1.2.1.1. ¿Cómo definir la calidad y su gestión en las empresas de servicios?**

Cuando se habla de calidad debe hacerse referencia a algunos atributos o variables al momento de entregar un servicio o vender un producto. La calidad puede ser entendida como la forma en la que la organización dirige y controla las actividades que realiza, además de cumplir con requisitos de seguimiento y control. Aja en 2002 indica que la calidad total busca elevar la calidad de todos los resultados de la organización, es decir de todos los departamentos de la misma. (p. 3). Esto quiere decir que cuando se cita el término calidad, éste va ligado a varios aspectos relevantes como la atención al cliente/usuario, el trato personalizado, valor cobrado por el servicio, atención de quejas, cumplimiento del servicio solicitado, entre otros aspectos.

Analizar la calidad de un servicio permite conocer sobre la estructura organizacional, conjuntamente con la planificación, los procesos, los recursos, los documentos necesarios para alcanzar los objetivos, lo que permita proveer mejoramiento de productos y servicios para cumplir los requerimientos de los clientes. Pero cuando se analiza la calidad desde la óptica del usuario se debe tomar en cuenta básicamente cuál es su opinión en relación a los productos o servicios que la empresa brinda y conocer además si las expectativas del cliente o usuario fueron satisfechas.

Domínguez por su parte considera que la calidad tiene que ver con la fiabilidad que se tiene hacia una empresa, cuando ésta presta un servicio. (2006, p. 47). En ese sentido, si el cliente no confía en determinada empresa, por consiguiente considerará que no existe calidad en el producto o servicio ofertado.

Martínez por su parte indica que la calidad es una manera de vivir de la empresa, es decir, no es una característica fija, por el contrario es una cualidad que puede mejorarse. (2005, p. 57).

Para mejorar los productos y servicios se necesita primero analizar la situación actual de la empresa u organización, partiendo de ello se puede examinar de forma sistemática los aspectos generales. “Un sistema para mejorar la calidad es útil a cualquier persona que fabrique un producto o que se dedique a suministrar servicios” (Deming, 1989, p. 143). Para Deming contar con un sistema de mejoras de la calidad es de mucha utilidad para quienes elaboren productos o brinden servicios, debido a que siempre se puede mejorar, aunque las cosas se estén haciendo de la mejor manera.

Para Álvarez (2007, p. 95) la calidad tiene que ver con un juicio que emita el cliente sobre el producto o servicio adquirido, esto hace suponer que el cliente espera que las empresas cumplan las expectativas que se tienen al momento de comprar sus productos o recibir sus servicios.

Otro aspecto que para Deming es fundamental dentro de las empresas tiene que ver con la apreciación que los gerentes tengan sobre la calidad, por ejemplo el autor indica que para el gerente de planta la calidad tiene que ver con “mejorar continuamente los procesos y en mejorar continuamente el liderazgo”; de ahí que “la calidad solo puede definirse en función del sujeto” (1989, p. 132). Se considera prioritario para esta investigación tomar la segunda premisa de Deming, porque el objetivo general del presente trabajo es analizar la calidad del servicio de transporte urbano de buses desde la óptica del sujeto (usuario). Al analizar las definiciones anteriores se considera que cada persona u organización manejará su propio concepto de calidad, visto desde su óptica o las experiencias que haya obtenido luego de vender o de adquirir un producto o servicio.

Cuando se habla de ser productivos en las empresas, se puede entender la consecución de resultados óptimos en función de los objetivos planteados; para dar cumplimiento a los objetivos deben seguirse procesos, los cuales se realizan mediante actividades y procedimientos.

Para Mertens “La productividad se define en su expresión más elemental como la relación entre insumo y producto. La mejora de esa relación, conllevaría teóricamente a mayores niveles de bienestar.” (2002, p.2). En el caso de las empresas de servicio la productividad puede entenderse entonces como la relación entre insumo y servicios, relación que debe mejorarse continuamente para la obtención de los resultados esperados.

#### **1.2.1.2 ¿Cómo lograr la mejora continua?**

Cuando los procesos se evalúan y se detectan las fallas del sistema, el siguiente punto a seguir es aplicar herramientas de mejora que optimicen las actividades y garanticen el éxito empresarial. Mallar dice que los procesos deben evaluarse de forma periódica porque ello permitirá determinar los puntos débiles y establecer estrategias que busquen mejorar su funcionamiento. (2010, p. 17). Para hablar de mejora continua debe existir antes la evaluación y autoevaluación de los diferentes procesos de la organización así como del servicio que se está otorgando. De ahí que analizar la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas permitirá conocer lo que está sucediendo en la actualidad y proponer mejoras a futuro.

#### **1.2.1.3 Satisfacción del cliente**

Un cliente satisfecho siempre volverá al negocio donde fue bien atendido, pero la satisfacción del cliente no depende únicamente del buen trato, si bien es cierto la amabilidad es muy importante para las buenas relaciones de negocio, también es verdad que existen otras variables que son fundamentales al momento de ofrecer un producto o brindar un servicio. Para Hernández (2000, p. 28) si una empresa busca conseguir la lealtad de sus clientes debe evitarle sorpresas desagradables que se hayan provocado por fallas en el servicio, considera que es mejor sorprender al usuario de forma favorable de manera que se supere sus expectativas. Lo que indica el autor es fundamental al momento de dar un servicio de calidad.

Para Vela evaluar la gestión de calidad de la empresa tiene que ver con la percepción que tienen los clientes del producto o servicio (2012, p. 8). Con la tesis de Vela se puede definir que no hay calidad si no se ha evaluado qué opinan los usuarios o clientes sobre lo que se les está ofertando, por lo tanto la satisfacción de los clientes está ligada directamente con la calidad.

Thompson indica que los empleados de la empresa deben tener claro los beneficios que trae consigo lograr la satisfacción del cliente (2005). Entre los principales beneficios citados por Thompson están: el cliente satisfecho vuelve a comprar el producto o a solicitar el servicio; este cliente comunica sus experiencias a otros posibles clientes haciendo una campaña de publicidad sin generar gastos para la empresa; y un cliente satisfecho olvida la competencia, lo que provoca que una determinada marca se sitúe en su mente. Con lo expuesto, los empleados deben entender que con un cliente satisfecho se obtiene lealtad para la empresa que se traduce en ventas futuras, difusión gratuita que significa nuevos clientes, y presencia en el mercado que significa dejar de lado a la competencia.

Por su parte Kotler define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (citado por Thompson, 2005). El mismo autor define tres elementos para medir la satisfacción del cliente, en primer lugar ubica el rendimiento percibido, que es el resultado que el cliente considera haber recibido cuando compra un bien o servicio. En segundo lugar están las expectativas, que son aquellas que el cliente o usuario espera recibir; y por último sitúa el nivel de satisfacción, que puede definirse como insatisfacción, satisfacción, y complacencia.

#### **1.2.1.4 Servicio de transporte urbano de buses**

Se conoce como transporte público al transporte colectivo de pasajeros, que difiere con el transporte privado porque sus usuarios deben adaptarse a los horarios y rutas que ofrecen las empresas que prestan este servicio. La Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 205 (2010) indica que el transporte urbano de pasajeros debe realizarse en

vehículos automotores diseñados y equipados para movilizarse en zonas urbanas, con capacidades iguales o superiores a sesenta pasajeros; además indica la norma que estos buses tienen espacios para llevar pasajeros de pie.

### **1.2.2 Fundamentación Legal**

Para la fundamentación legal se tomó como referencia la Constitución de la República, Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y su Reglamento, la Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2-205 2010, la Ley de Economía Popular y Solidaria, y la Ley de Compañías.

La Constitución de la República del Ecuador (2010) en su artículo 11 señala que los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes, de manera que éstas garanticen su cumplimiento. Señala además que las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades, por lo cual nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género o cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, condición socio-económica, entre otras.

El artículo 52 menciona que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores, además de las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Por su parte el artículo 53 de la Constitución de la República señala que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras.

El artículo 54 manifiesta que las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio.

El artículo 40 de la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, manifiesta que el transporte terrestre de personas y bienes es un servicio esencial que responde a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, estandarización, y medio ambiente. Se ha considerado de suma importancia indicar en este documento el significado de cada una de las condiciones establecidas en el artículo 40 de esta Ley.

La característica de **responsabilidad** indica que corresponde al Estado generar las políticas, regulaciones y controles necesarios para que los usuarios y operadores del transporte terrestre cumplan lo que establece la Ley, los reglamentos y normas técnicas aplicables.

El Estado garantizará que el acceso al servicio de transporte terrestre sea **universal**, sin distinción de ninguna naturaleza, y en cumplimiento de lo que establece la Constitución de la República y demás leyes pertinentes.

Otro fin al que debe responder el sistema de transporte es a la **accesibilidad**, es decir, todos los ciudadanos tienen derecho a su movilización y de sus bienes.

Las operadoras de transporte terrestre de pasajeros y bienes, deben cumplir con la característica de **comodidad** a sus usuarios, como parte del nivel de servicio conforme a las normas y reglamentos técnicos establecidos para cada modalidad por la Agencia Nacional de Tránsito.

El Estado exige a las operadoras la condición de **continuidad** del servicio, conforme a lo establecido en sus respectivos contratos y permisos de operación, el servicio debe ser entregado sin dilaciones e interrupciones.

El Estado garantizará la **seguridad** y la eficiente movilidad de transporte de pasajeros y bienes, mediante una infraestructura vial y de servicios adecuada, que permita a los operadores garantizar la integridad física de los usuarios y de los bienes.

Otra condición fijada en el artículo 40 de esta Ley, es la **calidad**, que se entiende como el cumplimiento de los parámetros de servicios establecidos por los organismos competentes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, y demás valores agregados que ofrezcan las operadoras de transporte a sus usuarios.

La estandarización del servicio de transporte a nivel nacional permitirá que los vehículos que ingresan al parque automotor cumplan con las normas y reglamentos técnicos de seguridad, ambientales y de comodidad emitidos por la autoridad.

Y por último, el Estado garantizará que los vehículos que ingresan al parque automotor a nivel nacional cumplan con normas ambientales y promoverá la aplicación de tecnologías que permitan disminuir la emisión de gases contaminantes.

Por su parte, el artículo 41 de la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial señala que gozarán de atención preferente las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes. El sistema de transporte colectivo y masivo dispondrá de áreas y accesos especiales y debidamente señalizados, en concordancia con las normas y reglamentos técnicos INEN vigentes para estos tipos de servicio.

El artículo 53 expresa que las compañías y cooperativas que vayan a prestar servicios de transporte terrestre público o comercial, antes de constituirse, deberán obtener un informe previo favorable emitido por la Agencia Nacional de Tránsito.

Esta Ley en su artículo 54 señala que el servicio de transporte terrestre público consiste en el traslado de personas, con o sin sus efectos personales, de un lugar a otro.

En la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2205 y aquellas que expida la Agencia Nacional de Tránsito respecto del servicio de carácter público, se contemplarán aspectos de prevención y seguridad de las unidades que prestan los servicios de transporte urbano, tales como: color, la obligatoriedad de contar con señales visuales adecuadas tales como distintivos, el número de placa en el techo del vehículo, accesos y espacios adecuados y el cumplimiento de normas de seguridad apropiadas respecto de los pasajeros.

En el artículo 60 de conformidad con la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, se definen los siguientes ámbitos de operación del transporte terrestre de pasajeros y/o bienes en vehículos automotores: servicio de transporte intra-cantonal, servicio de transporte intra-provincial (inter-cantonal), servicio de transporte intra-regional, servicio de transporte inter-provincial, servicio de transporte internacional, y servicio de transporte transfronterizo.

Para efectos de la presente investigación se tomó el servicio de transporte intra-cantonal, que es el que opera dentro de los límites cantonales, pudiendo ser un servicio urbano (entre parroquias urbanas), servicio rural (entre parroquias rurales) o servicio combinado (entre parroquias urbanas y rurales). El perímetro urbano de un cantón, según sea el caso para el servicio de transporte, será determinado por los GADs en coordinación con las Unidades Administrativas Regionales o Provinciales.

Como complemento de la fundamentación legal se revisó la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPop) y el Reglamento a esta Ley.

El artículo 8 de la LOEPop menciona que las formas de organización de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador están dadas por sectores, de ahí que define los siguientes: Comunitario, Asociativo, Cooperativo y las Unidades Económicas Populares. Los organismos que tienen a cargo el servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas son cooperativas de servicios, por lo cual se hizo necesario citar la Ley en relación.

El artículo 21 de la LOEPop indica que el sector Cooperativo es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que decidieron unirse de forma voluntaria para satisfacer necesidades propias y de la colectividad, mediante la creación de una empresa de propiedad conjunta con personería jurídica, de derecho privado e interés social. Además ésta Ley indica en su artículo 23 que los grupos que conforman las cooperativas son: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito, y servicios.

Como se citó en párrafos anteriores, las cooperativas de transporte de buses se encuentran ubicadas dentro del grupo de las cooperativas de servicios, y de acuerdo a lo señalado en el artículo 28 de la LOEPop, son aquellas que se organizan con el fin de satisfacer las necesidades de sus socios o de la colectividad, entre las que se puede determinar cooperativas de: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación, y salud.

### **1.2.3 Revisión de estudios previos**

Se sustenta el presente informe mediante la revisión de varios estudios previos, basados artículos científicos, tesis, revistas, y noticias relacionadas, de los cuales se ha seleccionado los que se presentan a continuación.

Cuando se hace referencia a la calidad del servicio de transporte urbano de cualquier ciudad, se debe considerar una serie de variables, entre las más significativas se puede mencionar: trato entregado al usuario, tarifa del servicio o costo, impacto ambiental, desarrollo urbano, satisfacción del cliente, acceso al servicio, entre otras.

De acuerdo al artículo científico de Figueroa realizado en 2005, la globalización y otros aspectos han afectado el comportamiento de los transportes urbanos. El autor precisa que el sistema de transporte tiene un rol funcional dentro del desarrollo de las ciudades, que se evidencia en la transformación institucional, política y operativa en los sectores urbanos. Por ello el autor considera que este servicio es un soporte funcional a las demandas y tendencias del desarrollo urbano. (p. 41).

Por su parte Ardila (2005, p. 56) en su estudio hace referencia a cuatro elementos influyentes para el sector del servicio de transporte público: la tarifa, que desde su óptica, en la ciudad de Bogotá se encuentra inflada por encima del costo real de prestar el servicio; la agencia gubernamental a cargo que es débil en esa ciudad; en tercer lugar un arreglo institucional para la prestación del servicio; y por último el autor indica que el transporte público colectivo atrae actores en la economía del lugar, debido a que no hay mejores alternativas de inversión y trabajo. Uno de los aspectos que reflejaron los resultados de este trabajo es la opinión de los usuarios en relación al costo del servicio que reciben por parte de las cooperativas.

Según Thomson en su libro publicado en el año 2002 “para las clases sociales de menores ingresos, el valor de la tarifa de transporte público urbano sigue constituyendo un valor importante en el presupuesto familiar” (p. 9). Esto se sustenta en que las familias de menores ingresos, por lo general sólo cuentan con el ingreso de un miembro, a esto se suma los múltiples gastos de alimentación, educación, transporte, y salud, lo que ocasiona desequilibrio en sus presupuestos.

En lo relacionado al impacto ambiental, Pardo (2009, p. 8) dijo que “el transporte público pareciera tener mayores emisiones que un automóvil, especialmente al compararse un bus con combustible Diesel de mala calidad con un automóvil con estándares de emisiones aceptables.”. En Esmeraldas actualmente se pueden apreciar unidades en mal estado que contaminan el medio ambiente mediante sus tubos de escape.

Otro aspecto influyente al momento de medir la calidad del servicio es la satisfacción del cliente; al respecto diario El Comercio en 2014 publicó un artículo informativo que menciona las cinco quejas al servicio de transporte en la ciudad de Guayaquil (Ecuador). Los usuarios se quejan del exceso de pasajeros en los buses, la falta de unidades, el maltrato de choferes y cobradores, asientos dañados y sucios, el largo viaje, y la antigüedad de las unidades. El documento menciona además que para el consultor en transporte, Roberto Custode, los buses de transporte interprovincial o urbano, deben

tener características mínimas de seguridad, entre ellas: sistema de tres tipos de freno, y el motor en la parte posterior del vehículo, que evita obstaculizar la circulación de los usuarios y que no afecte al conductor y pasajeros con el ruido y calor.

En lo relacionado al cobro de pasajes a menores, estudiantes, adultos mayores de 65 años, y personas con discapacidad, el subsidio que reciben los dueños de los buses no mejora el trato a las personas vulnerables. En Quito se encuentran registrados 2034 buses urbanos, cada dueño recibía a la fecha de esta noticia, trescientos cincuenta dólares mensuales como compensación por llevar pasajeros que pagan la mitad del servicio. Sin embargo las quejas de los usuarios siguen siendo las mismas, quienes indican que los choferes no hacen las paradas correspondientes cuando ven personas que pagan mitad de tarifa. (El Comercio, 2012).

En Ecuador, las normas de calidad y seguridad de buses son dictadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización, quien emite reglas para la elaboración de las unidades. A nivel nacional existen cuarenta y seis empresas de carrocerías, entre grandes, medianas, y pequeñas, de acuerdo a lo manifestado por Luis Jácome, presidente de la Cámara Nacional de Fabricantes de Carrocerías del Ecuador. (Diario El Comercio, 2014).

Por su parte Diario El Universo (2016) publicó en sus páginas que en Guayaquil circulan unas 3800 unidades, lo que incluye la Metrovía; pero el sistema colapsa en horas pico, y los usuarios indican que los buses van demasiado llenos y deben dejar pasar hasta tres unidades antes de tomar un bus.

En la ciudad de Cuenca, la calidad del servicio ha mejorado en los últimos trece años, de acuerdo a lo que indica la autoridad municipal de ese cantón, ya que cuentan con 475 buses urbanos, desde el año 2001, comparado con años anteriores que sólo tenían 685 unidades distribuidas en 7 cooperativas. Además los buses en la ciudad de Cuenca tienen una vida útil de 12 años frente al resto del país donde cumplen un promedio de 20 años de uso. Otro aspecto que se resalta es el cambio del sistema de cobro de pasajes,

denominado Sistema Integrado de Recaudación y Caja Común, implementado en 2010, en el cual el pasaje se paga con tarjetas electrónicas o monedas en máquinas validadoras, eliminando de esta forma a los ayudantes o cobradores. (Diario El Comercio, 2014).

Diario El Tiempo (2015) en una de sus publicaciones comunicó que el transporte público en la ciudad de Cuenca fue analizado por el Plan de Movilidad y Espacios, donde la entidad presentó al alcalde local Marcelo Cabrera, concejales y funcionarios municipales, un estudio para las bases de un nuevo modelo de transporte público. El estudio en relación concluye indicando que la calidad del servicio de transportación urbana de Cuenca se ubica por encima de la media de las ciudades que cuentan con más de quinientos mil habitantes, a nivel mundial.

Diario El Universo (2016) publicó que en San Vicente (Manabí) los representantes de cinco cooperativas que brindan servicios de transporte de pasajeros, se reunieron para mantener conversaciones en busca de mejorar sus servicios. Uno de los aspectos que resaltaron fue evitar la competencia en las calles, provocada en la mayoría de ocasiones porque las unidades de distintas cooperativas salen a la misma hora, por lo que resolvieron agendar horarios que eviten encuentros en las vías.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Indicar el número de cooperativas de transporte urbano de buses de la ciudad de Esmeraldas y los principales problemas que repercuten al momento de brindar el servicio según las cooperativas.
- Explicar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte urbano de buses de la ciudad de Esmeraldas.
- Identificar las fortalezas y debilidades del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1 Método de investigación**

Este trabajo científico es de tipo descriptivo, se ha analizado la situación actual del servicio de transporte de buses en la ciudad de Esmeraldas, el mismo que presenta algunos aspectos que no cubren los niveles de satisfacción mínimos en sus usuarios.

Para fundamentar este informe, primero se procedió a buscar información pertinente en artículos científicos, leyes y noticias relacionadas, los principales temas de búsqueda fueron: transporte público de buses, calidad de los servicios, gestión de las empresas, mejora continua, y satisfacción del cliente.

Para llevar a cabo la investigación se aplicó una encuesta a 407 individuos, donde se les consultó sobre el número de veces que utilizan el servicio de transporte urbano, si consideran adecuado el costo actual, además cómo califican el trato recibido por parte de choferes y cobradores, expectativas del servicio, entre otras preguntas.

Se elaboró también una entrevista, la que fue realizada a un directivo y dos socios de la cooperativa Las Palmas, un directivo y dos socios de la compañía Alonso de Illescas, así como también a un ex director de la Agencia Nacional de Tránsito, quienes respondieron a aspectos como: número de pasajeros que cada unidad traslada a diario, número de buses de las cooperativas, si están de acuerdo o no con el costo de la nueva tarifa, los beneficios que entregan a sus usuarios, los principales problemas que enfrenta el servicio y las organizaciones, entre otros aspectos.

Una vez obtenidas las respuestas, mediante el método estadístico se realizó la tabulación de datos, para luego proceder al análisis de los resultados, donde se evidencia insatisfacción en el servicio con relación a variables como: trato, limpieza, comodidad y conducción. Se conoció además que los usuarios están satisfechos en cuanto al costo actual y el cumplimiento de rutas.

## 2.2 Universo y muestra

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) de acuerdo al censo realizado en 2010, reportó que la ciudad de Esmeraldas a esa fecha contaba con una población de 189.504 personas, con esa información se procedió a realizar un muestreo proporcional, para la aplicación de las encuestas.

Se aplicó la fórmula de estadística descriptiva que permitió conocer el tamaño de la muestra, con un nivel de error del 5%. Se consideró el total de la población de la ciudad de Esmeraldas debido a que un gran número de ciudadanos utilizan el servicio de transporte urbano de buses, quienes provienen de todos los sectores y barrios de la ciudad. A continuación el planteamiento:

$$n = \frac{N}{E^2 (N - 1) + 1}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

E = Error admisible de la muestra

$$n = \frac{189504}{\left(\frac{5}{100}\right)^2 * (189504 - 1) + 1}$$

n= 399 personas

### **2.3 Instrumentos**

Las técnicas de investigación utilizadas para este informe fueron: encuesta, entrevista y observación. La encuesta se tomó a 407 personas, considerando que tuvieran edades de 15 años en adelante, se aplicó aleatoriamente en todas las parroquias urbanas de la ciudad de Esmeraldas: Bartolomé Ruiz, 5 de Agosto, Esmeraldas, Luis Tello y Simón Plata Torres; contenía diecisiete preguntas.

La entrevista por su parte, presentó diecinueve preguntas y fue aplicada a dos directivos y cuatro socios de las organizaciones encargadas del servicio en Esmeraldas actualmente (Ver anexos de la investigación).

Por su parte, la observación permitió evidenciar algunos aspectos fundamentales del presente informe como: congestión del servicio en horas pico, trato entregado a los usuarios, forma de conducción de las unidades, estado de los buses, entre otros.

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **3.1 Descripción de la muestra**

El tamaño de la muestra fue de 407 personas, es pertinente indicar que la aplicación de la fórmula arrojó un total de 399 personas a encuestar, pero se aplicó a 407 individuos en la vía pública, sin considerar sexo ni sector de procedencia, calculando en ellos edades de 15 años en adelante.

Por su parte la entrevista fue realizada a dos directivos y cuatro socios de la cooperativa y compañía de buses urbanos Las Palmas y Alonso de Illescas, respectivamente.

#### **3.2 Entrevistas a directivos y socios de las operadoras del servicio de transporte urbano de buses en Esmeraldas**

Se consultó a los directivos y socios si conocían el número de cooperativas de transporte urbano de buses que se encuentren legalizadas en la ciudad, ante lo que respondieron que sólo “Las Palmas” es cooperativa, en el caso de “Alonso de Illescas” es compañía; ambas se encuentran legalizadas. Por su parte el ex director de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) manifestó que no existen más instituciones legalizadas para este sector de servicios de transporte urbano.

Ante la pregunta sobre el número de pasajeros que trasladan diariamente, los socios de la cooperativa de buses Las Palmas indicaron que realizan catorce vueltas diarias, movilizand o aproximadamente a ochocientas personas al día. Por su parte los representantes de la compañía Alonso de Illescas manifestaron que movilizan alrededor de cuatrocientas cincuenta personas diariamente.

La cooperativa Las Palmas cuenta con 90 buses, en tanto la compañía Alonso de Illescas cuenta con 52 unidades, de acuerdo a lo señalado por directivos y socios.

El tiempo de vida útil de los buses que cumplen el servicio en Esmeraldas es de diez años, pero la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial establece veinte años. Los principales motivos para que los buses sean reemplazados en la mitad del tiempo señalado por la Ley, en Esmeraldas son: las condiciones climáticas y las vías en mal estado.

Para los directivos y socios de las instituciones en relación, la tarifa que se está cobrando actualmente (30 centavos de dólar), no es la justa; sin embargo señalaron que en el mes de noviembre del año pasado, se llevó a cabo una asamblea del pueblo convocada por el Municipio de Esmeraldas (entidad que tiene a cargo la competencia del transporte urbano en la actualidad), donde se llamó a participar también a los representantes de la cooperativa y la compañía referidas, y se acordó un incremento de cinco centavos de dólar, solicitado por el pueblo esmeraldeño.

El directivo de la cooperativa Las Palmas señaló que de acuerdo a un estudio de factibilidad que el sector de transporte realizó a nivel nacional, el costo de la tarifa debería ser 42 centavos de dólar.

En cuanto a las quejas de los usuarios por el trato recibido en las unidades, los entrevistados manifestaron que su personal también es agredido por los usuarios, los mismos que no tienen buena predisposición ni cultura, en muchos casos. Además señalaron que reconocen que el nivel de educación de los choferes y cobradores es muy bajo, en la mayoría de los casos sólo cuentan con estudios primarios.

Las sugerencias que el grupo de entrevistados realiza a la autoridad municipal son: que se delegue a personas expertas en transporte urbano para atender esos cargos; que se mejoren los procesos en cuanto a información y capacitación de las operadoras; que se definan las paradas de buses; y que se realicen estudios y evaluaciones permanentes del servicio.

Las principales quejas que las instituciones tienen en contra de los usuarios son: pago incompleto del servicio, no se ubican en las paradas señaladas, maltrato a choferes y cobradores, destrucción de las unidades, y en algunos casos individuos que roban en los buses.

### **3.2.1 Cooperativas de buses legalmente constituidas en la ciudad de Esmeraldas y principales problemas que enfrentan al momento de brindar el servicio en la localidad**

En la ciudad de Esmeraldas actualmente se encuentra legalmente constituida en calidad de cooperativa de servicios, la cooperativa “Las Palmas”, que cuenta con 87 socios y 90 buses.

En el caso de la compañía “Alonso de Illescas”, ésta se encuentra legalmente constituida como compañía, por lo tanto no es cooperativa, cuenta con 50 socios y 52 buses.

El artículo 21 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, indica que las cooperativas son sociedades de personas que decidieron unirse de forma voluntaria para satisfacer necesidades propias y de la colectividad, mediante la creación de una empresa de propiedad conjunta con personería jurídica, de derecho privado e interés social. Esta Ley señala en su artículo 23 que los grupos que conforman las cooperativas son: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito, y servicios. En el caso de “Las Palmas”, es una cooperativa de servicios.

La Ley de Compañías indica en su Art. 1 que el contrato de compañía es aquel por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil. La compañía Alonso de Illescas se rige por la Ley de Compañías.

En lo relacionado a los principales problemas que enfrentan las cooperativas al momento de entregar el servicio, se pudo conocer de parte de los directivos y socios, lo siguiente:

- La tarifa actual del servicio (30 centavos de dólar), está fijada por debajo del valor estimado (42 centavos de dólar), de acuerdo a un estudio de factibilidad realizado por las empresas que entregan el servicio.
- Las condiciones climáticas como: salitre y lluvias constantes no favorecen al momento de brindar el servicio.
- Vías en mal estado, causan deterioro acelerado de los buses, por lo cual, las unidades deben cambiarse cada diez años.
- Usuarios que agreden al personal operativo, los mismos que no muestran buena predisposición ni cultura, dentro de las unidades.
- La falta de expertos por parte del Municipio de Esmeraldas para atender los requerimientos y mejorar los procesos concernientes al tema.
- No existe una buena comunicación entre directivos de las entidades que entregan el servicio local y el Municipio de Esmeraldas.
- Falta de señalización adecuada de paradas de buses.
- No se realizan evaluaciones permanentes al sistema.

### **3.3 Encuestas a usuarios del servicio de transporte urbano de buses en Esmeraldas**

Se consultó sobre el número de individuos que cuentan con vehículo propio, el 38,08% de la muestra sí lo tiene, esta pregunta fue realizada con el propósito de conocer quiénes utilizan el servicio de transporte de buses, aunque cuenten con auto propio. Además permite despejar dudas en relación al parque automotor actual de la ciudad, en caso de proponerse más adelante una tesis complementaria a la presente. La tabla 1 presenta la información.

**Tabla 1:** Porcentaje de la población que cuenta con automóvil propio

| Opciones       | F          | F. R        | F.R.A  |
|----------------|------------|-------------|--------|
| Si             | 155        | 38,08%      | 38,08% |
| No             | 252        | 61,92%      | 100%   |
| <b>Totales</b> | <b>407</b> | <b>100%</b> |        |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

En relación a la utilización del servicio diariamente, el 61,43% de la población lo utiliza 1 o 2 veces al día, seguido por el 31,45% que lo hace 3 o 4 veces al día. El 1,71% nunca utiliza el servicio, lo cual indica que el 98,29 de la población encuestada sí lo hace a diario.

Al comparar los resultados de la tabla 2, con los presentados en la tabla 1, se puede observar que el 38,08% de los individuos encuestados indicó que tiene auto propio. Este porcentaje difiere de forma relevante con el porcentaje de personas que no utilizan el servicio (1,71%), es decir, el contar con auto propio supone que estas personas no utilizarían el servicio de transporte de buses.

Entre los motivos por los que las personas aun teniendo auto utilizan el servicio, es porque muchos de ellos no saben manejar, por ello, delegan a terceras personas el manejo de sus autos. Otro motivo, es que de acuerdo a datos del INEC (2010) cada familia tiene en el cantón un promedio de 5 integrantes y el contar con un vehículo no siempre permite atender las necesidades de transporte de todos los miembros del hogar.

**Tabla 2:** Utilización del servicio de transporte de buses al día

| Opciones                  | F          | F. R        | F.R.A  |
|---------------------------|------------|-------------|--------|
| 1 o 2 veces al día        | 250        | 61,43%      | 61,43% |
| 3 o 4 veces al día        | 128        | 31,45%      | 92,88% |
| 5 o más veces al día      | 22         | 5,41%       | 98,29% |
| Nunca utiliza el servicio | 7          | 1,71%       | 100%   |
| <b>Totales</b>            | <b>407</b> | <b>100%</b> |        |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

Otro aspecto de consulta tuvo que ver con el servicio de transporte de buses en la ciudad de Esmeraldas, el mismo que sufrió un incremento de cinco centavos de dólar, el 28 de diciembre de 2015, el valor anterior era 25 centavos. (Diario La Hora, 2015).

Para el 70,27% de los individuos consultados, el costo actual del servicio es adecuado, en tanto el 29,73% no lo considera así. Ver tabla 3.

**Tabla 3:** Aceptación por parte de los usuarios sobre el costo del servicio

| Opciones       | F          | F. R        | F.R.A  |
|----------------|------------|-------------|--------|
| Si             | 286        | 70,27%      | 70,27% |
| No             | 121        | 29,73%      | 100%   |
| <b>Totales</b> | <b>407</b> | <b>100%</b> |        |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

En cuanto al costo del servicio, para el 45,94% de encuestados, la principal razón por la que los esmeraldeños han aceptado el incremento es por la cantidad de años que el servicio se mantuvo en 25 centavos de dólar (más de diez años), seguido por el 43,49% que indicó que se debe considerar la distancia, y por último el 10,57% que considera que los costos de repuestos e insumos son altos. A continuación, la tabla 4 presenta los resultados.

**Tabla 4:** Motivos por cuales los usuarios están de acuerdo con el actual costo del servicio

| Opciones  | F          | F. R        | F.R.A   |
|---|------------|-------------|---------|
| Debe considerarse la distancia  | 177        | 43,49%      | 43,49%  |
| No se ha evidenciado aumento en el costo del servicio en los últimos años | 187        | 45,94%      | 89,43%  |
| Altos costos de repuestos e insumos del transporte                        | 43         | 10,57%      | 100,00% |
| <b>Totales</b>  | <b>407</b> | <b>100%</b> |         |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

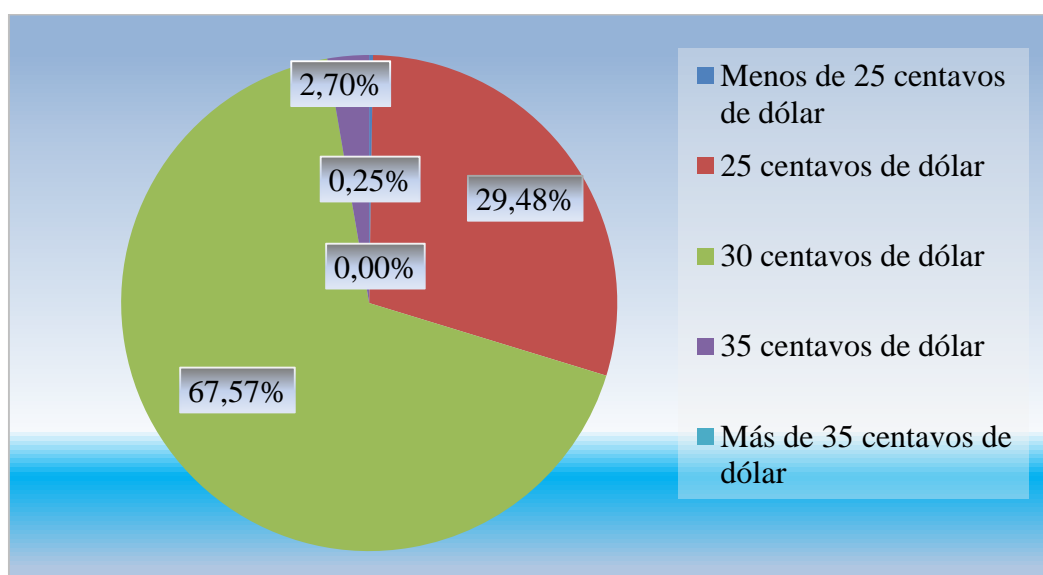
Un aspecto fundamental para esta investigación, fue conocer desde la óptica del usuario, cuál es costo adecuado del servicio; el 67,57% de los usuarios considera que el costo actual (30 centavos de dólar) es el más adecuado. Para el 29,48% el valor adecuado debería ser 25 centavos de dólar. En tanto el 2,70% considera que debería ser 35 centavos.

Quienes no están de acuerdo con el reciente incremento señalaron que el servicio en la ciudad es malo, lo cual no amerita el nuevo valor. La tabla 5 presenta los resultados.

**Tabla 5:** Costo adecuado del servicio de transporte de buses en la ciudad de Esmeraldas de acuerdo a los usuarios

| Opciones                      | F          | F. R        | F.R.A  |
|-------------------------------|------------|-------------|--------|
| Menos de 25 centavos de dólar | 1          | 0,25%       | 0,25%  |
| 25 centavos de dólar          | 120        | 29,48%      | 29,73% |
| 30 centavos de dólar          | 275        | 67,57%      | 97,30% |
| 35 centavos de dólar          | 11         | 2,70%       | 100%   |
| Más de 35 centavos de dólar   | 0          | 0%          |        |
| <b>Totales</b>                | <b>407</b> | <b>100%</b> |        |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte



**Gráfico 1:** Costo adecuado del servicio de transporte de buses en la ciudad de Esmeraldas de acuerdo a los usuarios

Se preguntó también sobre las expectativas que tienen del servicio, el principal beneficio que los usuarios quieren obtener es “buen trato por parte del chofer y cobrador”, así lo indicó el 90,17%. Le sigue “asiento disponible” con el 5,41%. Las demás expectativas se ubican por debajo del 2%, como se puede observar en la tabla 6.

La queja sobre el trato recibido en las unidades de buses es generalizada, los usuarios indicaron que suben a la carrera, los choferes no esperan que el usuario se acomode en su lugar y arrancan los autobuses, a esto se suma la forma grotesca de parte del cobrador al momento de exigir el pago.

**Tabla 6:** Beneficios que quisieran obtener los usuarios del servicio

| <b>Opciones</b>                            | <b>F</b>   | <b>F. R</b> | <b>F.R.A</b> |
|--|------------|-------------|--------------|
| Buen trato por parte del chofer y cobrador | 367        | 90,17%      | 90,17%       |
| Un costo más bajo                          | 3          | 0,74%       | 90,91%       |
| Asiento disponible                         | 22         | 5,41%       | 96,32%       |
| Limpieza de la unidad                      | 8          | 1,97%       | 98,29%       |
| Garantía de una buena conducción           | 7          | 1,71%       | 100%         |
| Agilidad en la transportación              | 0          | 0%          |              |
| Otro                                       | 0          | 0%          |              |
| <b>Totales</b>                             | <b>407</b> | <b>100%</b> |              |

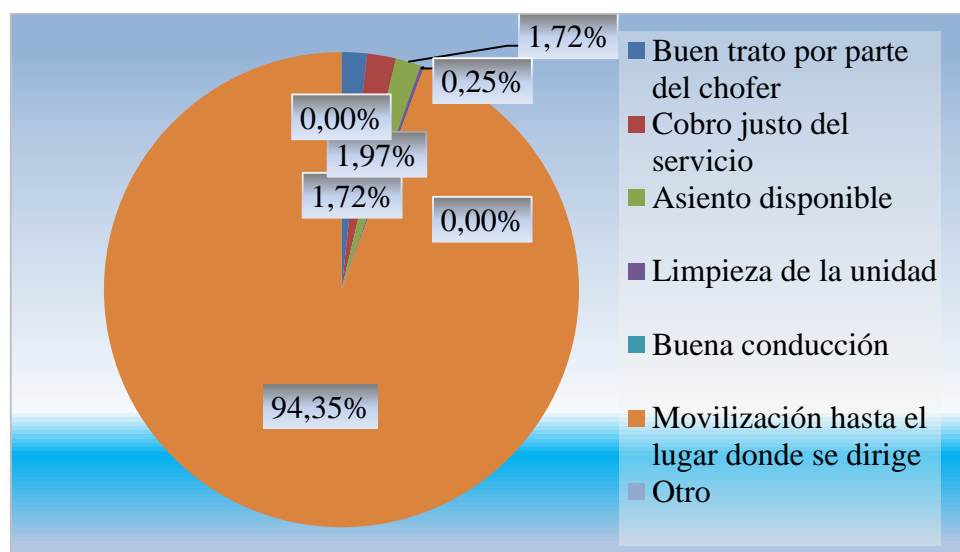
Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

Los usuarios del servicio consideran que el beneficio que cumplen de mejor manera las cooperativas de buses es “movilización hasta el lugar donde se dirigen”, lo expresó el 94,34%. Los demás beneficios fueron calificados por debajo del 2%, ver tabla 7.

**Tabla 7:** Apreciación de los beneficios que reciben los usuarios del servicio

| Opciones                                    | F          | F. R        | F.R.A |
|---|------------|-------------|-------|
| Buen trato por parte del chofer y cobrador  | 7          | 1,72%       | 1,72% |
| Cobro justo del servicio                    | 8          | 1,97%       | 3,69% |
| Asiento disponible                          | 7          | 1,72%       | 5,41% |
| Limpieza de la unidad                       | 1          | 0,25%       | 5,66% |
| Garantía de una buena conducción            | 0          | 0%          | 5,66% |
| Movilización hasta el lugar donde se dirige | 384        | 94,34%      | 100%  |
| Otro  | 0          | 0%          |       |
| <b>Totales</b>                              | <b>407</b> | <b>100%</b> |       |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte



**Gráfico 2:** Apreciación de los beneficios que reciben los usuarios del servicio

En Esmeraldas, los individuos se movilizan de forma preferente en la cooperativa “Las Palmas”, así lo señaló el 71,99%, luego está la compañía “Alonso de Illescas” con el 28,01%. Es preciso manifestar que la cooperativa Las Palmas tiene más de cincuenta años sirviendo a Esmeraldas, funciona en la ciudad desde 1957, por su parte, la compañía Alonso de Illescas lo hace desde 2001. Las dos organizaciones cubren seis rutas establecidas de acuerdo a la información tomada de Diario La Hora (2015).

**Tabla 8:** Cooperativa de buses de transporte urbano que utilizan los usuarios

| <b>Opciones</b>    | <b>F</b>   | <b>F. R</b> | <b>F.R.A</b> |
|--------------------|------------|-------------|--------------|
| Las Palmas         | 293        | 71,99%      | 71,99%       |
| Alonso de Illescas | 114        | 28,01%      | 100%         |
| <b>Totales</b>     | <b>407</b> | <b>100%</b> |              |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

En la tabla 9 se puede apreciar que para los usuarios, el trato recibido por parte de choferes y cobradores, en su mayoría es malo, al sumar el porcentaje regular y malo, se obtiene 95,82%, y sólo para el 4,18% el trato recibido ha sido muy bueno y bueno.

Esta información se confirma con la tabla 7 donde los usuarios indicaron que una de las apreciaciones más bajas del servicio recibido fue trato de choferes y cobradores, donde sólo 7 personas (1,72%) de un total de 407 (100%), se mostraron satisfechos con el trato recibido.

**Tabla 9:** Calificación del trato recibido por parte de choferes y cobradores

| <b>Opciones</b> | <b>F</b>   | <b>F. R</b> | <b>F.R.A</b> |
|-----------------|------------|-------------|--------------|
| Muy bueno       | 5          | 1,23%       | 1,23%        |
| Bueno           | 12         | 2,95%       | 4,18%        |
| Regular         | 87         | 21,38%      | 25,56%       |
| Malo            | 303        | 74,44%      | 100%         |
| <b>Totales</b>  | <b>407</b> | <b>100%</b> |              |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

La evaluación del aspecto comodidad recibida y limpieza de buses, arrojó que para el 79,60% de los usuarios, es regular y mala; en tanto para el 20,40% es muy buena y buena. Ver tabla 10. Los encuestados señalaron que en horas pico, las unidades van totalmente llenas y no pueden conseguir asiento vacío, los buses van apilados de personas en la mayoría de los casos en esos horarios (entre 12:00 a 13:30 y 18:00 a 19:30).

**Tabla 10:** Calificación de la comodidad recibida y limpieza de los buses utilizados

| Opciones       | F          | F. R        | F.R.A  |
|----------------|------------|-------------|--------|
| Muy buena      | 15         | 3,69%       | 3,69%  |
| Buena          | 68         | 16,71%      | 20,40% |
| Regular        | 222        | 54,55%      | 74,95% |
| Mala           | 102        | 25,05%      | 100%   |
| <b>Totales</b> | <b>407</b> | <b>100%</b> |        |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

En cuanto a la evaluación del costo del servicio, para el 73,22% de los encuestados la tarifa es muy buena y buena; mientras que para el 26,78% es regular y mala.

En la tabla 3 de este informe se puede apreciar que el 70,27% de los encuestados acepta el nuevo costo del servicio (30 centavos de dólar), frente a un 29,73% que no lo hace.

En ese sentido, los resultados obtenidos en las tablas 3 y 10 tienen mucha similitud, y suponen una aceptación parcial sobre el costo actual del servicio.

**Tabla 11:** Calificación del costo actual de la tarifa del servicio de transporte de buses

| Opciones       | F          | F. R        | F.R.A  |
|----------------|------------|-------------|--------|
| Muy bueno      | 98         | 24,08%      | 24,08% |
| Bueno          | 200        | 49,14%      | 73,22% |
| Regular        | 91         | 22,36%      | 95,58% |
| Malo           | 18         | 4,42%       | 100%   |
| <b>Totales</b> | <b>407</b> | <b>100%</b> |        |

Por otra parte, el 78,63% de los usuarios, califica la conducción de buses que realizan los choferes como regular y mala, para el 21,37% es muy buena y buena. Al respecto, los beneficiarios manifestaron que los choferes manejan a altas velocidades dentro de la ciudad, en la mayoría de los casos por ganar pasajeros a la competencia. En la tabla 12 se puede apreciar los resultados.

**Tabla 12:** Calificación de la conducción de los buses por parte de los choferes

| Opciones       | F          | F. R        | F.R.A  |
|----------------|------------|-------------|--------|
| Muy buena      | 25         | 6,14%       | 6,14%  |
| Buena          | 62         | 15,23%      | 21,37% |
| Regular        | 266        | 65,36%      | 86,73% |
| Mala           | 54         | 13,27%      | 100%   |
| <b>Totales</b> | <b>407</b> | <b>100%</b> |        |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

En relación al aspecto cumplimiento de rutas y frecuencias establecidas, para el 79,60% de los usuarios, las cooperativas sí cumplen éste servicio, por lo cual el grupo antes referido calificó como muy buena y buena la variable, en tanto que para el 20,40% no es así. La tabla 13 presenta estos resultados.

El porcentaje de individuos que calificó alta esta variable expresó, que las cooperativas sí cumplen con llevarlos hasta las paradas correspondientes, lo cual les acerca a los lugares donde se dirigen. Con este resultado se confirma lo que dice la tabla 7 de este informe, donde los encuestados manifestaron en un 94,34% que el mejor beneficio que cumplen las cooperativas es la movilización hasta el lugar donde se dirigen.

Aquellos que no están satisfechos con esta opción señalaron que, aunque se cumplan las rutas, las frecuencias en horas pico no son suficientemente óptimas, porque los buses pasan demasiado llenos y deben esperar un nuevo bus para utilizar el servicio.

**Tabla 13:** Calificación del cumplimiento de rutas y frecuencias del servicio

| <b>Opciones</b> | <b>F</b>   | <b>F. R</b> | <b>F.R.A</b> |
|-----------------|------------|-------------|--------------|
| Muy buena       | 141        | 34,64%      | 34,64%       |
| Buena           | 183        | 44,96%      | 79,60%       |
| Regular         | 50         | 12,29%      | 91,89%       |
| Mala            | 33         | 8,11%       | 100%         |
| <b>Totales</b>  | <b>407</b> | <b>100%</b> |              |

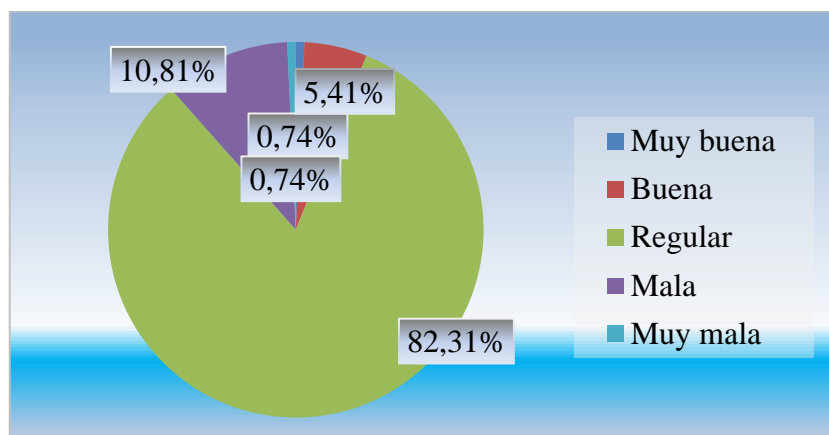
Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

La tabla 14 permite conocer cómo califican los usuarios de forma general el servicio de transporte de buses, al sumar los porcentajes regular, mala, y muy mala se conoce que el 93,85% de ellos no está satisfecho con el servicio; por su parte el 6,15% de los encuestados calificó la calidad del servicio como muy buena y buena. Esta cifra es negativa para las cooperativas que prestan este servicio en la localidad, las razones se explican en los beneficios que reciben los clientes, los cuales difieren de los beneficios que quisieran recibir.

**Tabla 14:** Calificación de los usuarios sobre la calidad de los servicios de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas

| <b>Opciones</b> | <b>F</b>   | <b>F. R</b> | <b>F.R.A</b> |
|-----------------|------------|-------------|--------------|
| Muy buena       | 3          | 0,74%       | 0,74%        |
| Buena           | 22         | 5,41%       | 6,15%        |
| Regular         | 335        | 82,31%      | 88,46%       |
| Mala            | 44         | 10,80%      | 99,26%       |
| Muy mala        | 3          | 0,74%       | 100%         |
| <b>Totales</b>  | <b>407</b> | <b>100%</b> |              |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte



**Gráfico 3:** Calificación de los usuarios sobre la calidad de los servicios de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas

En la tabla 15 se confirma que los usuarios se quejan principalmente del trato irrespetuoso de conductores y choferes (62,41%), además indicaron que existe irrespeto entre usuarios (19,65%), señalando que cuando los buses van muy llenos, reciben empujones e insultos por parte de otros usuarios del servicio. Otra queja es que los choferes conducen de forma apresurada para marcar tarjeta en las estaciones indicadas (8,11%), el 4,18% señaló que no respetan las paradas, en tanto el 5,65% dijo no tener quejas.

En lo relacionado al irrespeto entre usuarios, las quejas por acoso sexual en buses han ido en crecimiento en el Ecuador; de acuerdo a las estadísticas reportadas por el programa Ciudades Libres de Violencia y el Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana, en la ciudad de Quito el 58% de 910 mujeres que fueron encuestadas, manifestaron que han sentido en ocasiones que hombres se han recargado sobre ellas con intenciones de carácter sexual. (El Comercio, 2015).

A lo anterior se suma los insultos e improperios que usuarios se dicen entre sí, debido al roce que sufren en los buses, cuando éstos van muy llenos.

**Tabla 15:** Motivos por los cuales los usuarios están insatisfechos con la atención recibida en los buses en los que se transportan

| Opciones  | F          | F. R        | F.R.A   |
|---|------------|-------------|---------|
| Conductores y choferes son irrespetuosos y abusivos | 254        | 62,41%      | 62,41%  |
| Existe irrespeto entre usuarios                     | 55         | 19,65%      | 82,06%  |
| Apresurados por marcar tarjeta                      | 33         | 8,11%       | 90,17%  |
| No respetan las paradas                             | 17         | 4,18%       | 94,35%  |
| No tiene problemas                                  | 23         | 5,65%       | 100,00% |
| <b>Totales</b>                                      | <b>358</b> | <b>100%</b> |         |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

Al consultar sobre qué aspecto deben mejorar las cooperativas locales, los usuarios expresaron que se tiene que capacitar a sus choferes y cobradores en el trato que entregan (70,76%), seguido de ello está la adquisición de nuevas unidades que no contaminen el ambiente (14,25%), luego ubicaron crear nuevas rutas que lleguen a otros sectores (9,58%). Las demás opciones de mejora se sitúan por debajo del 2% de acuerdo a lo indicado en la tabla 16.

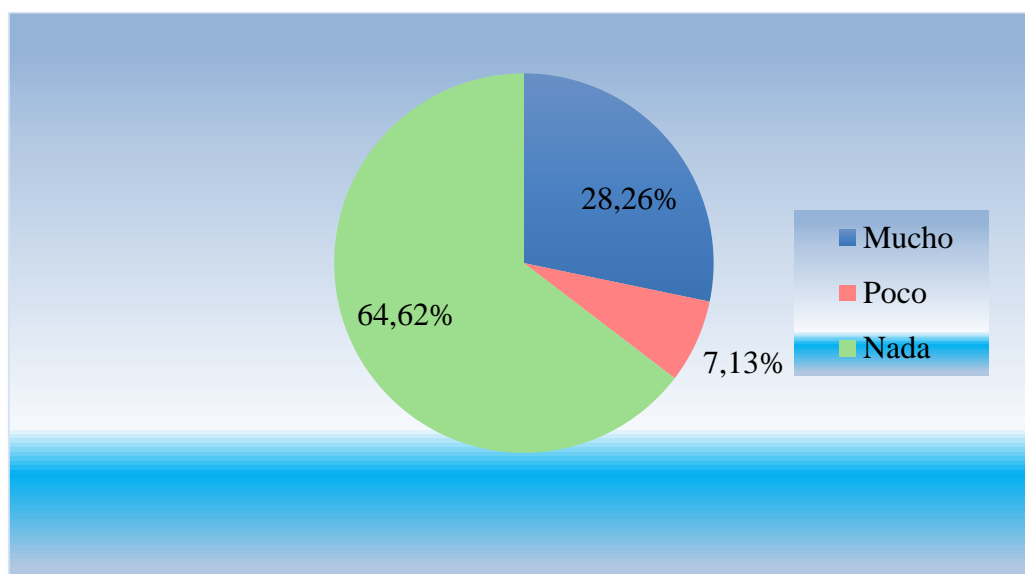
**Tabla 16:** Aspectos que los usuarios consideran que deberían mejorar las cooperativas de buses en Esmeraldas para brindar un mejor servicio a la ciudadanía

| Opciones  | F          | F. R        | F.R.A  |
|---|------------|-------------|--------|
| Capacitar a sus choferes y cobradores en el trato           | 288        | 70,76%      | 70,76% |
| Capacitar a sus choferes en relación a la forma de conducir | 7          | 1,72%       | 72,48% |
| Adquirir nuevas unidades que no contaminen el ambiente      | 58         | 14,25%      | 86,73% |
| Mantener o reducir el costo del servicio                    | 8          | 1,97%       | 88,70% |
| Tener disponibilidad de un asiento                          | 5          | 1,23%       | 89,93% |
| Crear nuevas rutas que lleguen a otros sectores             | 39         | 9,58%       | 99,51% |
| Otro  | 2          | 0,49%       | 100%   |
| <b>Totales</b>  | <b>407</b> | <b>100%</b> |        |

En relación a la afectación sobre la economía de las familias, debido al alza del pasaje de buses, el 64,62% de las personas encuestadas considera que el reciente incremento no afecta en nada su economía ni la de sus familias. Para el 28,26% sí existe mucha afectación, en tanto el 7,12% expresó que le afecta poco. Ver gráfico 4.

Para quienes expresaron estar afectados en su economía, el principal motivo es que utilizan el servicio varias veces al día; la tabla 2 de este documento presenta que el 36,86% de las personas encuestadas utilizan el servicio entre tres o más de cinco veces al día, lo cual sí es representativo dentro de su presupuesto familiar.

Si se suman los porcentajes mucho (28,26%) y poco (7,12%) del gráfico 4, se obtiene un total de 35,38%, resultado que se acerca al 36,86% indicado en la tabla 2, en relación a lo antes mencionado; esto supone, que los individuos afectados son aquellos que toman el servicio más de dos veces al día.



**Gráfico 4:** Afectación en la economía de los usuarios y sus familias producto del alza en la tarifa del servicio de transporte urbano en Esmeraldas

Se consultó además, sobre el cumplimiento de la Ley, ante lo cual los usuarios del servicio manifestaron en un 91,89% que las cooperativas de buses urbanos locales sí cumplen con lo que indica el artículo 46 del Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, referente al cobro del 50% del pasaje a niños(as), estudiantes, ancianos(as) y discapacitados(as). El 4,91% indicó que no hay cumplimiento de la Ley, en tanto el 3,20% dijo desconocer al respecto. Remitirse a la tabla 17.

Sin embargo, mencionaron que el trato a estas personas es malo, porque en muchas ocasiones los choferes no paran los buses para que este grupo más vulnerable pueda gozar del servicio. Además de ello, las unidades no cuentan en muchos casos con asientos preferenciales para discapacitados o personas de la tercera edad.

**Tabla 17:** Cumplimiento de la Ley por parte de las cooperativas en relación al cobro a niños y niñas, estudiantes, ancianos y discapacitados (cobro del 50% de la tarifa)

| Opciones       | F          | F. R        | F.R.A  |
|----------------|------------|-------------|--------|
| Si             | 374        | 91,89%      | 91,89% |
| No             | 20         | 4,91%       | 96,80% |
| Desconoce      | 13         | 3,20%       | 100%   |
| <b>Totales</b> | <b>407</b> | <b>100%</b> |        |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

En lo que respecta al trato recibido en cada empresa de transporte, el 46,93% de los encuestados expresó que ha recibido mejor trato en la cooperativa Las Palmas, el 33,66% dijo recibir mejor trato en la compañía Alonso de Illescas, y el 19,41% mencionó que no recibió buen trato en ninguna de las dos empresas. Ver tabla 18.

**Tabla 18:** Apreciación del usuario sobre trato recibido por parte de las empresas de transporte

| Opciones                       | F          | F. R        | F.R.A  |
|--------------------------------|------------|-------------|--------|
| Cooperativa Las Palmas         | 191        | 46,93%      | 46,93% |
| Cooperativa Alonso de Illescas | 137        | 33,66%      | 80,59% |
| Ninguna de las anteriores      | 79         | 19,41%      | 100%   |
| <b>Totales</b>                 | <b>407</b> | <b>100%</b> |        |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

### 3.3.1 Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas

El segundo objetivo específico de esta investigación es explicar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas. Para el cumplimiento de este objetivo se precisó aplicar la fórmula de Thompson (2005), que expresa, que el nivel de satisfacción es igual al rendimiento percibido menos las expectativas.

Las principales variables consideradas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios fueron: trato de parte de choferes y cobradores, comodidad y limpieza de las unidades, costo del servicio, conducción de los buses y, rutas y frecuencias del servicio.

Otras variables importantes que no fueron consideradas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios debido a la dificultad que para éstos representa esa medición, son: contaminación del medio ambiente, forma de pago del servicio, y capacidad de las cooperativas para cubrir la demanda local, sin embargo, en la discusión se incorporan estas variables con la finalidad de presentar los diferentes criterios estudiados.

Los resultados de la investigación arrojaron datos sobre el rendimiento percibido por parte de los usuarios y las expectativas que éstos tenían del servicio. Con esta información Thompson recomienda crear parámetros para medir el rendimiento percibido, además establecer valores para las expectativas. Así se obtuvo:

#### **Parámetros para el Rendimiento percibido:**

| Item | Descripción | Valoración |
|------|-------------|------------|
| 1    | Muy Bueno   | 10         |
| 2    | Bueno       | 8          |
| 3    | Regular     | 5          |
| 4    | Malo        | 3          |

**Valores para las Expectativas:**

| Item | Descripción            | Valoración |
|------|------------------------|------------|
| 1    | Expectativas elevadas  | 3          |
| 2    | Expectativas moderadas | 2          |
| 3    | Expectativas bajas     | 1          |

**Escala para el Nivel de Satisfacción**

| Item | Descripción  | Valoración        |
|------|--------------|-------------------|
| 1    | Complacido   | de 8 a 10         |
| 2    | Satisfecho   | de 5 a 7          |
| 3    | Insatisfecho | igual o menor a 4 |

Como nota aclaratoria, se considera una expectativa como elevada cuando el porcentaje de referencia que indicaron los usuarios del servicio (ver tabla 6) supere el 50%; si el porcentaje se ubica entre el 20% y 50%, la expectativa será moderada, y en el caso de ser inferior al 20%, será considerada como baja.

**3.3.1.1 Trato de parte de choferes y cobradores**

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en relación al trato recibido por parte de choferes y cobradores, se procedió a trabajar con los resultados que muestran las tablas 6 y 9. En la tabla 6 se observan los beneficios que los usuarios quieren recibir del servicio, es decir las expectativas que ellos tienen al momento de adquirir el servicio.

Por su parte la tabla 9 muestra la calificación de parte de ellos, al servicio recibido, es decir el rendimiento percibido por parte del usuario (información que se presenta también en la tabla 19). Con la información recogida se elaboró la tabla que se presenta a continuación:

**Tabla 19:** Nivel de satisfacción del trato de parte de choferes y cobradores

| N°  | %     | DESCRIPCIÓN                 | Rendimiento percibido | Valoración | Expectativas | Valoración | Nivel de satisfacción | Valoración |
|-----|-------|-----------------------------|-----------------------|------------|--------------|------------|-----------------------|------------|
| 5   | 1,23  | Encuestados califican como: | Muy bueno             | 10         | Alta         | 3          | Satisfecho            | 7          |
| 12  | 2,95  | Encuestados califican como: | Bueno                 | 8          | Alta         | 3          | Satisfecho            | 5          |
| 87  | 21,37 | Encuestados califican como: | Regular               | 5          | Alta         | 3          | Insatisfecho          | 2          |
| 303 | 74,45 | Encuestados califican como: | Malo                  | 3          | Alta         | 3          | Insatisfecho          | 0          |
| 407 | 100   |                             |                       |            |              |            |                       |            |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

La expectativa de los usuarios en relación al trato que reciben de parte de choferes y cobradores es alta, así lo muestra la tabla 6, donde el 90,17% de los encuestados señaló que es el beneficio más esperado por ellos, de ahí que se procedió a dar un valor de 3 a esta expectativa.

En relación a la valoración del nivel de satisfacción, se indicó en la escala que entre 8 a 10 es complacido, de 5 a 7 satisfecho, e igual o menor a 4 insatisfecho.

La tabla 19 expresa que 17 personas de las 407 encuestadas, se encuentran satisfechas con el trato recibido en los buses, frente a 390 que no lo están. Al aplicar la fórmula, el nivel de satisfacción de esta variable es **4,18% Satisfecho**, y **95,82% Insatisfecho**.

### 3.3.1.2 Comodidad y limpieza de las unidades

**Tabla 20:** Nivel de satisfacción de la comodidad y limpieza de las unidades

| Nº  | %     | DESCRIPCIÓN                 | Rendimiento percibido | Valoración | Expectativas | Valoración | Nivel de satisfacción | Valoración |
|-----|-------|-----------------------------|-----------------------|------------|--------------|------------|-----------------------|------------|
| 15  | 3,68  | Encuestados califican como: | Muy buena             | 10         | Baja         | 1          | Complacido            | 9          |
| 68  | 16,71 | Encuestados califican como: | Buena                 | 8          | Baja         | 1          | Satisfecho            | 7          |
| 222 | 54,55 | Encuestados califican como: | Regular               | 5          | Baja         | 1          | Insatisfecho          | 4          |
| 102 | 25,06 | Encuestados califican como: | Mala                  | 3          | Baja         | 1          | Insatisfecho          | 2          |
| 407 | 100   |                             |                       |            |              |            |                       |            |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

La variable comodidad y limpieza de las unidades presenta una expectativa baja, porque los usuarios así la calificaron (ver tabla 6), donde el 5,41% indicó que su expectativa prioritaria es contar con un asiento disponible, a la cual se le sumó el porcentaje obtenido en limpieza de la unidad que fue 1,97%, lo que dio un total de 7,38%. Por su parte, la tabla 10 presenta la calificación de los usuarios de la comodidad y limpieza de buses (información que es presentada también en la tabla 20).

En la nota aclaratoria se indicó que si las expectativas de los usuarios (ver tabla 6) se ubican por debajo del 20%, entonces se considera la expectativa como baja. En este caso los individuos le ubican con el 7,38%, por lo cual se le dio una valoración de 1.

En relación a la valoración del nivel de satisfacción, se indicó en la escala que entre 8 a 10 es complacido, de 5 a 7 satisfecho, igual o menor a 4 insatisfecho. La tabla 20 indica que 15 personas están complacidas, 68 satisfechas, y 324 se encuentran insatisfechas con la variable comodidad y limpieza de los buses.

Al aplicar la fórmula, el nivel de satisfacción de esta variable es **3,68% Complacido**, **16,71% Satisfecho**, y **79,61% Insatisfecho**.

### 3.3.1.3 Costo actual del servicio

**Tabla 21:** Nivel de satisfacción del costo actual del servicio

| Nº  | %     | DESCRIPCIÓN                 | Rendimiento percibido | Valoración | Expectativas | Valoración | Nivel de satisfacción | Valoración |
|-----|-------|-----------------------------|-----------------------|------------|--------------|------------|-----------------------|------------|
| 98  | 24,08 | Encuestados califican como: | Muy bueno             | 10         | Baja         | 1          | Complacido            | 9          |
| 200 | 49,14 | Encuestados califican como: | Bueno                 | 8          | Baja         | 1          | Satisfecho            | 7          |
| 91  | 22,36 | Encuestados califican como: | Regular               | 5          | Baja         | 1          | Insatisfecho          | 4          |
| 18  | 4,42  | Encuestados califican como: | Malo                  | 3          | Baja         | 1          | Insatisfecho          | 2          |
| 407 | 100   |                             |                       |            |              |            |                       |            |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

La variable costo actual del servicio presenta una expectativa baja, porque los usuarios la calificaron de esa forma en la tabla 6, donde el 0,74% la ubicó como su expectativa prioritaria, para lo cual se le asignó una valoración de 1; mientras que la tabla 11 muestra la calificación de los usuarios, del rendimiento efectivamente recibido (la tabla 21 transmite la información de la tabla 11).

Se ha indicado también en la escala, que la valoración para el nivel de satisfacción es entre 8 a 10 complacido, de 5 a 7 satisfecho, igual o menor a 4 insatisfecho. La tabla 21 indica que 98 personas están complacidas, 200 satisfechas, y 109 se encuentran insatisfechas con la variable costo actual del servicio.

Al aplicar la fórmula, el nivel de satisfacción de esta variable es **24,08% Complacido, 49,14% Satisfecho, y 26,78% Insatisfecho.**

### 3.3.1.4 Conducción de los buses por parte de los choferes

**Tabla 22:** Nivel de satisfacción de la conducción de los buses por parte de los choferes

| N°  | %     | DESCRIPCIÓN                 | Rendimiento percibido | Valoración | Expectativas | Valoración | Nivel de satisfacción | Valoración |
|-----|-------|-----------------------------|-----------------------|------------|--------------|------------|-----------------------|------------|
| 25  | 6,14  | Encuestados califican como: | Muy buena             | 10         | Baja         | 1          | Complacido            | 9          |
| 62  | 15,23 | Encuestados califican como: | Buena                 | 8          | Baja         | 1          | Satisfecho            | 7          |
| 266 | 65,36 | Encuestados califican como: | Regular               | 5          | Baja         | 1          | Insatisfecho          | 4          |
| 54  | 13,27 | Encuestados califican como: | Mala                  | 3          | Baja         | 1          | Insatisfecho          | 2          |
| 407 | 100   |                             |                       |            |              |            |                       |            |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

Para la variable conducción de los buses, se ha estimado una expectativa baja debido a la calificación que los usuarios le asignaron (ver tabla 6), donde sólo el 1,71% la consideró como expectativa prioritaria, asignándosele una valoración de 1.

La tabla 22 (información tomada de la tabla 12), indica que

De acuerdo a estos resultados se puede observar que aunque los usuarios tengan expectativas bajas en relación a la conducción de los buses, las operadoras no han logrado satisfacer a la mayoría de sus clientes en relación a esta variable.

### 3.3.1.5 Cumplimiento de rutas y frecuencias del servicio

**Tabla 23:** Nivel de satisfacción del cumplimiento de rutas y frecuencias del servicio

| N°  | %     | DESCRIPCIÓN                 | Rendimiento percibido | Valoración | Expectativas | Valoración | Nivel de satisfacción | Valoración |
|-----|-------|-----------------------------|-----------------------|------------|--------------|------------|-----------------------|------------|
| 141 | 34,64 | Encuestados califican como: | Muy buena             | 10         | Baja         | 1          | Complacido            | 9          |
| 183 | 44,96 | Encuestados califican como: | Buena                 | 8          | Baja         | 1          | Satisfecho            | 7          |
| 50  | 12,29 | Encuestados califican como: | Regular               | 5          | Baja         | 1          | Insatisfecho          | 4          |
| 33  | 8,11  | Encuestados califican como: | Mala                  | 3          | Baja         | 1          | Insatisfecho          | 2          |
| 407 | 100   |                             |                       |            |              |            |                       |            |

Elaborado por: Gabriel Morán Villafuerte

En el caso de la variable rutas y frecuencias, la expectativa es baja debido a que ninguno de los encuestados indicó que es una expectativa prioritaria para ellos (ver tabla 6), la razón principal es que los usuarios están convencidos que las cooperativas deben trasladarlos obligatoriamente hasta su lugar de destino, lo cual se confirma en la tabla 7 donde el 94,34% de encuestados expresó que el mayor beneficio que reciben es movilización hasta el lugar donde se dirigen.

La tabla 23 (basada en información tomada de la tabla 13), presenta que 141 personas están complacidas, 183 satisfechas, y 83 se encuentran insatisfechas con la variable cumplimiento de rutas y frecuencias.

Con la aplicación de la fórmula, el nivel de satisfacción de esta variable es **34,64% Complacido, 44,96% Satisfecho, y 20,40% Insatisfecho.**

### **3.4 Información complementaria obtenida de entrevistas y encuestas a directivos, socios y usuarios de las operadoras del servicio de transporte urbano de buses en Esmeraldas**

Como último objetivo de esta investigación, se precisó conocer las principales fortalezas y debilidades del servicio de transporte de buses en la ciudad de Esmeraldas. Para lo cual, fue necesario realizar algunas interrogantes a los individuos y entidades que tienen relación directa con el servicio.

Una pregunta fue encaminada a conocer sobre los beneficios que las operarias de transporte entregan a sus usuarios, tanto entrevistados como encuestados, ubicaron en primer lugar “movilización hasta la parada donde los usuarios se dirigen”, seguido del “cobro de una tarifa baja del servicio”.

Referente a la comodidad, seguridad, accesibilidad y cumplimiento del servicio, los directivos y socios de la cooperativa Las Palmas indicaron que están haciendo grandes esfuerzos en mejorar el servicio mediante la compra de nuevas unidades. En ese sentido, los representantes de la compañía Alonso de Illescas reconocieron que sus unidades no son modernas. Por su parte, los usuarios no se encontraron satisfechos con las variables comodidad y seguridad del servicio.

Para los miembros de la cooperativa Las Palmas, una muestra de sus esfuerzos por mejorar el servicio, es la implementación de un programa de renovación de unidades, el cual permite cada año adquirir tres unidades nuevas. No ocurre lo mismo en la compañía Alonso de Illescas. Los usuarios señalaron que, los buses de la cooperativa Las Palmas se encuentran en mejores condiciones que los de la compañía Alonso de Illescas.

En lo que concierne a las medidas de control ambiental, la cooperativa Las Palmas, con la implementación antes referida, está contribuyendo positivamente en este aspecto, debido a que los nuevos buses tienen motores con sistemas de oxigenación, que evitan la contaminación del ambiente. Por su parte, los miembros de la compañía Illescas

manifestaron que realizan mantenimiento constante en sus unidades, donde se regula sobre todo los tubos de escape, evitando al máximo la contaminación.

Cuando se consultó sobre la calidad de los servicios que otorgan a la comunidad esmeraldeña, tanto directivos como socios, así como un ex director de la ANT, manifestaron que la consideran buena; sin embargo reconocen que hay mucho por mejorar. Expresaron además, sentirse satisfechos con la atención brindada a la ciudadanía, porque están contribuyendo al desarrollo local. En este sentido, los usuarios consideran que las operadoras tienen mucho que mejorar, si buscan entregar un servicio de calidad.

Las personas entrevistadas y encuestadas, coinciden con que los aspectos más relevantes a mejorar son: capacitar a los choferes y cobradores con relación al trato entregado al usuario, adquirir nuevas unidades que no contaminen el medio ambiente, e implementar un sistema de cobro electrónico que implique optimizar el servicio.

En cuanto a las principales fortalezas que tienen las instituciones, los representantes de la cooperativa Las Palmas señalaron: adquisición de nuevas unidades, preparación de su personal operativo, buen parque automotor, mejoramiento de los procesos administrativos, bajo precio del servicio. En el caso de la compañía Alonso de Illescas: preparación de su personal, la confianza de la ciudadanía, contar con más de cincuenta unidades de buses para entregar el servicio.

Las debilidades encontradas en la cooperativa Las Palmas son: usuarios que pagan el servicio muy por debajo del costo actual, los cobradores abandonan el puesto con mucha frecuencia lo que empeora el trato a los usuarios, choferes y cobradores que no entregan buen trato al usuario, usuarios irrespetuosos con el personal operativo, no cuentan con la señalética apropiada para las paradas. En el caso de la compañía Illescas: unidades deterioradas, personal operativo que no brinda un trato cordial a los usuarios, falta de evaluaciones por parte de la autoridad competente, sistema de cobro obsoleto.

Los representantes de las dos organizaciones expresaron que no tienen una buena comunicación con los responsables del Municipio de Esmeraldas, que es el organismo que maneja la competencia de transporte urbano en la ciudad.

### **3.4.1 Fortalezas y Debilidades del servicio de transporte urbano en la ciudad de Esmeraldas**

Una vez aplicadas las técnicas de investigación: entrevista, encuesta y observación, se pudo sintetizar las fortalezas y debilidades más significativas del servicio de transporte en Esmeraldas, a continuación el detalle de las mismas:

#### **3.4.1.1 Fortalezas**

- Amplio parque automotor, porque las organizaciones cuentan con más de 140 unidades para prestar el servicio local.
- Mejoramiento de sus procesos administrativos internos, debido a que cuentan con personal joven y con preparación académica superior.
- La prestación del servicio de transporte urbano en la ciudad tiene aproximadamente 60 años, por lo cual conocen el mercado esmeraldeño.
- Un costo accesible para la ciudadanía (30 centavos de dólar).
- Rutas definidas.
- Contribuir al desarrollo local.

#### **3.4.1.2 Debilidades**

- No contar con personal operativo (choferes y oficiales) culto y educado que preste mejor trato a la colectividad.
- Unidades deterioradas, principalmente en la compañía Alonso de Illescas.
- Comunicación poco fluida con el Municipio de Esmeraldas, que es el organismo que maneja la competencia de transporte en la ciudad.

- No contar con la señalización de paradas específicas, lo que repercute en un grave problema al momento de entregar el servicio.
- El sistema de cobro del servicio mediante un operario (cobrador) que dificulta una mejor atención al usuario y el desarrollo del sistema.
- No contar con personal especializado que atienda de forma eficiente y eficaz el sistema de transporte urbano de buses, en busca de soluciones a los problemas.
- Se necesitan evaluaciones permanentes del servicio y estudios de factibilidad para ampliar las rutas y mejorar las frecuencias.

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN

Una vez que se han obtenido los resultados de la investigación y se ha realizado su análisis, un aspecto fundamental es la discusión de los resultados obtenidos, relacionándolos con los estudios previos consultados y el marco teórico del informe.

Para Figueroa (2005) los sistemas de transportación cumplen un rol funcional dentro del desarrollo de las ciudades, ocurre lo mismo en la ciudad de Esmeraldas donde el servicio ha sido brindado desde el año 1957, y se evidencia el desarrollo local gracias a la transportación de cientos de personas diariamente, considerando la expansión de la ciudad hacia el sur. Los ciudadanos se trasladan en los buses a sus lugares de trabajo, instituciones educativas, negocios, a realizar trámites en el centro de la ciudad, a recrearse en los lugares de diversión, entre otros.

Por otra parte Ardila (2005) en su estudio hace referencia a varios elementos que de una u otra forma influyen en el sector del transporte público, uno de esos elementos es la tarifa o costo del servicio; el autor señala que en la ciudad de Bogotá ésta se encuentra por encima del costo real de prestar el servicio. En ese sentido, en la ciudad de Esmeraldas, en la asamblea de pueblo convocada por el Municipio de Esmeraldas, para fijar la nueva tarifa, la ciudadanía decidió un incremento de cinco centavos sobre la tarifa anterior, la misma que fue cobrada por más de diez años en la ciudad (25 centavos de dólar). Desde el mes de diciembre del 2015 la tarifa está en 30 centavos de dólar. Para los socios de la cooperativa Las Palmas y de la compañía Alonso de Illescas el valor actual no es adecuado, porque de acuerdo a un estudio de factibilidad que realizaron, la tarifa correcta debe ser 42 centavos de dólar.

El estudio de Ardila (2005) también cita otro elemento como lo es la agencia gubernamental a cargo del manejo del servicio en Bogotá, que de acuerdo al autor es débil en esa ciudad. En la ciudad de Esmeraldas no difiere mucho de la situación que ocurre en Bogotá. Los socios de las organizaciones indicaron que el Municipio de la

Esmeraldas es la entidad que maneja la competencia del servicio, pero existen muchos problemas por la falta de una buena administración institucional. Los problemas más relevantes que citaron los socios son: no existe buena comunicación entre municipio y organizaciones que prestan el servicio; se requiere personal experto en el tema y el municipio no lo tiene; falta señalización de las paradas y ordenanzas que exijan el cumplimiento de éstas por parte de choferes y usuarios; implementar diálogos entre las partes; que se realicen estudios y evaluaciones permanentes del servicio.

Por otro lado, de acuerdo a lo que indica Thomson (2002), para las clases sociales de bajos ingresos, el valor de la tarifa de transporte público urbano constituye un valor importante dentro del presupuesto familiar. En la ciudad de Esmeraldas el 98,29% de la población utiliza el servicio a diario, el 61,43% lo hace 1 o 2 veces al día, seguido por el 31,45% que lo hace 3 o 4 veces al día, y el 5,41% que lo hace más de 5 veces al día. Sólo el 1,71% nunca utiliza el servicio. Sin embargo, para el 70,27% de los individuos consultados, el costo actual del servicio es adecuado, en tanto el 29,73% no lo considera así. Los resultados reflejan una aparente contradicción con lo que afirma Thomson en su libro, los motivos pueden ser múltiples, pero el más relevante es que la ciudadanía eligió el alza de la tarifa en cinco centavos, en el mes de noviembre de 2015, en la asamblea de pueblo convocada por el Municipio de Esmeraldas, considerando que se venía pagando el servicio en veinticinco centavos de dólar por más de diez años. Además la mayoría de los ciudadanos (61,43%) usa el servicio 1 o 2 veces al día, lo cual puede no significar para ellos una afectación negativa en su presupuesto familiar.

Sobre el impacto ambiental Pardo (2009) indica que el transporte público pareciera tener mayores emisiones que un automóvil, sobre todo cuando se usa diesel de mala calidad. Al respecto de la contaminación, los directivos de la cooperativa Las Palmas indicaron que usan diesel de buena calidad, y además otra medida que ellos vienen implementando desde hace seis años, es el programa de renovación de buses, que consiste en cambiar tres unidades cada año, a fines de proteger el medio ambiente. El contar con buses nuevos significa trabajar con motores con sistemas de oxigenación que protegen el medio ambiente.

En relación al aspecto fundamental de este estudio como lo es medir la calidad del servicio desde la óptica del usuario, en la ciudad de Esmeraldas el 93,85% de los encuestados la calificó como regular, mala y muy mala. En 2014, diario El Comercio publicó una noticia que indica varias quejas del servicio de transporte en la ciudad de Guayaquil (Ecuador), las que son: exceso de pasajeros en los buses, la falta de unidades, el maltrato de choferes y cobradores, asientos dañados y sucios, el largo viaje, y la antigüedad de las unidades. En Esmeraldas la principal queja de los usuarios es el maltrato recibido por parte de choferes y cobradores, para lo cual el 95,82% de los encuestados calificaron esta variable como regular y mala.

En la misma noticia se menciona que los buses de transporte urbano deben tener características mínimas de seguridad, por ejemplo: sistema de tres tipos de freno, y el motor en la parte posterior del vehículo, para evitar ruidos y obstáculos a los usuarios. En este sentido, la Norma Técnica Ecuatoriana 2205 establece todas las características que deben cumplir los buses. Los miembros de la cooperativa Las Palmas señalaron que las nuevas unidades cumplen con todas las exigencias de la NTE, mientras los entrevistados de la compañía Alonso de Illescas manifestaron que esa es una falencia que tiene la compañía.

En cuanto al cumplimiento de la Ley en lo relacionado al cobro de pasajes a menores, estudiantes, adultos mayores de 65 años, y personas con discapacidad, el subsidio que reciben los dueños de los buses no mejora el trato a las personas vulnerables. Diario El Comercio (2012) publicó que en Quito (Ecuador) se encontraban registrados 2034 buses urbanos, cada dueño recibía a la fecha de esa noticia, trescientos cincuenta dólares mensuales como compensación por llevar pasajeros que pagan la mitad del servicio, no obstante las quejas de los usuarios continúan, quienes señalan que los choferes no hacen las paradas correspondientes cuando ven personas que pagan mitad de tarifa. Al respecto en Esmeraldas, el 91,89% de los encuestados indicó que las operadores de buses sí cumplen la Ley, el 4,91% señaló que no, frente a un 3,20% que dijo desconocer. De igual forma que en Quito, en Esmeraldas, el trato a este sector más vulnerable, es malo.

Otro problema que se evidenció en Esmeraldas es que en horas pico los buses colapsan de pasajeros y los usuarios no pueden usar el servicio de forma normal. Diario El Universo (2016) publicó en sus páginas que en Guayaquil circulan unas 3800 unidades, pero el sistema colapsa en horas pico, y los usuarios manifiestan que los buses van demasiado llenos y deben dejar pasar hasta tres unidades antes de tomar un bus. Ante esta situación, el ex director de la ANT señaló que se requieren frecuencias dinámicas en horas pico, es decir el incremento de buses circulando.

Diario El Comercio (2014) informó que en la ciudad de Cuenca se presenta la mejor calidad del servicio de transporte urbano a nivel nacional, debido a factores como: los buses tienen una vida útil de 12 años frente al resto del país donde cumplen un promedio de 20 años de uso. Otro aspecto relevante es el cambio del sistema de cobro de pasajes, denominado Sistema Integrado de Recaudación y Caja Común, implementado en 2010, en el cual el pasaje se paga con tarjetas electrónicas o monedas en máquinas validadoras, lo que permitió eliminar a los cobradores. En Esmeraldas de acuerdo a lo señalado por los entrevistados (cooperativa Las Palmas), los buses se cambian en un tiempo máximo de 10 años, debido a que factores como: las calles en mal estado y el salitre costero, deterioran las unidades con mayor rapidez; lamentablemente el sistema de cobro sigue obsoleto.

Por su parte Diario El Universo publicó este año que en San Vicente (Manabí), los representantes de cinco cooperativas que brindan servicios de transporte de pasajeros, se reunieron para mantener conversaciones en busca de mejorar sus servicios. Uno de los aspectos que resaltaron fue evitar la competencia en las calles, provocada en la mayoría de ocasiones porque las unidades de distintas cooperativas salen a la misma hora, por lo que resolvieron agendar horarios que eviten encuentros en las vías. En Esmeraldas se evidenció la falta de comunicación e información entre la entidad municipal y las operarias del servicio, lo que ha provocado durante años una mala planificación del trabajo, que repercute en un mal servicio.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

#### 5.1 Conclusiones

- En la ciudad de Esmeraldas existen dos organizaciones que entregan el servicio de transporte de buses, la cooperativa Las Palmas y la compañía Alonso de Illescas. Los principales problemas que repercuten al momento de brindar el servicio son: la falta de peritos por parte de la autoridad municipal para dar soluciones en los aspectos operativos; por otro lado está la pobre comunicación entre las organizaciones y el Municipio de Esmeraldas como ente que maneja esa competencia; no existe una adecuada señalización de las paradas, lo que dificulta educar tanto a choferes como a usuarios; la falta de cultura y educación de choferes, oficiales y del mismo usuario, quienes constantemente se maltratan entre sí; y, no contar con los recursos para cambiar las unidades en mal estado.
- Para medir la satisfacción de los usuarios fue necesario consultarles cómo calificarían algunas variables del servicio recibido, es así que en relación al trato por parte de choferes y cobradores, el 95,82% está insatisfecho; referente a la comodidad y limpieza de unidades el 79,61% está insatisfecho; sobre el costo actual del servicio el 73,22% está satisfecho; en cuanto a la conducción de los buses el 78,63% está insatisfecho; y por último en relación al cumplimiento de rutas y frecuencias el 79,60% está satisfecho. De manera general los usuarios calificaron el servicio de transporte de buses como regular, malo, y muy malo en un 93,85%.
- Entre las principales fortalezas del servicio de transporte en Esmeraldas se pueden mencionar: amplio parque automotor; la prestación del servicio de transporte urbano en la ciudad tiene aproximadamente 60 años; costo accesible para la ciudadanía; rutas definidas; y, la contribución al desarrollo local. Las

debilidades más significativas son: no contar con personal operativo culto y educado; usuarios irrespetuosos que pagan el servicio por debajo del costo real; unidades deterioradas; poca comunicación entre el Municipio de Esmeraldas y las operarias; limitada señalización de paradas específicas; sistema de cobro obsoleto; no existen evaluaciones permanentes del servicio.

## 5.2 Propuestas

Una vez terminada esta investigación, se considera que se puede proponer lo siguiente:

- A las operadoras del servicio se les recomienda que establezcan diálogos continuos entre ellas y con la entidad encargada de esta competencia (Municipio de Esmeraldas), de manera que mediante conversatorios puedan intercambiar opiniones, quejas, problemas, y buscar las mejores soluciones para dar un óptimo servicio. Además es conveniente en aras del desarrollo local, que se evalúe al menos una vez al año el servicio entregado a la ciudadanía, para tomar los correctivos necesarios.
- A la PUCESE se le recomienda permitir a otros maestrantes, la realización de nuevas investigaciones encaminadas a evaluar el servicio de transporte tomando como referencia los procesos administrativos que cumplen tanto las operadoras locales así como el Municipio de Esmeraldas, de manera que se pueda conocer los cuellos de botella que impiden dar un mejor servicio local.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aja, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. Editorial Ciencias Médicas, 2000. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5135/1/gestion.pdf>
- Álvarez, F. (2007). Calidad y auditoría en salud. Bogotá. Editorial ECOE ediciones, 2007. Recuperado de [http://biblioteca.unach.edu.ec/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=3668#.VtZe633hDIU](http://biblioteca.unach.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=3668#.VtZe633hDIU)
- Ardila, A. (2005). La olla a presión del transporte público en Bogotá. Revista de Ingeniería, Facultad de Ingeniería, Bogotá, Colombia, 2005. <http://www.scielo.org.co/pdf/ring/n21/n21a6.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Recuperado de [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Deming, E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Diario El Comercio (2012). Subsidio no mejora el trato en los buses a personas más vulnerables. Recuperado de <http://www.elcomercio.com/actualidad/quito/subsidio-no-mejora-trato-buses.html>
- Diario El Comercio (2014). Las cinco quejas al servicio de transporte. Recuperado de <http://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-transporte-quejas-tarifa-pasajes.html>
- Diario El Comercio (2015). 97 denuncias de acoso en buses se presentaron en el primer trimestre del 2015. Recuperado de <http://www.elcomercio.com/actualidad/denuncias-acoso-mujeres-buses-quito.html>

- Diario El Tiempo (2015). Plan analiza estado del transporte público. Recuperado de <http://www.eltiempo.com.ec/noticias-cuenca/160349-plan-analiza-estado-del-transporte-pa-blico/>
- Diario El Universo (2016). Controles a buses deja retención de más de 200. Recuperado de <http://www.eluniverso.com/noticias/2016/04/09/nota/5512119/controles-buses-deja-retencion-mas-200>
- Diario El Universo (2016). Se busca mejorar servicio de transporte. Recuperado de <http://www.eluniverso.com/noticias/2016/04/09/nota/5512239/se-busca-mejorar-servicio-transporte>
- Diario La Hora (2015). Esmeraldas: 30 centavos, el nuevo precio del pasaje. Recuperado de [http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101898860/-1/Esmeraldas%3A\\_30\\_centavos,\\_el\\_nuevo\\_precio\\_del\\_pasaje\\_urbano.html#.VyE2WFbhDIU](http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101898860/-1/Esmeraldas%3A_30_centavos,_el_nuevo_precio_del_pasaje_urbano.html#.VyE2WFbhDIU)
- Domínguez, H. (2006). El servicio invisible. Fundamento de un buen servicio al cliente. Editorial ECOE ediciones, 2006. Recuperado de [https://www.google.com.ec/search?q=Dom%C3%ADnguez%2C+H.+\(2006\).+E+l+servicio%3A+invisible+fundamento+de+un+buen+servicio+al+cliente.+Editorial+ECOE+ediciones%2C+2006.&oq=Dom%C3%ADnguez%2C+H.+\(2006\).+E+l+servicio%3A+invisible+fundamento+de+un+buen+servicio+al+cliente.+Editorial+ECOE+ediciones%2C+2006.&aqs=chrome..69i57.1219j0j7&sourceid=chrome&es\\_sm=93&ie=UTF-8](https://www.google.com.ec/search?q=Dom%C3%ADnguez%2C+H.+(2006).+E+l+servicio%3A+invisible+fundamento+de+un+buen+servicio+al+cliente.+Editorial+ECOE+ediciones%2C+2006.&oq=Dom%C3%ADnguez%2C+H.+(2006).+E+l+servicio%3A+invisible+fundamento+de+un+buen+servicio+al+cliente.+Editorial+ECOE+ediciones%2C+2006.&aqs=chrome..69i57.1219j0j7&sourceid=chrome&es_sm=93&ie=UTF-8)
- Figueroa, O. (2005). Transporte urbano y globalización. Políticas y efectos en América Latina. Revista Eure (Vol. XXXI, N° 94), Santiago de Chile, 2005. Retrieved from <http://www.scielo.cl/pdf/eure/v31n94/art03.pdf>
- Hernández, J. (2000). La calidad en el servicio para la satisfacción del cliente. Retrieved from <http://www.unisangil.edu.co/publicaciones/index.php/revista-unisangil-Empresarial/article/view/159/147>.

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos –INEC. (2010). Resultados del VII censo poblacional del Ecuador. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- Ley de Compañías (1999). Recuperado de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFIC%20%20LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2010). Recuperado de [http://www.economiasolidaria.org/files/Ley\\_de\\_la\\_economia\\_popular\\_y\\_solidaria\\_ecuador.pdf](http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf) 8
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad. Retrieved from [http://www.correosdeecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/REGLAMENTO\\_A\\_LA\\_LEY\\_DE\\_TRANSPORTE\\_TERRESTRE\\_TRANSITO\\_Y\\_SEGURIDAD\\_VIAL.pdf](http://www.correosdeecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/REGLAMENTO_A_LA_LEY_DE_TRANSPORTE_TERRESTRE_TRANSITO_Y_SEGURIDAD_VIAL.pdf)
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Editorial Visión de futuro. ISSN 1668 – 8708. Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S166887082010000100004](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S166887082010000100004)
- Martínez, A. (2005). Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud. Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F. 2005. Recuperado de <http://www.casadellibro.com/libro-manual-de-gestion-y-mejora-de-procesos-en-los-servicios/9789707292109/1068754>
- Mertens, L. (2002). Formación, productividad y competencia laboral en las organizaciones. Cinterfor.
- Norma Técnica Ecuatoriana 2205. (2010). Recuperado de <https://law.resource.org/pub/ec/ibr/ec.nte.2205.2010.pdf>

- Pardo, C. (2009). Los cambios en los sistemas integrados de transporte masivo en las principales ciudades de América Latina. Editorial Naciones Unidas, Santiago de Chile, 2009. Retrieved from [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3641/S2009308\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3641/S2009308_es.pdf?sequence=1)
- Reglamento General de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Ecuador, 2011 – 2012. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Reglamento%20a%20la%20Le+y%20Organica%20del%20sistema%20de%20economia%20popular%20y%20solidaria%20DE1278-23ago2012.pdf/a86ec15b-a269-4ab6-8772-083ef6b80dfe>
- Thomson, I. (2002). Impacto de las tendencias sociales, económicas y tecnológicas sobre el transporte público: investigación preliminar en ciudades de América latina. Cepal, Santiago de Chile, 2002. Retrieved from [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=M7CiUOSN\\_UoC&oi=fnd&pg=PA8&dq=estudios+sobre+transporte+urbano+de+buses&ots=EsdUYRkieG&sig=jBXEtVnIAepanaPCa5OX7NL7z\\_w#v=onepage&q=estudios%20sobre%20transporte%20urbano%20de%20buses&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=M7CiUOSN_UoC&oi=fnd&pg=PA8&dq=estudios+sobre+transporte+urbano+de+buses&ots=EsdUYRkieG&sig=jBXEtVnIAepanaPCa5OX7NL7z_w#v=onepage&q=estudios%20sobre%20transporte%20urbano%20de%20buses&f=false)
- Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. Recuperado de [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion\\_del\\_Cliente.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf)
- Vela, C. (2012). Evaluación de la Calidad. Fondo Editorial UNMSM. Biblioteca Nacional del Perú N° 2012-02572. ISBN: 978-9972-46-475-1. Lima – Perú.

## ANEXO 1

### ENCUESTA APLICADA A USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO DE BUSES EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS

El presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información relevante relacionada con la calidad de los servicios de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas. Le solicito de la mejor manera me ayude con la contestación de las preguntas. Gracias por su colaboración.

1. ¿Tiene auto personal?

SI

NO

2. ¿Cuántas veces al día utiliza el servicio de transporte urbano de buses?  
Seleccione una opción.

1 o 2 veces al día \_\_\_\_\_

3 o 4 veces al día \_\_\_\_\_

5 o más veces al día \_\_\_\_\_

Nunca utiliza el servicio \_\_\_\_\_

3. ¿Considera que el costo del servicio es adecuado o no?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_

4. Según su criterio, ¿Cuál debe ser el costo adecuado del servicio de transporte de buses en la ciudad de Esmeraldas? Marque una opción.

Menos de 25 centavos de dólar

25 centavos de dólar

30 centavos de dólar

- 35 centavos de dólar
- Más de 35 centavos de dólar

5. ¿Qué beneficios le gustaría recibir al momento de subir a un bus de transporte urbano? Marque 1 opción, la que crea más importante.

- Buen trato de parte del chofer y cobrador
- Un costo más bajo
- Asiento disponible
- Limpieza de la unidad
- Garantía de una buena conducción
- Agilidad en la transportación
- Otro: \_\_\_\_\_

6. ¿Qué beneficios ha recibido al momento que se ha movilizadado en un bus de transporte urbano en Esmeraldas? Marque las opciones que usted desee.

- Buen trato de parte del chofer y cobrador
- Cobro justo del servicio
- Asiento disponible
- Limpieza de la unidad
- Buena conducción
- Movilización hasta el lugar donde se dirigía
- Otro: \_\_\_\_\_

7. ¿En qué cooperativa de transporte urbano de buses se moviliza usted normalmente? Indique el nombre.

---

**8.** ¿Cómo califica el trato que recibió de parte de choferes y cobradores?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

**9.** ¿Cómo califica la comodidad recibida y limpieza de los buses utilizados?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

**10.** ¿Cómo califica el costo actual de la tarifa del servicio de transporte de buses?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

**11.** ¿Cómo califica la conducción de los buses por parte de los choferes?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

12. ¿Cómo califica el cumplimiento de rutas y frecuencias del servicio?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

13. ¿Cómo calificaría usted de manera general la calidad de los servicios de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas?

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

Muy Mala

14. ¿Cuáles son los aspectos que usted considera deben mejorar las cooperativas de buses en Esmeraldas para brindar un mejor servicio a la ciudadanía? Marque 1 opción.

- Capacitar a sus choferes y cobradores con relación al trato al usuario
- Capacitar a los choferes en relación a la forma de conducir
- Adquirir nuevas unidades que no contaminen el medio ambiente
- Mantener o reducir el costo del servicio
- Tener la disponibilidad de un asiento para cada usuario
- Crear nuevas rutas que lleguen a otros sectores de la ciudad
- Otro \_\_\_\_\_

15. ¿Cómo afectaría su economía y la de su familia el alza en la tarifa del servicio de transporte urbano en Esmeraldas?

- Mucho
- Poco
- Nada

16. De acuerdo a lo que usted ha observado, ¿considera que los cobradores cumplen con lo que indica la Ley en relación al cobro a estudiantes, ancianos y discapacitados, a quienes debe cobrárseles sólo el 50% de la tarifa?

SI  NO  DESCONOCE

17. De acuerdo a la atención que usted ha recibido, ¿en qué cooperativa considera que ha recibido mejor trato?. Seleccione una opción.

Cooperativa Las Palmas

Cooperativa Alonso de Illescas

Ninguna de las anteriores \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 2

### ENTREVISTA APLICADA A DIRECTIVOS Y SOCIOS DE LAS COOPERATIVAS QUE PRESTAN EL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO DE BUSES EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS

El presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información relevante relacionada con la calidad de los servicios de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas. Le solicito de la mejor manera me ayude con la contestación de las preguntas. Gracias por su colaboración.

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:

CARGO:

1. ¿Cuántas cooperativas de transporte urbano de buses legalmente constituidas existen en Esmeraldas? ¿De cuál de ellas es usted socio?

---

2. ¿Cuántos pasajeros promedio al día utilizan el servicio de transporte urbano de buses de su cooperativa? (en caso de ser directivo de una) / ¿Cuántos pasajeros promedio al día se movilizan en su bus? (en caso de ser socio)

---

3. ¿Con cuántos buses cuenta la cooperativa de la que usted forma parte para brindar el servicio a la ciudadanía?

---

4. ¿Cuál es el tiempo de vida útil que deben cumplir los buses de la cooperativa a la que usted pertenece?

---

5. ¿Considera que el costo del servicio es adecuado o no?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_

6. ¿Por cuántos años se cobró 25 centavos a los usuarios?

\_\_\_\_\_

7. ¿Cuál sería el costo adecuado de acuerdo a su óptica?

\_\_\_\_\_

8. ¿Qué beneficios entrega esta cooperativa (unidades de buses) al momento de brindar el servicio de transporte urbano?

|  |                          |
|--|--------------------------|
| Buen trato de parte del chofer y cobrador    | <input type="checkbox"/> |
| Cobro justo del servicio                     | <input type="checkbox"/> |
| Asiento disponible                           | <input type="checkbox"/> |
| Limpieza de la unidad                        | <input type="checkbox"/> |
| Buena conducción                             | <input type="checkbox"/> |
| Movilización hasta el lugar donde se dirigía | <input type="checkbox"/> |
| Otro: _____                                  | <input type="checkbox"/> |

9. ¿Qué nos puede decir sobre las quejas que tienen los usuarios del servicio en cuanto al mal trato que reciben de parte de choferes y cobradores, y sobre el exceso de pasajeros en horas pico?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

10. ¿Considera usted que el servicio otorgado es cómodo, seguro, accesible y cumple con las rutas y frecuencias establecidas?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

11. ¿Cumplen las unidades de esta cooperativa con las características mínimas de seguridad que exige la Norma de Calidad y Seguridad 2-205 2010, como: tres tipos de freno, estructura del bus, puertas, ventanas, y el motor ubicado en la parte posterior de la unidad?

---



---

12. ¿Qué medidas de control ambiental ha ejercido esta cooperativa para evitar mayores daños al medio ambiente?

---



---

13. ¿Cómo calificaría usted la calidad de los servicios de transporte urbano de buses que se brindan en la ciudad de Esmeraldas (de manera general)?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

14. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por esta cooperativa a la ciudadanía?

SI  NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_

15. ¿Cuáles son los aspectos que usted considera debe mejorar esta cooperativa para brindar un mejor servicio a la ciudadanía? Marque 1 opción.

- Capacitar a sus choferes y cobradores con relación al trato al usuario
- Capacitar a los choferes en relación a la forma de conducir
- Adquirir nuevas unidades que no contaminen el medio ambiente
- Mantener o reducir el costo del servicio

- Tener la disponibilidad de un asiento para cada usuario
- Crear nuevas rutas que lleguen a otros sectores de la ciudad
- Implementar el sistema de cobro mediante tarjetas electrónicas o monedas en máquinas validadoras

16. ¿Qué sugerencias daría a la autoridad municipal para mejorar la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad?

---

---

17. ¿Qué quejas daría usted de los usuarios del servicio de transporte urbano en la ciudad?

---

---

18. ¿Cuáles son las fortalezas que tienen las cooperativas de buses en Esmeraldas al momento de brindar el servicio?

---

---

19. ¿Cuáles son las debilidades que tienen las cooperativas de buses en Esmeraldas al momento de brindar el servicio?

---

---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**