

**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE ESTELÍ  
UNAN-MANAGUA / FAREM-ESTELÍ**



**Tema:**

**Plan de mejora continua para el fortalecimiento en la calidad del servicio de transporte público colectivo intramunicipal de la ciudad Estelí, año 2015-2016.**

***Tesis para optar al título de:***

***“Máster en Gerencia y Administración Pública”***

**Autora:** Lic. Bryggytte Xilonem Castellón Lanuza / brygxil@gmail.com

**Tutor:** MSc. Juan Alberto Betanco Maradiaga

Estelí, septiembre 2016

## **RESUMEN**

La presente investigación se realizó en la ciudad de Estelí, departamento de Estelí, año 2015-2016, con la finalidad de elaborar un plan de mejora de la calidad del servicio de transporte público colectivo intramunicipal. Se enfatizó en evaluar la calidad percibida y esperada por los usuarios y empleados de las rutas urbanas. Este estudio fue necesario, pues las autoridades municipales como los concesionarios no habían determinado con anterioridad la calidad del servicio, por lo que se desconocía la opinión y sugerencia que los usuarios y empleados tenían del mismo. Con este fin, se procedió a elaborar y aplicar encuestas a los empleados y usuarios del servicio, luego se totalizaron los resultados, además se diagnosticó la situación actual de este servicio público y se elaboró el plan de mejora continua del servicio de transporte para controlar el cumplimiento de éste, según la Ley 524 (Ley General de Transporte Terrestre). La muestra escogida, fue conformada por 382 usuarios de rutas urbanas. Con esta investigación se logró identificar la opinión de los usuarios y trabajadores del transporte público urbano con respecto a la calidad, confiabilidad y accesibilidad del servicio de transporte público colectivo.

**Palabras claves:** Calidad, Expectativas, Percepciones, Servicio, Usuarios

## **Summary**

This research was made in the city of Estelí, during 2015-2016, in order to create a plan to improve the quality of the service of public transportation intramunicipal. It was focused on assessing the quality perceived and expected by users and employees of urban transportation.

In this research it was necessary because the municipal authorities as owners had not previously determined the quality of this kind of service, and the user's and employees' opinion and suggestions were unknown. Following this goal, I proceeded to develop and implement surveys for users and employees.

Then the results were totaled, also the current situation of this public service was diagnosed and an improvement plan of the transport service was developed to monitor the compliance of it, according to Law 524 (General Law of Transportation).

The selected sample was composed of 382 users of urban transportation routes.

This research was able to identify the users and workers' opinion about the urban public transportation quality, reliability and accessibility of public transportation service.

Key words: Quality,

Expectations, Perceptions, Service, Users.

## **INTRODUCCIÓN**

Las ciudades se han vuelto un eje fundamental del desarrollo económico de un país, y sus sistemas de transporte son uno de los componentes más importantes de este desarrollo. La importancia del transporte público colectivo radica en que, a través de este, la mayoría de las funciones sociales del transporte deberán ser satisfechas de una manera más eficiente y favorable a la ciudad.

Dada las múltiples implicaciones del transporte público colectivo en la ciudad y los ciudadanos, éste se considera un asunto de interés público y por lo tanto debe regularse por medio de leyes y políticas públicas que faciliten el control y adecuado funcionamiento.

Las necesidades de movilidad de una ciudad son tan importantes para el desarrollo diario de las actividades de las personas que allí habitan, con intereses diferentes: usuarios que buscan rutas más rápidas, mejor servicio, buses en mejor estado, entre otras cosas. La organización y mejoramiento del servicio de transporte público colectivo es uno de los retos más grandes que tiene la ciudad, en este contexto es un gran desafío la gestión urbana.

La importancia del servicio de transporte público colectivo de la ciudad de Estelí, está definida por la demanda de pasajeros, ya que la ciudad se encuentra en crecimiento y extensión territorial en cada uno de los puntos cardinales, siendo necesario abarcar todas las rutas, satisfaciendo la necesidad de movilización de los usuarios hacia sus lugares de destino (compras, trabajo, centros de salud, estudios, entre otros).

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

El diseño de la investigación es la parte de la metodología en la que se define el tipo de investigación, su alcance y método, así como las técnicas e instrumentos utilizados en la recolección de la información del fenómeno de estudio, así como las unidades de análisis. (Placeres, Balderas, & Barrientos, 2009)

Según el enfoque filosófico, la investigación es de tipo cuantitativa, ya que se pretendió explicar el fenómeno del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Estelí, mediante

la caracterización del sector transporte, el procesamiento estadístico de las percepciones de los usuarios en cuanto al servicio y la comparación concreta de la información recopilada con los indicadores teóricos. Esta investigación 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 similares a Estelí.

Por el propósito de la presente investigación fue de tipo aplicada, por la finalidad de utilizar la información adquirida, para establecer una propuesta de plan que garantizara la mejora continua del funcionamiento del sector transporte y la satisfacción de todos los actores involucrados, principalmente los usuarios o clientes del servicio.

Esta es una investigación de campo, porque la información se obtuvo mediante entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones que se desarrollaron en las terminales, en las unidades urbanas y en los recorridos de los autobuses.

Los habitantes de la ciudad de Estelí, según datos del (INIDE, 2008) son 112,084 en el área urbana; el 52 % de los habitantes viajan en bus, que corresponden a 58,284 personas; dicha cantidad constituyó la población objeto de investigación. De estos últimos el 18 % correspondiente a 10,491 utilizan el transporte público colectivo por día.

El universo de estudio son los usuarios del transporte público y está conformado por estudiantes, trabajadores y población en general. En la ciudad de Estelí existen 5 rutas establecidas. Se incluyeron usuarios de todas las rutas, seleccionando aproximadamente entre 75 y 80 usuarios por ruta, para un total de 382 usuarios considerados como la muestra.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El transporte público colectivo, es un medio de transporte que forma parte de la actividad diaria de los usuarios. En la ciudad de Estelí, el crecimiento poblacional está concentrado en un 80% en el casco urbano, lo que refleja un alto porcentaje de urbanización y demanda de rutas. En los últimos 10 años el transporte ha experimentado un crecimiento muy fuerte, ahora son más los habitantes que hacen uso de este medio de transporte.

Las unidades autorizadas para cubrir los servicios de transporte público urbano corresponden en general a unidades de tamaño superior al que las características geométricas de las calles pueden acomodar. A menudo se observan a los buses realizando maniobras complicadas para efectuar giros a la derecha e izquierda.

En la actualidad se cuenta con un total de calles ocupadas por las unidades de buses de 79 kilómetros adoquinados y 5 kilómetros de tierra o macadam, distribuidos de la siguiente manera: 20 kilómetros de adoquinado recorridos por las rutas del Rosario-Hospital y Oscar Gámez-Hospital, 15 kilómetros adoquinados ocupados por la ruta del Sandino-Hospital, la ruta que cubre la UNI-Robacasa- Hospital, recorre 18 kilómetros sobre adoquinados y la ruta que cubre Villa Cuba-Villa Esperanza-Hospital recorre 30 kilómetros sobre adoquinado y 5 kilómetros de tierra o macadam. (Ver mapa de recorrido de rutas de buses actuales de la ciudad de Estelí)

El transporte público está encaminado a satisfacer las necesidades de los usuarios en cuanto a: Calidad de servicio, Comodidad, Seguridad, Precios accesibles, Accesibilidad, Atención al usuario. Esta actividad se ve afectado por diversos factores como el estilo de vida de los usuarios, su cultura, clase social y motivación.

La demanda de bienes y servicios en general, dependerá en buena medida del ingreso de los consumidores y del precio de un producto o servicio en particular, relativo a otros precios. Por ejemplo, la demanda de viajes dependerá del ingreso del viajero, mientras que la selección del modo de transporte queda sujeta a una serie de factores tales como el propósito del viaje, distancia por recorrer e ingreso del viajero.

El sector femenino es el que demanda con mayor frecuencia el sistema de buses urbanos. Esto se refleja en que el 65% de las personas encuestadas pertenecen al sexo femenino y el 35% restante pertenece al sexo masculino.

La edad de los encuestados fueron usuarios entre 12 años y 55 años, los usuarios de transporte urbano de la ciudad de Estelí son personas cuya edad oscila entre 12 y 32 años, representado un 69.37%. Por lo que debe considerarse este grupo etario y sus necesidades al

momento de organizar el sistema de transporte tomando en cuenta las demandas como son rutas universitarias, centros escolares, centros deportivos, entre otros para un mejor servicio.

Se analizaron criterios de calidad como: la confiabilidad, accesibilidad, seguridad, rapidez, entre otros, basados en información suministrada por los usuarios del transporte público. En cuanto a la comodidad de los buses relacionada a elementos como calidad de los asientos, iluminación, limpieza, cantidad de personas, se tiene que el indicador con mayor porcentaje es de 74.1% de usuarios están Insatisfechos y Muy insatisfechos.

Los usuarios de transporte público mencionan que, estarían de acuerdo en pagar más, por un mejor servicio de transporte. El 64.7% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo, a diferencia del 35.4% que contestaron estar en desacuerdo y muy en desacuerdo.

Sin embargo, a pesar de este resultado bastante significativo, los concesionarios de estas unidades de transporte opinan que “es una gran inversión la que tendrían que hacer con los buses y no es rentable, ya que los estudiantes por ejemplo pagan apenas dos córdobas con cincuenta centavos y una llanta cuesta hasta ocho mil córdobas, a menos que si pagan un poco más y fuese diferenciado, pero es muy difícil que lo paguen, quieren que mejoremos el servicio pero no pagan el valor real del mismo”.

Respecto al buen estado mecánico de las unidades de buses según datos obtenidos de las encuestas la mayoría en la escala seleccionaron insatisfacción con un 71.1 % respecto al estado mecánico de los vehículos de transporte público.

Es importante hacer mención sobre la percepción que tienen los usuarios sobre el estado mecánico de las unidades ya que este es un indicador indirecto de evaluación de esta variable, por lo que es imprescindible realizar los chequeos mecánicos preventivos con periodicidad y no limitarse únicamente al estado del motor y rodamiento sino a todos los elementos estructurales de las unidades como carrocería, piso, techo, ventanas, entre otros, el cual representa riesgo al estar en mal estado para los usuarios al hacer uso de los mismos.

Con respecto a la seguridad en las paradas y dentro de las unidades de buses, se muestra que el 53.1% de los usuarios del transporte público se muestran insatisfechos, seguidamente con un 22.0% que dicen estar muy insatisfechos.

En un informe del MTI se menciona que su visión es alcanzar, en un futuro muy cercano, un transporte intermunicipal que llene las expectativas del usuario en comodidad, seguridad y eficiencia, que asegure el respeto a los derechos de los ciudadanos, cumplir a cabalidad con lo establecido en las disposiciones legales que emanan de las leyes de la materia de transporte, así como llegar a brindar una atención con alta calidad de servicio que proporcione respuestas oportunas en el menor tiempo y costo posible. (MTI, 2010, pág. 2)

El personal que trabaja en las unidades de transporte no muestran una imagen de honestidad y confianza a los usuarios con un 66.8% que dice sentirse muy en desacuerdo y en desacuerdo, y un 33.2% muestra que los usuarios confían en el personal de transporte público.

Para Miguel Abadi, en su libro de la calidad del servicio lo intangible es que “las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente”. (Abadi, 2004)

Al realizar las encuestas con los usuarios, sugieren que los conductores y ayudantes de estas unidades de transporte deberían estar debidamente identificados y presentables ya que esto también les genera confianza al momento de abordar las unidades de transporte, sin embargo, este tema les es indiferente para algunos de los trabajadores de estas unidades.

Se muestran resultados de los usuarios del transporte donde refleja que el 72.8% dice estar Insatisfecho y Muy insatisfecho con la atención que reciben por parte de los conductores y ayudantes, y el 27.2% dice estar Satisfecho y Muy satisfecho con la atención que reciben.



Según la dirección de transporte, muy pocas personas formalizan sus reclamos a las instancias correspondientes ya sea por maltrato o riesgos a su vida, al viajar en una unidad de transporte colectivo sin condiciones adecuadas.

Por otra parte, en encuesta realizada a los ayudantes del transporte público, un 68.8% manifiestan que sí reciben respeto por parte de los usuarios a diferencia de un 31.3% que manifiesta que no, a pesar de que ellos hacen un esfuerzo por mantener buenas relaciones humanas con los usuarios.

Un 94% de los usuarios del transporte público se encuentran Insatisfechos y Muy insatisfechos con el ruido y la contaminación que provocan estas unidades de buses a diferencia de un 6% que dice sentirse Satisfecho y Muy satisfecho.

En observaciones realizadas, muchos usuarios se enfrentan a diario a excesivos ruidos como: la música estruendosa que escuchan algunos conductores dentro de las unidades de buses, usando de mala manera la bocina, gritándose entre ellos mismos, el ruido por vibración de carrocería, ruido del escape de gases, por la distorsión estructural del motor del bus, entre otros, la cual es causa de irritabilidad y alteraciones de comportamiento y otros efectos sobre la salud humana, unido a la contaminación que muchas unidades de buses presentan al momento que está en marcha.

## **Conclusiones**

El transporte en la ciudad de Estelí, presenta una dinámica muy importante para el quehacer diario de cada ciudadano, en los aspectos económicos y sociales, contribuyendo al desarrollo de la ciudad.

El sector transporte requiere modernizarse en todos los aspectos acorde con las necesidades de los usuarios, los intereses de los propietarios, el marco regulatorio y las estrategias de desarrollo municipal para garantizar la mejora del servicio a nivel de los avances tecnológicos en lo que a transporte se refiere.

Considerar que según el presente estudio, los usuarios del sector transporte está constituido por jóvenes, predominando mujeres y estudiantes, por lo que constituyen los principales sujetos de incidencia en la sensibilización y formación de una nueva generación de usuarios respetuosos, amables y generosos.

Es relevante el hallazgo en el presente estudio relacionado a que los usuarios del transporte público, se encuentran insatisfechos con el servicio brindado en aspectos tales como la calidad, accesibilidad y confiabilidad del servicio; por lo que propietarios, Alcaldía y MTI deben considerar estos criterios para mejorar el servicio.

Está claro que el principal aporte de este trabajo no recae en los resultados, sino en el plan de mejora continua, debido a la escasez de trabajos exclusivos en este sentido. Por esta razón se pretende que el mismo pueda continuar perfeccionándose y se constituya en guía de trabajos posteriores de similares características.

El presente estudio contemplo la elaboración de un plan de mejora continua para el fortalecimiento de calidad, en el que se consideraron las insatisfacciones vertidas por los usuarios del transporte y los criterios de calidad, para el buen funcionamiento de un transporte intramunicipal moderno.

## **Recomendaciones**

Es clave para mejorar el sector transporte la coordinación y el fortalecimiento de la alianza entre Alcaldía, propietarios, usuarios y administradores del transporte público que conlleve a la toma de decisiones que beneficien a todos y reflejando la mejora en la calidad del servicio.

A la alcaldía municipal: que valore el presente trabajo para considerarlo en el ordenamiento del transporte interurbano sobre todo en la zona central; reestructurar y organizar las rutas para que sea lo más eficaz posible y que traten de cubrir todas las áreas de la ciudad, de igual manera se recomienda que exista la infraestructura necesaria como paraderos y estacionamientos para las unidades, incrementar las unidades en horas pico.

A la alcaldía, MTI y propietarios a unir esfuerzos para llevar a cabo un programa de entrenamiento, capacitación y educación de técnicos y profesionales involucrados en el sistema de movilidad urbana, así como el establecimiento de una campaña permanente de sensibilización promoviendo cortesía y cuidado de las unidades de buses.

A las autoridades universitarias, gestionar ante las autoridades correspondientes la atención a documentos como el presente, para que su contribución sea eficaz y continuar impulsando estudios en otras áreas del sector transporte como la de taxis interlocales y otros.

## Bibliografía

Abadi, M. (2004). *La Calidad del servicio*. Buenos Aires.

INIDE, I. N. (Marzo de 2008). <http://www.inide.gob.ni/>. Obtenido de <http://www.inide.gob.ni/>

MTI, M. d. (2010). *Memoria anual 2010*. Memoria anual, Puerto Sandino.

Placeres, R., Balderas, I., & Barrientos, H. (2009). *Manual para la elaboración de tesis y trabajos de investigación*. Puebla, Mexico: Academia de Investigación. Universidad Politécnica Hispano-Mexicana.