

Análisis de la calidad del servicio de transporte público

Julisa Estefanía Zamora Delgado ¹

Julisazamora1@gmail.com

María Izamara Tercero Betanco ²

izamaratercero@gmail.com

Mario Antonio Zuniga Cardenas ³

RESUMEN

La calidad del servicio es un tema de suma importancia en lo referente a la situación de comodidad o incomodidad que pueden sentir los diversos usuarios que utilizan el transporte público, los clientes o usuarios forman opiniones positivas cuando las empresas de transporte satisfacen todas las necesidades y expectativas a esto es lo que se le llama calidad de servicio. En este trabajo más que todo se menciona las necesidades y problemáticas que inciden en el transporte público en el municipio de Achuapa en donde se evaluó la calidad de este servicio con respecto a las opiniones de los usuarios que generalmente lo usan diariamente para dirigirse a sus lugares destinados mediante la información obtenida y analizada a profundidad con objetivo de brindar recomendaciones que ayuden a la mejora del servicio. Esta Investigación es de carácter cuantitativo y cualitativo con un universo de 1500 usuarios en donde se utilizaron entrevista, encuestas y guías de observación como herramientas de evaluación se utilizó métodos deductivos, ya que los datos obtenidos para la muestra se generalizaron para toda la población y para el sector transporte de otros municipios de supuesto se basó de manera en que la calidad de servicio de transporte publico incide en la satisfacción de los cliente por lo cual observamos que la calidad de este servicio es buena ya que la mayoría de los usuarios opinan que la atención que reciben de ayudantes y conductores cumplen con las expectativas que tienen los usuarios de esta manera se proponen estrategias que mejoren la calidad del servicio de transporte a los usuarios que contribuya a la seguridad de los pasajeros, que las unidades de buses estén en buen estado mecánico para que de esta manera se les brinde seguridad a la población en general evitando accidentes de tránsito en la zona.

Palabras clave: Usuarios, calidad, unidades, respeto, responsabilidad, chequeos mecánicos, satisfacción, servicio.

ABSTRACT

The quality of the service is a topic of great importance in relation to the situation of comfort or discomfort that can be felt by the various users who use public transport, customers or users form positive opinions when the transport company meets all the needs and expectations, this is what is called quality of service. In this work, above all, the needs and problems that affect public transport in the municipality of Achuapa are mentioned, where the quality of this service was evaluated with respect to the opinions of users who generally use it daily to go to their places intended through the information obtained and analyzed in depth with the aim of providing recommendations that help to improve the service. This research is quantitative and qualitative with a universe of 1500 users where interviews, surveys and observation guides were used as evaluation tools, deductive methods were used, since the data obtained for the sample were generalized for the entire population and for the transport sector of other municipalities the assumption was based on the way that the quality of public transport service affects customer satisfaction, so we observe that the quality of this service is good since most users think that the Attention that receive from assistants and drivers meet the expectations that users have in this way strategies are proposed that improve the quality of the transport service to users that contribute to the safety of passengers, that the bus units are in good mechanical state so that in this way the population in general is provided with security and Visiting traffic accidents in the area.

Keywords: Users, Quality, Unitsa Respect, Responsibility, mechanical checks, satisfaction, service.

¹ Estudiante UNAN-Managua/FAREM-Estelí

² Estudiante UNAN-Managua/FAREM-Estelí

³ Estudiante UNAN-Managua/FAREM-Estelí

INTRODUCCIÓN

El transporte es un factor clave en las economías modernas. Es difícil concebir un crecimiento económico vigoroso que pueda crear trabajo y riqueza sin un eficiente sistema de transporte. Sin embargo, existe una contradicción permanente entre las demandas de la sociedad, que continuamente pide una mayor movilidad, y la opinión pública, que cada vez es más intolerante con los continuos retrasos producidos por la congestión y con la falta de calidad de algunos servicios de transporte.

Esta investigación está basada en el análisis de la calidad del servicio de transporte público del municipio de Achupapa hacia la ciudad Estelí. En donde el transporte Zamora ha venido mejorando de acuerdo a las necesidades de sus usuarios. Al realizar esta investigación se puede conocer si la calidad incide en la satisfacción de los clientes.

Según Soriano (2010, pág. 86) define que la calidad se debe asociar directamente con el cliente, siendo el grado de satisfacción, rasgos y características de un producto o servicio que se sustentan, para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Para Abadí (2011) la calidad es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

En cambio Zabiski (2013) menciona alguna de las características para brindar un producto o servicio de calidad:

- Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en los objetivos sus necesidades y expectativas.
- Orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten.
- Motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad.

De acuerdo a la fuente citada anteriormente, menciona componentes de la calidad:

- Hacer las cosas siempre bien a la primera.
- Fomentar la comunicación.
- Prevenir errores.
- Tener objetivos de mejora permanente.
- Involucrar a toda la organización.
- Importancia de los Recursos Humanos.
- Toda persona es proveedor y cliente.
- Externo o interno de otras personas.

Para Zabiski (2013, pág. 55) .La mayoría de los clientes busca calidad al mejor precio, sin embargo, lo que puede ser “excelente” para algunos no lo es para otros. Cuando un individuo adquiere un producto o servicio, lo hace para satisfacer una necesidad.

La calidad es el resultado del esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor, cliente o usuario. Dependiendo de la forma que un producto o servicio se aceptado o rechazado por estos, podremos decir si este es bueno o malo.

Muchas veces el nivel de calidad se mide de acuerdo a la reacción y preferencias del cliente. Desde el mismo momento en que este llega al establecimiento comercial, sabe exactamente que va a comprar o que servicio quiere utilizar, por lo tanto, es fundamental que la calidad sea medible para que los clientes puedan estar satisfechos con el producto o servicio brindado.

El mayor porcentaje de pérdida de clientes y usuarios es por haberse sentido despreciados por alguien del personal, bien por una mala atención o por indiferencia. Un cliente perdonara un error si se le atiende correctamente y se soluciona de forma eficaz pero es muy difícil que olvide una atención poco profesional y mucho menos si siente que se le ha tratado mal o como un objeto (Serna, 2011).

La importancia de transporte en el desarrollo económico, político y cultural de toda sociedad, constituida como Estado, los medios de transporte han desempeñado un papel estratégico: el traslado de personas, bienes y mercancías de todo tipo, de un lugar a otro. A veces esto sucede dentro de una misma ciudad o población, en otras ocasiones entre el campo y la ciudad, y otras muchas veces entre distintas poblaciones (Villa, 2014).

Sucede que el transporte no sólo lleva personas, bienes y mercancías, traslada también la cultura propia de la sociedad con toda su riqueza y variedad; y también elementos culturales de otras sociedades que, muchas veces, acaban integrándose a la propia. Así que estamos ante una actividad de gran importancia para la sociedad y el Estado.

El transporte juega un rol crucial en la economía; es un factor clave en la determinación de costos para los diferentes bienes y servicios que se comercializan en un mercado cada vez más exigente y cambiante. Su rol en la industria es de suma importancia para el traslado de insumos, materias primas y productos terminados para diversas industrias y clientes en territorios nacionales e internacionales.

Alguno de los factores del servicio de transporte (UNE.EN.ISO, 2008):

- Servicio ofertado: Rutas establecidas para los clientes.

- Accesibilidad: Facilidad para acceder y descender del bus.
- Información: Información al cliente sobre normas de seguridad.
- Tiempo: Duración del recorrido del origen al destino
- Atención al cliente: Satisfacción del cliente
- Seguridad: Protección del cliente
- Impacto Ambiental: Mejoramiento del ecosistema

Algunas Características de calidad del servicio al cliente (Violanz, 2015):

- a. Rapidez del Servicio: Se refiere al tiempo estipulado por kilómetros recorridos, tomando en cuenta límites de velocidad y señales viales.
- b. La Seguridad del Viaje: El uso de las señales viales presentadas en cada vía de tránsito es un elemento fundamental para la seguridad del viaje. Otro elemento fundamental son las revisiones del equipo, que eliminan las fallas y disminuyen los errores en el manejo y funcionamiento del medio de transporte durante el viaje. Se hace referencia a:
 - Chequeo de la unidad de transporte antes de realizar el viaje.
 - Respeto a los límites de velocidad.
 - Mantenimiento de buses de transporte puede ser correctivo o preventivo, con el mantenimiento preventivo se busca reducir las fallas, anticiparlas, tener mayor seguridad y confiabilidad en el viaje, tener mayor vida útil del vehículo y reducir los gastos de mantenimiento, es por eso que se vuelve algo muy importante.
- c. Se establecerá un programa definido de revisiones constantes, resaltando la importancia de un sistema efectivo, registrando cada operación de revisión, cambio de pieza u otro producto a cambiar.
- d. Mantenimiento: Se toman en cuenta los cambios de aceite, refrigerantes, selladores, limpiadores, calibración de bombas de inyección, filtro de aire, así como el cambio de llantas según su desgaste, su correcto alineamiento y balanceo, y afinamiento del motor.
- e. Terminal de Buses: La terminal de buses es el local donde el usuario se dirigirá para obtener el servicio de transporte. Este espacio será rentado para la venta de alimentos y refrescos, de forma que los clientes puedan consumir cualquiera de los productos de su agrado.

Por lo tanto el hacer un análisis del transporte público es de gran importancia ya que a si sabemos si el servicio que brindan cumple con las expectativas de los clientes. Buscando así la mejora de ello, el cual, se beneficiara el usuario, transportista, municipalidad y visitantes en el aspecto económico, de bienestar y de condiciones para desempeñar sus roles con eficiencia. A partir de los resultados de esta investigación, se proponen a los transportistas algunas soluciones a los problemas que enfrentan, a fin de adoptar medidas encaminadas a mejorar la calidad de servicio.

El estudio servirá para el mejoramiento de las unidades de transporte, que los propietarios ofrezcan mejores condiciones del servicio con seguridad y comodidad a los usuarios.

De igual manera este estudio, servirá para investigaciones futuras que realicen o deseen saber a cerca de la calidad del transporte público, el cual puede ser un punto de partida para nuevas investigaciones.

MATERIALES Y MÉTODOS

En la primera etapa de la investigación se recopiló información que nos ayudó a profundizar más en el tema, para diseñar el protocolo de la investigación. Se consultaron libros de administración de empresa, tesis relevantes al tema y mercadotecnia sobre atención al cliente, calidad y municipio en la Biblioteca de la universidad FAREM- Estelí como también en artículos relacionados y páginas web para dar con información de gran importancia.

Esta es una investigación aplicada dado que percibe fines inmediatos para dar respuesta positiva hacia la resolución de una problemática. Según el enfoque filosófico, la investigación es de tipo mixto, porque contiene aspectos cuantitativos y cualitativos. Porque en ella se explica el fenómeno del servicio del transporte público rural en los municipios Sauce, Achuapa, Limay recorrido hacia Estelí.

El universo de estudio fueron 2 líneas del transporte urbano, de lo cual se conocía que el promedio diario de personas que utilizan el servicio es de 1,500 usuarios. Además se aplicó la fórmula para calcular la muestra de la población finita obteniendo un resultado de 316 usuarios.

Se realizó una entrevista a los dueños de las unidades los cuales nos dieron información que nos ayudó a profundizar y conocer más acerca del tema de investigación.

Además se elaboraron diferentes instrumentos que ayudaron a la obtención de información real tales como: entrevistas, encuestas y guías de observación, por ultimo para el procesamiento de dicha información se utilizó las herramientas SPSS en donde realizamos las tablas y graficas con la respuesta correspondiente a las respuestas de los usuarios.

Para la realización de este estudio aplicamos una serie de investigación para más indagación sobre "Análisis de la calidad del servicio de transporte público FAMILIA ZAMORA del Municipio El Sauce." encontramos tesis que nos ayudaran a determinar y obtener información importante para esta investigación.

La primera tesis de licenciatura en administración de Empresa, la cual, es presentada por, Jennifer León Palomo, Pitalva Pinedo(2011) y se titula "Evaluación de la calidad del servicio al cliente en la terminal de transporte de Cartagena" esta investigación es de tipo cualitativa tiene como

objetivo analizar la calidad de servicio del transporte intermunicipal de pasajeros ofrecidos en la terminal de transporte de Cartagena, según interpretación de los usuarios del servicio, contratando expectativas y percepciones.

A través de su estudio: “Modelo de estimación de demanda del servicio de transportación público para el Ecuador” Marcelo Meléndez determinó que los consumidores absorben todo el incremento de la subida de precios y disminuye su bienestar al reducir el consumo de otros bienes que sean elásticos. Es este efecto sobre el bienestar social el que determina que este bien se encuentre bajo algún tipo de supervisión del estado (León & Pitalua, 2011).

Br, Juan Félix Huertas Angulo presenta una primera tesis para optar el grado académico de: Magister en Gestión Pública (2014) titulada “La Calidad de servicio del transporte público urbano en los paraderos del tramo avenida Arequipa – Lima metropolitana 2014” a investigación tiene un nivel desactivo y tiene como objetivo determinar cómo perciben los usuarios la calidad del servicio de transporte público urbano en los paraderos del tramo Av. Arequipa Lima Metropolitano (Huertas, 2015).

Benavidez Vásquez Aleyda Lourdes, Mendoza Castillo José Emanuel, Zelaya López Lesther Agustín, presentan una tercera tesis de Ciencias Económicas y Administrativas (2016) titulada “Evaluación de calidad del servicio de transporte urbano colectivo intermunicipal. Es de tipo cualitativa, teniendo como objetivo principal evaluar la calidad del servicio del servicio de transporte urbano colectivo intermunicipal en la ciudad de Estelí para la satisfacción de los usuarios (Benavidez, Mendoza, & Zelaya, 2016).

Una tercera tesis de Master en Gerencias Públicas y Administrativas en la universidad FAREM – Estelí presentada por Bryggytte Xilonem Castellón Lanuza (2016) con el tema “Plan de mejora continua para el fortalecimiento en la calidad del servicio de transporte público colectivo intermunicipal de la ciudad de Estelí año 2015 – 2016”. (Castellón, 2016).

Una cuarta tesis de Master en Gerencias Públicas y Administrativas en la universidad FAREM – Estelí presentada por Bryggytte Xilonem Castellón Lanuza (2016) con el tema “Plan de mejora continua para el fortalecimiento en la calidad del servicio de transporte público colectivo intermunicipal de la ciudad de Estelí año 2015 – 2016”. (Castellón, 2016).

Por lo tanto, la tesis consistirá en el análisis de la calidad del servicio de transporte público “Familia Zamora,” del Municipio El Sauce I semestre año 2019, siendo necesaria la mejora continua de este servicio brindado en la Línea de transporte Sauce, Achuapa, Estelí.

FUNCIONAMIENTO

Los propietarios de las unidades para con los ayudantes deben cumplir con parámetros establecidos por la Ley General de Transporte, los cuales deben estar en óptimas condiciones físicas y de salud, por otra parte los trabajadores de las unidades reciben anualmente capacitaciones contra cualquier situación de riesgo que se presente a un usuario en caso de emergencia.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Presentamos los resultados y gráficos que representan la opinión que tienen los usuarios con respecto a la calidad de servicio que brinda el transporte Zamora a los usuarios del municipio de Achuapa.

Proporcionando información veraz acerca del transporte y como son las actitudes de los trabajadores y las diferentes problemáticas existentes. Esta sección tiene como objetivo exponer y describir los datos obtenidos en la investigación, para posteriormente interpretarlos y contrastarlos con la teoría. Están íntimamente relacionados con los objetivos, preguntas y/o supuesto de investigación.

FACTORES QUE INCIDEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

Identificar los factores que inciden en la calidad de servicio, los cuales entre ellos existen los más comunes he importante que los conductores y ayudantes tienen que tomar en cuenta y estar prevenidos, ya que es un deber conservar la seguridad de sus usuarios en cualquier situación que se puedan presentar, los usuarios del municipio de Achuapa usan este servicio y tiene opiniones que favorecen a los dueños del transporte ya que ellos están para satisfacerles en sus necesidades diarias de viajar a cualquier lugar de acuerdo con su ruta.



Gráfico N° 1 Accidente de tránsito ocasionado por la unidad

Realizamos una serie de preguntas en la cual surgió una de gran importancia como ¿Ha estado involucrado en algún accidente de tránsito ocasionado por alguna unidad?, La Pregunta surge a raíz que todas las personas de alguna manera han experimentado este tipo de situación en trasportes públicos, las reacciones de los encuestados fueron, completamente a favor de la unidad.

En la cual las respuestas consistían en SI y NO en donde un 95% expreso que no porque las unidades eran seguras y un 5% que corresponde a los usuarios que han viajado cuando las unidades presentan problemas como los que es un cambio de llantas o recalentamiento en el motor ya que es una zona caliente, es frecuente que pasen este tipo de altercados pero los usuarios lo han tomado de la mejor manera posible y han comprendido al momento que su seden.

En la entrevista al ayudante él nos respondió que cuando están en una situación así existen usuarios que los apoyan para poder reparar los daños que sufren las unidades, así resolverlo para poder cumplir con sus horarios.

Se refleja que la mayoría de la población no ha estado involucrado en ningún accidente, por la seguridad que tiene cada unidad, y el resto corresponde a las personas que por negligencia de los mismos conductores se han involucrado en accidente de tránsito, donde según manifestaron que no han tenido personas lesionadas y mucho menos muertes.

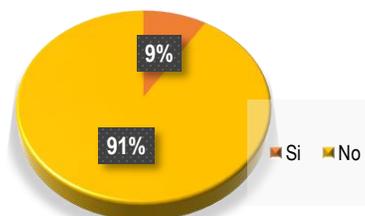


Gráfico N° 2 Conflicto con algún colaborador dentro de la unidad

Se puede observar que un 91% de la población encuestada no ha tenido conflicto con uno de los colaboradores dentro de la unidad y el 9% si ha tenido conflictos con colaboradores de la unidad.

Se han dado discusiones entre colaboradores y usuarios por excesos de pasajeros en la unidad más que todo en días festivos que generalmente en donde viajan más y los usuarios suelen llevar cosas o pertenencias. Los conflictos se han resuelto de la mejor manera posible. Según los dueños de las unidades han tenido quejas acerca de estos altercados, el cual siempre buscan la mejor manera posible para resolverlos.

Según la entrevista que se realizó a los colaboradores de las unidades expresan que en estas ocasiones ellos suelen cuidar las pertenencias de los usuarios, pero dependiendo de qué es lo que ellos llevan, ya que hay usuarios que suelen transportar alimentos o verduras que en el trascurso o movimiento de la unidad se salen de sus lugares o se dañan pero esto no se le pueden a tribuir a los ayudantes ya que ellos colocan las cosas como los usuarios las llevan.

Podemos mencionar que el respeto que se da al usuario tiene que ver mucho en la calidad del servicio, ya que al existir este tipo de comportamientos no usarían este servicio y sería de muy mal gusto para la demás población que abordan las unidades.

El transporte público está lleno de intereses económicos en donde existen usuarios conflictivos, esto se presenta en las distintas unidades por pertenencias extraviadas que es lo más común, según la entrevistas realizada, se han dado conflictos de este tipo entre ayudantes y usuarios pero han sabido cómo controlar la situación con respeto entre ellos.

La entrevista de demuestra que los usuarios y transportistas se comporta dependiendo de la situación, siempre manteniendo la educación entre las dos partes.

Algunas de las estrategias que podrían tomar en cuenta los propietarios de las unidades para mejorar la calidad de servicio serían capacitar a los trabajadores de cada unidad para que mejoren su comportamiento hacia los usuario que las unidades presenten un lugar dentro donde los usuarios pueda depositar sus quejas o sugerencias del transporte Zamora.

LAS PERCEPCIONES DE LOS CLIENTES SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

La percepción de los clientes hace referencia a las opiniones que tienen los usuarios sobre las unidades. Esta se genera evaluando la experiencia que tiene con la unidad, incluidos el trato que reciben, como también el servicio, estas suelen variar de diferente manera ya que cada uno tiene distintas opiniones desde distintas perspectivas, las unidades corren el riesgo de quedarse atrás si no invierte en mejorar la experiencia y percepción de los usuarios.

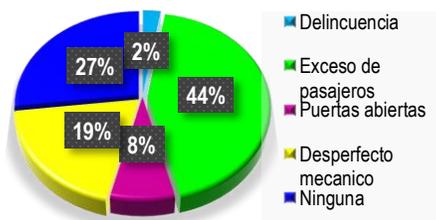


Gráfico N° 3 Inseguridad dentro de la unidad

Las causas de la inseguridad son varias, pero destacan la delincuencia y la falta de calidad en el servicio, exceso de pasajeros, desperfectos mecánicos, entre otras que a los usuarios preocupa.

Esto muestra la relevancia de que las acciones dirigidas a modernizar el transporte tomen en cuenta el uso diferenciado de estos medios con el fin de garantizar la seguridad de los usuarios.

Mediante indagaciones que realizamos a través de encuesta a los usuarios que un 44% de los encuestados que la principal causa de inseguridad dentro de las unidades es el exceso de pasajeros, un 27% corresponde a que no existe, un 19% dijo que las causas de inseguridad sería los desperfectos mecánicos, un 8% a puertas abiertas y un 2% a la delincuencia.

De acuerdo a la entrevista realizada una de las preguntas que se les hizo acerca de las inspecciones mecánicas y el exceso de pasajeros, dijeron que existen multas al viajar con exceso de pasajeros y que realizan inspecciones mecánicas semanal, en casos de malas condiciones de la unidad envían a otra unidad (Acuña, 2019).

Según la información de la población la mayoría refiere que es por exceso de pasajeros en ciertas fechas del año, lo cual ha hecho que produzca cierta incertidumbre en los usuarios de igual manera el mal estado de las carreteras, que al viajar muy lleno se produzca un accidente, y grandes índices de delincuencias.

Son muchas las razones por las cuales no usan el transporte público las cuales son comunes en todas las unidades ya que son fenómenos que no se pueden controlar de manera decisiva. El exceso de pasajero ha provocado cierta incertidumbre en los usuarios de igual manera el mal estado de las carreteras, que al viajar muy lleno se produzca un accidente, y grandes índices de delincuencias.

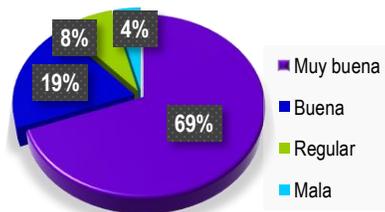


Gráfico N° 4 Calificación de higiene dentro de la unidad

La higiene en las unidades de transporte es una cuestión fundamental ya que ellos trasladan a un elevado número de pasajeros cada día. Además de la suciedad propia de los vehículos, como puede ser el polvo o las manchas, hay que tener también en cuenta que los pasajeros pueden consumir comidas y bebidas durante el viaje. Hoy en día se está implementando una estrategia para conservar la limpieza dentro de las unidades los cuales son los depósitos de basura dentro de ellas.

Una de las pregunta que se hizo respecto a ello es ¿Cómo es la higiene dentro de las unidades?, Según la información obtenida un 93% de la población han observado depósitos de basura y un 6% desconoce el uso de este en la unidad de transporte en donde observamos que los usuarios utilizan mucho este tipo de estrategias que implementan las unidades para evitar la contaminación del medio ambiente.

La limpieza diaria del transporte público, se está implementando para mejorar y ayudar a la conservación del medio ambiente, los usuarios colaboran y apoyan esta idea ya que creen que es de gran importancia hacer acciones de estas e interesarse más sobre el tema de conservación de la higiene, el cual, también contribuye al mantenimiento del buen estado de las unidades.

Según la entrevista realizada a los trabajadores encargados de la limpieza de las unidades, dijeron se realizan 2 veces al día, a la hora que salen y a la hora que entran de esta manera se mantienen limpias.

Esta acción más que todo se está implementando para mejorar y ayuda a la conservación del medio ambiente, los usuarios colaboran y apoyan esta idea ya que creen que es de gran importancia hacer acciones de estas e interesarse más sobre el tema de conservación de la higiene.

LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO “FAMILIA ZAMORA”.

Los usuarios siempre están señalando como debe de ser la calidad del transporte en la cual hay acciones positivas y otras negativas esto está en dependencia de lo que puede ofrecer el servicio y las acciones que utiliza para llamar la atención del usuario, el trato que se les da también es importante para que ellos tengan buenas opiniones acerca del servicio.

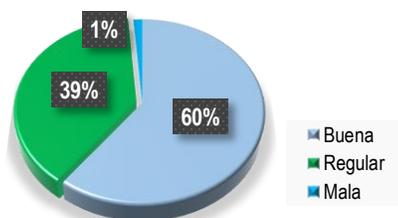


Gráfico N° 5 Atención del servicio de transporte

Se observa que el 60% de los encuestados consideran que la atención del servicio es buena, mientras que un 39% que es regular y un 1% que es mal la atención del servicio que se les brindan. A través de la entrevista realizada a propietarios, ellos expresaron que la calidad que ellos ofrecen es buena.

El 1% es representado por personas que ha tenido una serie de discusiones por objetos extraviados mediante el transcurso de las unidades que generalmente suceden por descuido de los ayudantes esto provoca la molestia de los usuarios.

Según los datos del gráfico se puede mencionar que la mayoría de las personas consideran que la atención que se les brinda es de calidad, donde de igual manera se observa persona insatisfecha, por el trato de ayudante a pasajero, se pudo observar que una parte de la población encuestada describe que es malo el servicio, por los conflictos que han tenidos con los trabajadores de la unidad.

La atención es un requerimiento en cualquier unidad, ya que esto garantiza la permanencia de los usuarios a los que se les da satisfacción y resuelven necesidades, esta debe brindarse como una conexión transparente, en clara comunicación, honesta, creativa, sociable, heterogénea, de manera que otorgue al cliente o usuario confianza, lealtad.

La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes.

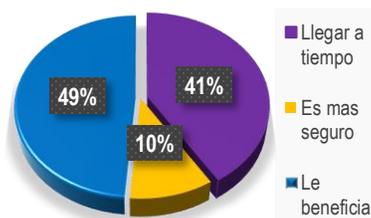


Gráfico N° 6 Por qué se utiliza el servicio de transporte público

La comodidad para los usuarios es muy importante, se sabe que en un transporte público no se va del todo cómodo, pero hay otras actividades que se pueden realizar cuando el transporte es confiable y cumple con lo que requiere para viajar en él. Estas podrían ser el llegar a tiempo a los lugares destinados como en trabajo o la universidad, la seguridad es fundamental en este medio de transporte y los beneficios que trae en la economía ya que trasladarse de un lugar a otro suele salir mucho más cómodo para los usuarios ya que generalmente son agricultores y estudiantes que utilizan este tipo de transporte.

Según la encuesta realizada a los usuarios en la figura n°6 se observa que el 49% de los encuestados que utilizan este servicio porque les beneficia, un 41% dijeron que para poder llegar a tiempo y un 10% porque es más seguro utilizar el servicio de transporte público.

Por lo general el transporte público ofrece comodidad que va en dependencia de las necesidades de los usuarios que lo utilizan. Se realizó una pregunta que llamó mucha la atención la cual era, ¿Con que fin utiliza en servicio de transporte público?, en lo que las personas respondieron que les salía mejor viajar en ello ya que era una unidad que cumplía con las respectivas horas de trabajo, y son responsables con el horario propuesto.

A través de la información obtenida por encuestas realizadas a usuarios de la unidad la mayoría opina que estas unidades la utilizan por un beneficio propio, ya que los usuarios que más viajan son personas productoras, que eligen por una comodidad propia, la otra población es para llegar a tiempo al destino propuestos ya que no existe otra empresa con unidades a esas horas, el porcentaje menor menciona que es por seguridad, la atención y comodidad.

PROPUESTAS DE ESTRATEGIAS

La estrategia que se presentan a continuación fue elaborada mediante el FODA, en donde se hicieron cruces de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del transporte Zamora.

Estrategias de mejora

Línea Estratégica N° .1 Uso de la tecnología como medio de comunicación en las Redes Sociales.

Línea Estratégica N° .2 Proporcionar unidades emergentes en temporadas festivas.

Línea Estratégica N° .3 proponer a las autoridades pertinentes la problemática existente de carretera.

Línea Estratégica N°.4 Fortalecer relaciones humanas.

CONCLUSIONES

El servicio de transporte público intermunicipal que brinda familia Zamora, implementa buenas estrategias en cuanto a la atención a los usuarios, en el estudio se logró observar y cuantificar mediante los instrumentos implementados en las personas encuestadas que los usuarios encuestados están de acuerdo en función a la calidad del servicio, tomando en consideración que se encuestaron un total de 316 personas en la ruta de Achuapa a Estelí.

Muchos de los parámetros que se les pide a los propietarios de las unidades es que tenga una unidad segura, cómoda y limpia para los usuarios que utilizan el servicio, para brindar un servicio de calidad y que el usuario este satisfecho con estos parámetros. Una de los parámetros peor calificados por los usuarios es que las unidades en tiempos de vacaciones y fiestas tienen mayor afluencia de personas se llenan completamente provocando en el usuario incomodidad y otras situación de inseguridad en la integración física de estos.

Gracias a la realización efectiva de este estudio se pudo constatar que el supuesto planteado en la investigación se cumple ya que El 95% de los usuarios encuestados calificaron que están satisfechos con la seguridad que brinda el servicio, en relación a la hipótesis planteada en la investigación este era uno de los indicadores mejores.

Existen factores que están relacionados con la calidad del servicio en las cuales podemos resaltar el mal estado de las carreteras, ya que por estas las unidades se deterioran rápidamente y los usuarios se incomodan por retrasos que esta tiene más que todo en tiempos de lluvia.

Es relevante el hallazgo en el presente estudio relacionado a que los usuarios del transporte público, se encuentran satisfechos con el servicio brindado por esta empresa, resaltando algunos aspectos esenciales tales como la calidad, accesibilidad y confiabilidad del servicio, aspectos que contribuyen a que los usuarios se desarrollen con una excelente seguridad ciudadana.

Hemos logrado determinar con esta investigación referente al supuesto que la calidad del servicio incide de uno u otra forma en la satisfacción de los clientes. A través de este estudio se propusieron estrategias que ayudaran a la mejora de la calidad del servicio de transporte público, teniendo en cuenta las necesidades de cada usuario ejecutando y practicando políticas de funcionamiento y de trato así los involucrados.

En conclusión los usuarios encuestados están de acuerdo con los parámetros establecidos en cuanto a satisfacción y relacionados con el supuesto de la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadi, M. (2011). *Concepto de Calidad*. Recuperado el Junio de 2019, de Componentes de la calidad del servicio de transporte: <http://source.mymanagementguide.com>
- Acuña, F. (30 de Octubre de 2019). Entrevista a propietarios. (J. Zamora, Entrevistador)
- Benavidez, A., Mendoza, J., & Zelaya, E. (2016). Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal por los usuarios de la ciudad de Estelí año 2016. *Seminario de Graduación - Administración de Empresas*. Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM - ESTELÍ, Estelí - Nicaragua.
- Castellón, B. (2016). Plan de mejora continua para el fortalecimiento en la calidad del servicio de transporte público colectivo intramunicipal de la ciudad de Estelí, año 2015-2016. *Tesis para optar al título de Máster en Gerencias y Administración Pública*. Facultad Regional Multidisciplinaria De Estelí, FAREM - ESTELÍ, Estelí - Nicaragua.
- Huertas, J. (2015). La calidad de servicio del transporte público urbano en los paraderos del tramo Av. Arequipa - Lima Metropolitana - 2014. *Tesis para optar el grado académico de: MAGISTR EN GESTIÓN PÚBLICA*. Escuela de Posgrado UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, Perú.
- León, J., & Pitalua, E. (2011). Evaluación de la calidad del servicio al cliente en la terminal de transporte de Cartagena. *Proyecto de grado presentado como requisito para obtener el título de Administrador de Empresas*. Universidad de Cartagena, Cartagena.
- Palacio, Soriano. (25 de Junio de 2010). *Calidad de servicio*. Recuperado el 25 de Junio de 2019, de Calidad: <http://www.Fundación/Seminario/2010/QI/S>.
- Serna, H. (2011). *Concepto de servicio al cliente*. Recuperado el Junio de 2019, de Conceptos básicos de servicio al cliente: <http://www.tranporte.mx/la-estrategias-del-transporte>.
- UNE.EN.ISO. (2008). *Factores*. Recuperado el 26 de Junio de 2019, de Seminario: <http://www.Fundacion Cetimo.org/fundación/seminarios/2004/QI/SGonzalezpdf>.
- Villa, I. (2014). *Importancia y características del uso de transporte*. Recuperado el Junio de 2019, de Todo Economía: <http://www.tranporte.mx/la-importancia-del-transporte>.
- Violanz, M. (2015). *Tipo de servicio*. Recuperado el Junio de 2019, de Servicio al cliente: <https://www.entrepreneur.com/article/26,85,43>.

Zabiski, E. (28 de Junio de 2013). *Características potenciales de un buen servicio al cliente, componentes e importancia*. Recuperado el junio de 2019, de Definición de cliente: <https://www.euston96.com/transporte-terrestre/>