

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN-MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA  
FAREM-ESTELÍ**

**Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**



**Seminario de Graduación-Administración de Empresas.**

**Tema de Investigación:**

**Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal por los usuarios de la ciudad de Estelí año 2016.**

**Autores:**

- ✓ *Benavidez Vásquez Aleyda Lourdes*
- ✓ *Mendoza Castillo Josué Enmanuel*
- ✓ *Zelaya López Lester Agustín*

**Tutor de Investigación:**

**Dra. Beverly Castillo Herrera.**

**Diciembre, 2016.**



## RESUMEN.

Esta investigación tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal por los usuarios de la ciudad de Estelí. Este servicio, en la actualidad lo integran 34 unidades, que atienden seis rutas diferentes y son: El rosario, Oscar Gámez, Sandino, Robacasa, Villa Cuba y El Dorado. El transporte lo utiliza la población para movilizarse y desarrollar sus actividades cotidianas: laborales, estudiantiles o particulares. Este servicio presenta deficiencias para los usuarios en función de la calidad física de la unidad (puertas abiertas, falta de higiene, asientos deteriorados) y de la calidad de la atención a los usuarios (exceso de pasajeros, trato inadecuado, inseguridad, violencia). Los principales ejes teóricos del estudio son: municipio, transporte y servicio al usuario. Esta investigación es de tipo cuantitativa. Se aplicaron tres tipos de encuesta. Para los usuarios, el universo de estudio fue de 27,200 personas que usan en promedio el servicio por día y una muestra de 379 usuarios. Se aplicaron encuestas a 31 conductores y 58 ayudantes. Además, se realizaron entrevistas semi-estructuradas a los entes reguladores y una guía de observación sobre el estado de las unidades y la atención al cliente. Este estudio recomienda las siguientes estrategias para mejorar la calidad del servicio: 1) introducir unidades emergentes en horas de mayor afluencia; 2) Incorporar unidades con más salidas de emergencias y; 3) un sistema de cobro electrónico; 4) capacitación al personal de atención al cliente; 5) implementar el uso del uniforme a los trabajadores; 6) supervisión periódica y efectiva del interior de las unidades y mecánica para las que presentan deterioro.

**Palabras clave:** Calidad- Transporte- Urbano- Intramunicipal- Estelí.



## ABSTRACT

This study evaluates the quality of intramunicipal urban public transport in the city of Estelí to the satisfaction of users in 2016. The service is deficient for users based on the physical quality of the units (open doors, unhygienic, damaged seats) and the quality of care users (excess passengers, inadequate treatment, insecurity and violence). This research is quantitative type with a universe of study of 379 transport users, 31 drivers and 58 assistants.

For this investigation we use surveys, interview and observation guides as assessment tools. The hypothesis of the research was based on the poor service quality of urban public transport, its most frequent absences such as little or no supervision by the authorities.

It is suggested that improvement strategies as a more modern method of collection is implemented, for example electronic billing, in addition to improving the conditions of bus stops and also improvements esthetic service, the main results obtained from this study is that despite the glaring deficiencies of the service there is a high margin of acceptance by users in terms of service quality, as compared to the service of other cities, Estelí has one of the best.

**Key Words:** Transport, quality, urban, intramunicipal, Estelí.



## **AGRADECIMIENTO.**

Agradecemos a Dios por haber iluminado nuestro camino durante toda la carrera Universitaria, por habernos dado sabiduría, paciencia, serenidad y perseverancia para finalizar esta investigación.

A nuestros padres que son pilares importantes para la formación de nuestros principios y valores, por apoyarnos en todo el proceso universitario, sin ellos no hubiese posible la culminación de esta etapa. Por su amor incondicional y paciencia hacia cada uno de nosotros.

A la Facultad de FAREM-Estelí por habernos permitido ser parte de ella, por ser una Universidad de alto prestigio es un honor para nosotros poder graduarnos en esta Facultad; a los docentes que compartieron sus conocimientos durante el trayecto de nuestra licenciatura, sin ellos no hubiese sido posible.

A las personas, entes reguladores, dueños, choferes y ayudantes que hicieron posible la realización de esta, aportando información necesaria para el proceso y finalización de la investigación.

De manera muy especial agradecemos a nuestra tutora de tesis Dra. Beverly Castillo Herrera, por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, pero sobre todo por acompañarnos durante el proceso de la realización de nuestra tesis.

Agradecemos a nuestra familia por el apoyo brindado en los momentos difíciles, por sus palabras de aliento y paciencia durante todo este proceso.



## INDICE

CAPITULO I. INTRODUCCION.....	8
1.1 ANTECEDENTES.....	10
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.3 PREGUNTAS PROBLEMA DE LA INVESTIGACION.....	15
1.3.1. Pregunta General.....	15
1.3.2 Preguntas Específicas.....	15
1.4 JUSTIFICACION.....	16
CAPITULO II. OBJETIVOS.....	17
2.1 Objetivo General.....	17
2.2Objetivos Específicos.....	17
CAPITULO III. MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	18
3.1 Municipio.....	18
3.1.2 Características.....	18
3.2. Transporte.....	21
3.2.1 Concepto de Transporte.....	21
3.2.2. Importancia del uso del Transporte.....	22
3.3 Servicio al Usuario.....	29
3.3.1 Definición del Servicio al usuario.....	29
3.3.2 Importancia del Servicio al usuario.....	29
3.3.3 Características del Servicio al usuario.....	29
3.3.4 Tipos de Servicios al Usuario.....	30
Las expectativas:.....	42
CAPITULO IV. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	44
4.1 Hipótesis de la investigación.....	44
CAPITULO V. METODOLOGIA.....	45
5.1 Tipo de Investigación.....	45
5.2 Universo de Estudio.....	45
5.4. Muestra.....	48
5.4.1 Tipo de Muestreo.....	48
5.3.2 Tamaño de la muestra.....	48
5.3.3 Tabla de distribución del universo de estudio.....	50



---

5.4 Técnicas de Recolección de datos. ....	50
5.5 Etapas de la investigación. ....	51
CAPITULO VI. RESULTADOS .....	53
6.1 Organización del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal.	53
6.2 Funcionamiento del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal.....	58
6.3 Condiciones físicas, psicológicas y de seguridad. ....	63
6.4. Estrategias de mejora. ....	78
6.4.1 Propuesta de estrategias para mejorar la calidad del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal en la Ciudad de Estelí.....	78
CAPITULO VII. CONCLUSIONES .....	81
CAPITULO VIII. RECOMENDACIONES .....	82
CAPITULO IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
I. Bibliografía .....	83
CAPITULO X. ANEXOS .....	85



## INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.....	55
GRÁFICO 2.....	56
GRÁFICO 3.....	57
GRÁFICO 4.....	60
GRÁFICO 5.....	61
GRÁFICO 6.....	62
GRÁFICO 7.....	63
GRÁFICO 8.....	64
GRÁFICO 9.....	65
GRÁFICO 10.....	66
GRÁFICO 11.....	67
GRÁFICO 12.....	68
GRÁFICO 13.....	69
GRÁFICO 15.....	71
GRÁFICO 16.....	71
GRÁFICO 17.....	72
GRÁFICO 18.....	73
GRÁFICO 19.....	74
GRÁFICO 20.....	75
GRÁFICO 21.....	76

## INDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1.....	47
ILUSTRACIÓN 2.....	98
ILUSTRACIÓN 3.....	98
ILUSTRACIÓN 4.....	99
ILUSTRACIÓN 5.....	99
ILUSTRACIÓN 6.....	100
ILUSTRACIÓN 7.....	100
ILUSTRACIÓN 8.....	101
ILUSTRACIÓN 9.....	101



## **CAPITULO I. INTRODUCCION.**

El transporte que opera en los centros urbanos en poblaciones considerablemente grandes para atender a la colectividad de pasajeros se denomina Transporte Urbano Colectivo. A diferencia del transporte privado, los viajeros del transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrece el operador. Lo usual es que los viajeros compartan el medio de transporte y las distintas unidades estén disponibles para el público en general.

El transporte público urbano puede ser proporcionado por una o varias empresas privadas, por cooperativas o consorcios de transporte público. Los servicios se mantienen mediante cobro directo a los pasajeros. Normalmente son servicios regulados y subvencionados por autoridades locales o nacionales.

Dentro de los elementos que tiene un sistema de transporte, se tiene que la demanda está dada por las personas (pasajeros) y la oferta está por los vehículos, la infraestructura, los servicios y los operadores de las unidades (conductores).

El transporte público urbano permite el desplazamiento de personas de un punto a otro en el área de una ciudad y es, por tanto, parte esencial de las ciudades. Disminuye la contaminación, ya que se usan menos automóviles para el transporte de personas, además de permitir el desplazamiento de personas que, no tienen auto y necesitan recorrer largas distancias. Tampoco debemos olvidar que hay personas que, teniendo auto, a veces no lo usan por los atascos o las dificultades de estacionar y prefieren (al menos en algunas ocasiones) el transporte público, que es visto como una externalidad positiva.

Managua como principal centro urbano de Nicaragua, acusa una serie de problemas relacionados con el estado físico de las unidades, deficiencias externas e internas que son las principales quejas de los usuarios, aparte del maltrato a diario por parte de los conductores y ayudantes.



La ciudad de Estelí como uno de los principales centros urbanos del norte del país con una población de un poco más de 100,000 habitantes presenta problemáticas similares a las de Managua. Por ejemplo, las principales quejas de los usuarios son: sillas destruidas, ventanas rotas, tubos de agarre sueltos, generalmente las unidades transitan con mucha suciedad. Los conductores no aguardan que los pasajeros suban o bajen con precaución, exceso de velocidad cuando se ven atrapados por el tiempo de recorrido, frenazos repentinos, los equipos de sonido con volúmenes excesivos y la actitud irresponsable de algunos conductores con personas con capacidades diferentes.

El presente estudio pretende consultar la opinión de los usuarios de las diferentes rutas de transporte de la ciudad, como un aporte a las autoridades edilicias en las soluciones de esta problemática.



## 1.1 ANTECEDENTES.

Se revisaron diversas fuentes de información relacionadas con esta investigación a los temas de evaluación y calidad de la atención al cliente y se identificaron dos tesis en la Biblioteca Urania Zelaya de la FAREM-ESTELI, una tercera tesis en un sitio de internet de la UNAN-LEON y un estudio realizado por la alcaldía de Estelí para ser considerados como antecedentes de esta investigación.

La primera tesis de Licenciatura en Administración de Empresas la presento: Luz Marina Velázquez Espinoza y Electeria Lira Villareyna, se titula: *“Incidencia en la atención al cliente en los usuarios de las farmacias ubicadas en el distrito I de la ciudad de Estelí I semestre 2014”*. Este estudio es de tipo cuantitativo, el principal objetivo de esta investigación fue analizar si se implementaban estrategias de atención al cliente y capacitación al personal para lograr la satisfacción en los usuarios que visitan las farmacias del distrito. De acuerdo a sus principales resultados fueron que para mantener la fidelidad de los clientes es necesario implementar estrategias tales como una buena atención, precios justos y descuentos constantes, además de lo acertado del servicio por lo tanto se constató que algunas farmacias dentro del distrito 1 si capacitaban al personal para mantener la fidelidad del usuario.

Una segunda tesis de Licenciatura en Mercadotecnia presentada por: Brigette Lazo Castillo y Heysell Payan Palacios, se titula: *“Factores que influyen en la calidad del servicio de atención a pacientes que visitan los laboratorios clínicos privados de la ciudad de Estelí, en el I primer semestre del año 2012”* este estudio es de tipo Cualitativo, el principal objetivo de esta investigación era determinar los factores que influyen en la calidad del servicio que ofrecen los laboratorios privados. Entre los principales resultados de esta investigación se encontró la relación que hay entre equipos modernos y la buena calidad del servicio que se ofrece y que por lo tanto para lograr la satisfacción de los pacientes que requieren de estos laboratorios exigen una mejora continua y enfocarse en la atención al cliente sin embargo el 42% de la población encuestada opino que no tiene conocimiento del estado físico de los equipos que utilizan los laboratorios.



Una tercera tesis de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera presentada por: Oscar Felipe Martínez Salgado, se titula “*Evaluación de la calidad del Servicio Turístico en las empresas de alojamiento del balneario Las Peñitas-Poneloya, León Nicaragua.*” Este fue un estudio de tipo descriptivo su principal objetivo era evaluar el nivel de calidad turístico de alojamiento en el balneario. Sus principales resultados demuestran la importancia de la capacitación al personal y las mejoras en la atención para poder dar una excelente calidad en el servicio a todos los clientes y/o usuarios que visitan este balneario, dado que este establecimiento es visitado por extranjeros y nacionales el 86% del personal es bilingüe requisito indispensable para brindar un servicio de calidad y eficiente, como también se constató que el 72% del personal encuestado recibe capacitación trimestralmente sobre relaciones humanas.

El primero de los estudios que se tomó como antecedentes fue elaborado por la alcaldía de Estelí en el año 1998 por el ingeniero Samuel Marcelo Escorcía Cantarero con el propósito de identificar posibles mejoras factibles en la red de transporte urbano colectivo en la ciudad de Estelí, dicho estudio nos dice que la vida en la ciudad gira entorno a la importante área comercial en el centro de la ciudad que se extiende casi desde el mercado municipal Alfredo Iazo en el sector sur hasta un poco más al norte del parque central. En esas mismas zonas de desarrollo lineal, se ubican las principales oficinas públicas y demás servicios.

Por la atracción que genera toda la zona central se persiste cierto grado de congestión peatonal y vehicular. Por este motivo la solución de transporte que se propone en el estudio han procurado respetar las características del área, pero adecuándose a las necesidades de contar con un sistema de transporte más ágil y fluido.

Lo que más caracteriza a Estelí es la utilización de unidades de tamaño grande para el transporte de personas, pero que son en general bastante antiguas. Se cree que la ciudad cuenta con un número de unidades superior al necesario para atender la demanda actual, aunque la cantidad de habitantes actual resulte algo superior al valor medio para el estudio; los principales resultados de este estudio fue que existía una mayor cantidad de buses a los que la población de Estelí requiere, uno de los principales problemas es la poca mejora que le dan los



propietarios de estas unidades tomando en consideración que el requisito indispensable para brindar un servicio de calidad es el constante mantenimiento y mejora en las buses.

Con la búsqueda de los antecedentes se pudo comprobar que, aunque se han realizado investigaciones sobre atención al cliente, evaluación de la calidad del servicio y estudios sobre el servicio de transporte en Estelí, no se ha realizado una investigación basada en la evaluación de la calidad del servicio del transporte urbano colectivo intramunicipal de la ciudad de Estelí, sin embargo, hay parámetros en común tales como la preferencia de las personas respecto a la calidad de los servicios, la importancia de la tecnología y la modernización en la buena atención, lo indispensable de la capacitación de los trabajadores que brindan los servicios y el cumplimiento de normas establecidas; es evidente que esta investigación aportara resultados significativos de acuerdo a la evaluación de la calidad del servicio que ofrece el transporte colectivo en la Ciudad de Estelí.



## 1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

En el año 2016 se ha visto más afectada la satisfacción de los usuarios del transporte urbano colectivo intramunicipal en la ciudad de Estelí generando una problemática más, mediante este estudio se pretende también concientizar a los dueños de las unidades, trabajadores de las mismas e incluso a las autoridades correspondientes a mejorar el servicio.

El transporte público colectivo intramunicipal es un servicio regulado por las Alcaldías Municipales y el Ministerio de Transporte e Infraestructura; cuyos fundamentos están dentro del marco jurídico de la Ley 524, Ley General de Transporte Terrestre.

El transporte urbano intramunicipal es indispensable para que la población estiliana desarrolle sus actividades cotidianas, tanto para dirigirse a sus trabajos, centros de estudio o cualquier otro destino.

La inseguridad en las unidades es un sentir generalizado en los usuarios, hay algunos barrios catalogados como peligrosos y ahí transitan ciertas rutas; como por ejemplo la ruta del Oscar Gámez, Robacasa y Sandino, por lo tanto es inevitable que las unidades sean abordadas por delincuentes y antisociales, quienes se aprovechan cuando las unidades viajan saturadas para cometer robo a los usuarios e inclusive acoso sexual.

El maltrato hacia los usuarios por el conductor y ayudante, por el lenguaje vulgar y grosero que utilizan, además de conductas inapropiadas hacia las mujeres que abordan la unidad e incluso el exceso de volumen de la música dentro de la ruta perturba la tranquilidad del usuario durante el recorrido hacia su destino.

Sin embargo, existen deficiencias y molestias en los usuarios de este servicio tales como: El exceso de pasajeros en las rutas urbanas genera incomodidad a la hora de abordar la unidad de tal manera que no hay espacio suficiente sobre todo en horas pico, provocando golpes, lesiones y daños a sus pertenencias.

También es evidente el incumplimiento de las medidas de higiene dentro de las unidades, puesto que no todos cuentan con un depósito de basura, para que los



usuarios puedan depositar la basura, lo más fácil es botar la basura por la ventana ensuciando la ciudad.

Además las condiciones físicas de la unidad generan molestias e inconformidad en los usuarios que utilizan a diario dicho servicio ya que algunas unidades están en mal estado mecánico y con una mala presentación, de tal manera que los usuarios presentan quejas con el servicio.

Otra problemática a los usuarios es el irrespeto a la Ley de Tránsito, acciones que son muy cotidianas tales como: la omisión deliberada de una señal de alto, la preferencia de los carriles asignados según el vehículo, abordar pasajeros fuera de las bahías y paradas asignadas, provocan congestión en las vías principales y obstaculizan el paso a otros vehículos. Estas acciones son consideradas de peligro no sólo para las personas a bordo de la unidad, sino también para los peatones y demás vehículos.

Actualmente no se cuenta con una supervisión periódica, donde exija que conductores y ayudantes se realicen exámenes médicos para asegurar que se encuentren en óptimas condiciones físicas y mentales; de igual manera controlar el uso de sustancias y estupefacientes que puedan poner en riesgo la seguridad de los pasajeros que aborden las unidades.

Otra problemática son las omisiones que los prestadores de este servicio realizan en correspondencia a la Ley 524, respecto a la tarifa diferida del pasaje. En la última reforma a dicha ley se acordó la aprobación del incremento en la tarifa del pasaje de tres a cuatro córdobas causando inconformidad de parte de los usuarios; afectando la economía de las personas que hacen uso de este servicio. Pero a esto se suman acuerdos entre los transportistas y la Alcaldía Municipal donde se establece que los estudiantes universitarios, de primaria y de enseñanza media paguen dos córdobas con cincuenta centavos (C\$2.50) lo cual no se respeta y se cobra la tarifa normal a las personas de la tercera edad quienes están exentos del pago por ley.

El uso de transporte urbano se debe a la necesidad de la población de Estelí, de trasladarse de un lugar a otro, y no por el hecho de recibir un buen servicio y sentirse motivados a demandarlo.



### **1.3 PREGUNTAS PROBLEMA DE LA INVESTIGACION.**

#### **1.3.1. Pregunta General.**

¿Cómo evalúan los usuarios la calidad del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal facilitado por las unidades que circulan por la Ciudad de Estelí?

#### **1.3.2 Preguntas Específicas.**

1. ¿Cómo está organizado el servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal de la ciudad de Estelí?
2. ¿Cómo funciona el servicio de transporte colectivo intramunicipal bajo la ley 524, ley general de transporte terrestre?
3. ¿Cuáles son las condiciones físicas, psicológicas y de seguridad que viven diariamente los usuarios del servicio de transporte urbano intramunicipal?
4. ¿Qué estrategias se pueden implementar para el mejoramiento del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal?



## 1.4 JUSTIFICACION.

Para el desarrollo social y económico es fundamental el uso del transporte puesto que cada acción que realiza un individuo está asociada directamente al uso de estos medios ya sea: terrestre, aéreo o marítimo; actualmente en Estelí el transporte urbano colectivo intramunicipal es importante para la población porque ayuda al desarrollo de las actividades comerciales, escolares y particulares, además, cuenta con un servicio estructurado en sectores cubriendo de esta manera gran parte de la demanda de los usuarios.

El impacto se da también en los usuarios del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal puesto que las medidas a tomar en cuenta se basan en la búsqueda de mejorar y brindar un servicio de calidad hacia estos.

Este estudio servirá para que los propietarios de las unidades ofrezcan mejores condiciones del servicio, con seguridad, higiene y comodidad a los usuarios, además, exigiendo a los conductores que cumplan estrictamente con las leyes de tránsito garantizando de manera tal, el orden público reduciendo los accidentes y logrando la satisfacción del usuario.

Esta investigación representa grandes beneficios para el sector en estudio puesto que se pretende detectar las debilidades en la prestación del servicio y proponer estrategias que contribuyan a su mejoramiento; que generen mayor satisfacción en los usuarios que utilizan este servicio.

De tal manera que este estudio, contribuye al desarrollo científico de la comunidad universitaria FAREM-Estelí, y sirve de precedente ante futuras investigaciones de esta misma índole.



## **CAPITULO II. OBJETIVOS.**

### **2.1 Objetivo General.**

Evaluar la calidad del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal en la ciudad de Estelí para la satisfacción de los usuarios en el año 2016.

### **2.2 Objetivos Específicos.**

- 1) Describir la organización del servicio del transporte urbano colectivo intramunicipal.
- 2) Examinar el funcionamiento del servicio del transporte urbano colectivo intramunicipal.
- 3) Determinar las condiciones físicas, psicológicas y de seguridad a las que están expuestas diariamente los usuarios del servicio de transporte urbano intramunicipal.
- 4) Proponer estrategias que contribuya al mejoramiento del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal.



## CAPITULO III. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

Para la realización de este estudio, se han considerado tres ejes teóricos para el marco teórico conceptual, los cuales son: **1) Municipio 2) Transporte 3) Servicio al Usuario.**

### 3.1 Municipio

#### 3.1.1 Definición de municipio.<sup>1</sup>

Según El Municipio es la unidad territorial y poblacional, política y administrativamente organizada dentro de los límites de una sección de provincia en la que viven un conjunto de familias en relación de vecindad y con fines comunes.

El Municipio, como fenómeno social es el resultado del grado de desarrollo histórico de la sociedad con autoridad y personalidad propia pero sometida a la potestad suprema del poder estatal que responde al carácter de agrupamiento asociativo del ser humano.

#### 3.1.2 Características.<sup>2</sup>

Estas le vienen dadas a los municipios por la Constitución, a saber:

1. Son entidades territoriales básicas.
2. Gozan de autonomía para la gestión de sus intereses.
3. Poseen personalidad jurídica plena de derecho público.
4. Respecto a la autonomía municipal hay que destacar que según sentencias del tribunal Constitucional
5. No es soberanía.
6. Se garantiza en función del respectivo interés.

---

<sup>1</sup>Machicado,J.(2012). Ley de Municipios. Juridica S.A. Managua, Nicaragua

<sup>2</sup>Davila, N.(2008) Seguridad Pública, Creative Commons. La Paz. Bolivia. Recuperado el 09 de agosto del 2016, de: <http://www.seguridadpublica.es/2008/04/el-municipio-concepto-y-elementos-del-municipio-poblacion-territorio-y-organizacion/>



7. Es el derecho de la comunidad local a participar a través de órganos propios, en el gobierno y administración de cuantos asuntos les atañe.
8. Es de carácter administrativo no político. Conviene recordar la doble definición que da la carta Europea de autonomía local, hecha en Estrasburgo que el 15 de octubre de mil novecientos ochenta y cinco.
9. Por autonomía local se entiende el derecho y la capacidad efectiva de las entidades locales de ordenar y gestionar una parte importante de los asuntos públicos, en el marco de una ley, bajo su propia responsabilidad y en beneficio de sus habitantes.

### 3.1.3 Elementos del Municipio.

Los elementos según (Borrel, 2006) esenciales que lo conforman son:

1. **El territorio:** es el ámbito o espacio territorial en el que el municipio ejerce sus funciones. La definición clara de sus límites es importante ya que define al gobierno municipal el territorio que debe administrar y al ciudadano, el gobierno municipal que le corresponde.
  - a. El territorio del municipio se divide en ciudad o pueblo, comarcas, comunidades y valles. Generalmente se habla de una zona urbana y una zona rural.
2. **Población:** son las personas que habitualmente viven y las que de forma temporal se encuentran en el municipio. Una buena administración del municipio no es posible sin la participación de sus pobladores.
3. **El Gobierno:** está formado por los representantes de la población que vive en el municipio, los cuales son electos mediante el voto. Conforman un Consejo Municipal, presidido por un Alcalde.
  - a. De igual forma, los municipios son considerados personas jurídicas de derecho público, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones.



### **3.1.4 Competencias Municipales.**

#### **3.1.4.1 Definición de Competencias Municipales.**

Las competencias municipales son definidas como el conjunto de funciones atribuidas a un ente o a un órgano por el ordenamiento jurídico, frente a otros entes u otros órganos, en atención a los intereses públicos que su titular debe de satisfacer. (Borrel, 2006)

**Según el Título II Capítulo único de la Ley 40, Ley de Municipios se consideran competencias municipales las siguientes actividades:<sup>3</sup>**

**Arto. 6.** El Municipio, como expresión del Estado en el territorio, ejerce por medio de la gestión y prestación de los correspondientes servicios, competencias sobre materias que afectan su desarrollo, preservación del medio ambiente y la satisfacción de las necesidades de sus pobladores.

**Arto. 7.** El Municipio ejerce competencias sobre las siguientes materias:

1. Control del desarrollo urbano y del uso del suelo.
2. Higiene comunal y Protección del medio ambiente.
3. Ornato público.
4. Construcción y mantenimiento de calles, aceras, andenes, parques, plazas, puentes y área de esparcimiento y recreo.
5. Construcción y administración de mercado, rastros y lavaderos públicos.
6. Limpieza pública y recolección, desaparición y tratamiento de residuos sólidos.
7. Drenaje de aguas pluviales.
8. Contribuir a la construcción y mantenimiento de caminos vecinales y cualquier otra vía de comunicación intermunicipal.
9. Construcción, mantenimiento y administración de cementerios.

**Arto.9.** Las competencias municipales se ejercerán procurando la coordinación interinstitucional, respetando los mecanismos e Instrumentos de planificación

---

<sup>3</sup> Ley de Municipios, 2012, art 6-12. La Gasetta, Managua Nicaragua, Publicado en Junio.



física y económica del Estado e impulsando la inserción del Municipio en los mismos.

**Arto.10.** Los municipios pueden realizar actividades, complementarias de las atribuidas a otras Instituciones y entre otras, las relativas a la educación, sanidad, vivienda, aguas, alumbrado público, cultura y deportes.

**Arto. 11.** El Poder Ejecutivo podrá delegar a favor de una o varias municipalidades atribuciones que correspondan a la administración central, acompañada de la transferencia de los recursos necesarios para la ejecución de la obra o prestación de los servicios.

**Arto. 12.** Los municipios podrán asociarse voluntariamente por medio de asociaciones regionales para prestarse cooperación y asistencia para el eficaz cumplimiento de sus actividades.

### **3.2. Transporte.**

#### **3.2.1 Concepto de Transporte.<sup>4</sup>**

El transporte es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos o personas de un lugar punto de origen a otro punto de destino en un vehículo medio o sistema de transporte que utiliza una determinada infraestructura red de transporte. Esta ha sido una de las actividades terciarias que mayor expansión ha experimentado a lo largo de los últimos dos siglos, debido a la industrialización; al aumento del comercio y de los desplazamientos humanos tanto a escala nacional como internacional y los avances técnicos que se han producido y que han repercutido en una mayor rapidez, capacidad, seguridad y menor coste de los transportes.

---

<sup>4</sup>Alfaro, D (2011) Conceptos basicos de transporte, concepto de transporte.Quito, Ecuador. Recuperado el 13 de Junio del 2016, de: <http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/transportes.html>



### 3.2.2. Importancia del uso del Transporte.<sup>5</sup>

Según(Villacielos, 2014)define la importancia de transporte como: *En la historia del 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.* Por supuesto, también entre distintos países pertenecientes al mismo o a otro continente. Pero 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.

En las sociedades modernas, altamente desarrolladas y diversificadas, con una amplia división del trabajo, la tarea de transportar personas, bienes y mercancías se realiza a través de distintos medios de transporte, cada uno de los cuales tiene su campo de acción, su especificidad técnica, económica y sociocultural, su mayor o menor relevancia. Existe una especialización de los transportes y, por así decirlo, una estructura jerárquica entre ellos. En otros países como Estados Unidos el transporte aéreo tiene mucha mayor relevancia que en nuestro país y en Europa o Japón el tren sigue siendo la columna vertebral del transporte urbano, suburbano y entre ciudades y países. Territorio, desarrollo económico y tecnológico, necesidades de sobrevivencia material y cultural, definen, en una ecuación muy compleja como es el transporte de una sociedad y la manera en que esos medios de transporte se organizan, conviven, se interrelacionan y compiten entre sí. Hablar del transporte es, pues, hablar no sólo de una actividad muy compleja y diversificada, sino vital y estratégica para la sociedad. Central para la vida social y personal, para el quehacer económico, política, cultural, educativo.

---

<sup>5</sup>Villacielos, I (2014) Todo Economía, Importancia del transporte. Recuperado el 16 de Junio del 2016, de: <http://www.transporte.mx/la-importancia-del-transporte-en-la-economia/>



Según la importancia 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.

### 3.2.3 Tipos de Transporte.<sup>6</sup>

- 1) **Transporte terrestre:** Es aquel que se lleva a cabo por carreteras, calles, caminos o cualquiera otro sendero que pudiesen llegar a transitar peatones, bicicletas, autos u otros vehículos que no basen su funcionamiento en rieles. En este macro-grupo quedan incluidos también los colectivos, los camiones y las motocicletas.
- 2) **Transporte por ferrocarril:** Es la formación que se traslada sobre vías férreas, puede ser con el fin de trasladar pasajeros o simplemente cargas. Se distingue del transporte terrestre porque las vías marcan un camino pre-establecido, y porque el vehículo utilizado (el tren) no puede salirse del mismo. Es uno de los medios más efectivos en cuanto a la relación costo-beneficio, ya que su uso no sólo es económico, sino que también apoyado en buenas condiciones es muy seguro y efectivo.
- 3) **Transporte aéreo:** Es el que se lleva a cabo con la utilización de aviones, de aeronaves, helicópteros y que requieren del apoyo de un aeropuerto, indispensable para el buen funcionamiento de los medios de transporte aéreo. Es uno de los métodos más modernos, ya que la aviación civil y comercial apenas supera los cien años de existencia.
- 4) **Transporte naval:** Es aquel se traslada por vías navegables, sirviéndose de medios tales como el transporte marítimo, el transporte fluvial, los barcos de carga, los barcos de pasajeros (como los cruceros, por ejemplo) o incluso los hidroaviones, que pueden aterrizar tanto en los aeropuertos como sobre el agua.

---

<sup>6</sup>Sanchez,R (2015) Todo definiciones, tipos de transportes,Caracas Venezuela. Recuperado el 17 de Junio del 2016, de: <http://www.tipos.co/tipos-de-transporte/>



- 5) **Transporte combinado:** Es cuando se utiliza más de un modo de transporte, y la mercadería enviada desde un lugar atraviesa varios medios para llegar a destino. Este proceso se ha profundizado con la industrialización del mercado y de la economía, y se corporiza en los contenedores, por ejemplo, que posibilitan el traslado por diferentes vías sin la ruptura de las cargas.
- 6) **Transporte vertical:** Es el grupo compuesto por los ascensores y los montacargas. Empleados generalmente para aplicaciones industriales, para el trabajo de las empresas o para el simple traslado de personas en la más ordinaria de las circunstancias cotidianas. Es un medio de transporte en una visión excesivamente inclusiva y expansiva de los alcances del género.
- 7) **Transporte por tuberías:** Es el que se lleva a cabo por oleoductos, gasoductos, acueductos y otros medios que impulsan líquidos o fluidos sirviéndose de tuberías mediante el uso de estaciones de bombeo o de compresión.

### 3.2.4 Transporte Colectivo<sup>7</sup>

#### 3.2.4.1 Ley 524.

**Artículo 1.** La presente Ley General de Transporte Terrestre (LGTT) tiene por objeto normar, dirigir y regular el servicio público de transporte terrestre de personas y bienes en el territorio nacional, así como establecer los requisitos y procedimientos administrativos para la obtención, renovación y cancelación de concesiones de explotación o licencias de operación del transporte terrestre.

**Artículo 2.** Son principios del servicio público de transporte terrestre los siguientes: Comodidad, eficiencia y seguridad para el usuario; y derechos de los usuarios del servicio público de pasajeros, los siguientes:

---

<sup>7</sup>Ley 524, (2005) Ley General de Transporte Terrestre, Artículo 1-11. Managua, Nicaragua. Recuperado el 12 de Mayo del 2016, de:  
Gov:[http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/702D310C82E1AA2C062570A1005844D2?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/702D310C82E1AA2C062570A1005844D2?OpenDocument)



- a) Que se les cobre una tarifa acorde con la calidad del servicio que reciben y que la misma sea aprobada por autoridad competente.
- b) Exigir un servicio seguro, confortable, higiénico e ininterrumpido.
- a) Estar protegidos mediante seguro para ser resarcidos por daños personales y pérdidas de su equipaje.
- b) Recibir un trato respetuoso y digno de parte del conductor y ayudantes.

**Artículo 3.** El transporte de servicio público terrestre de pasajeros, en cualquiera de sus modalidades, es un servicio que únicamente se prestará con fundamento en la concesión que otorgue el Estado, a través del MTI o las municipalidades. La vigencia y renovación de dicha concesión estará sujeta al estricto cumplimiento de lo establecido en la presente Ley y su Reglamento.

Los concesionarios están obligados a cumplir con las normas técnicas, a fin de garantizar la seguridad y comodidad de los usuarios y la protección del medio ambiente.

Según el Capítulo II Clasificación del Transporte Terrestre.

**Artículo 4.** Según el ámbito territorial, el servicio público de transporte terrestre se clasifica en:

- a) Transporte Nacional: Es el que se realiza en todo el territorio de la República de Nicaragua, transportando pasajeros o carga, o una combinación de ambos.
- b) Transporte Internacional: El transporte internacional de pasajeros o carga es el que se extiende a otros países, circulando en tránsito o con destino al territorio nacional. Este servicio se regirá por las disposiciones contempladas en la presente Ley y por los tratados o convenios que Nicaragua suscriba con otros países con relación a la materia, bajo el principio de reciprocidad.

**Artículo 5.** Las modalidades del servicio público de transporte terrestre son las siguientes:

- a) Transporte de pasajeros: El que se presta en forma regular y que moviliza a personas de un lugar a otro dentro del territorio nacional, hacia otros



países o viceversa, sujeto a frecuencias e itinerarios para la salida y llegada de autobuses.

- b) Transporte de carga: El traslado de bienes y todo tipo de objetos, sólidos o líquidos, que se presta a otros.
- c) Transporte Mixto: Es el que moviliza simultáneamente personas y carga, siempre y cuando esta última no exponga la seguridad de los usuarios. Este servicio funciona únicamente en zonas rurales.

**Artículo 6.** La prestación del servicio público de transporte terrestre en todas sus modalidades deberá realizarla el concesionario establecido con vehículos de su propiedad o unidades emergentes debidamente autorizadas.

**Artículo 7.** Todos los vehículos de servicio público de transporte terrestre, en sus distintas modalidades, que transiten por calles, caminos y carreteras del territorio nacional, deberán cumplir las normas técnicas para la inspección de sus condiciones físicas y mecánicas, y obtener la constancia de aprobación correspondiente con la periodicidad y términos que establezca esta Ley y su Reglamento.

**Artículo 8.** Los conductores de vehículos del transporte público terrestre, en todas sus modalidades, deberán obtener licencias para conducir que expida la Policía Nacional, en los términos que indiquen la Ley para el Régimen de Circulación Vehicular e Infracciones de Tránsito y cumplir con las obligaciones contenidas en la presente Ley y su Reglamento.

**Artículo 9.** Los conductores y el personal auxiliar del servicio público de transporte terrestre deberán someterse periódicamente a los exámenes médicos correspondientes, los que deberán hacer énfasis en detectar el uso de drogas o sustancias que pongan en peligro la vida y los bienes de los usuarios, todo de conformidad con lo establecido en la presente Ley, en la Ley para el Régimen de Circulación Vehicular e Infracciones de Tránsito y a la normativa que elabore el MTI para tal efecto.

**Artículo 10.** Para lograr que la prestación de los servicios sea eficiente y segura, los conductores y personal auxiliar de los vehículos del servicio público de transporte terrestre, deberán portar un certificado por haber asistido a los cursos de capacitación y adiestramiento en los centros o escuelas de instrucción especialmente autorizados por el MTI y la Policía Nacional.



---

## Según el Capítulo III Transporte de Pasajeros.

**Artículo 11.** El servicio público de transporte de pasajeros, según su radio de acción, se clasifica en:

**Intermunicipal:** Es el transporte de pasajeros que se realiza entre diferentes municipios.

**Intramunicipal:** Es el transporte de pasajeros dentro de los límites de un mismo municipio y se clasifica así:

- a) **Urbano colectivo:** Estará conformado por un sistema de rutas que estructuran una red, las que puedan funcionar con servicios de condición convencional circunscrito a los límites del núcleo urbano de la ciudad por lo cual han sido autorizados. Dentro de este sistema podrán operar los servicios rápido y semi rápidos.
- b) **Suburbano:** Es el que se realiza entre núcleos urbanos y las poblaciones adyacentes del mismo municipio.
- c) **Rural:** Es el que se realiza entre poblados, valles y comarcas entre sí, en el ámbito de un mismo municipio.
- d) **Internacional:** El transporte terrestre internacional de pasajeros es el que se extiende a otros países circulando desde o con destino al territorio nacional procedentes de otros países, este servicio se regirá de acuerdo al principio de reciprocidad.

**Artículo 12.** El servicio público de transporte de pasajeros, atendiendo a la calidad del servicio y al tipo de vehículo, se clasifica en:

- a) **Colectivo:** Es el que utiliza un determinado número de personas con rutas y horarios previamente establecidos;
- b) **Convencional u ordinario:** Es el que moviliza pasajeros en dimensiones colectivas en forma regular, en rutas y horarios previamente establecidos, autorizado para subir y bajar pasajeros a lo largo del trayecto.
- c) **Expreso:** Es un servicio que moviliza pasajeros de un lugar a otro, en rutas y horarios previamente establecidos, sin detenerse hasta llegar a su destino. Tiene una condición superior al convencional, con mejores



unidades, más rápido, directo y confortable. Es un servicio adicional, simultáneo y alternativo al servicio ordinario o convencional.

**Artículo 13.** Todos los concesionarios del servicio público de transporte de pasajeros y turismo, a nivel nacional e internacional están obligados a proteger a los usuarios por los daños que sufran por la prestación del servicio, a través de una Póliza de Seguro que protegerá al usuario desde que aborde hasta que descienda del vehículo.

**Artículo 14.** El MTI o las municipalidades, en los casos que corresponda, fijará el número de unidades que funcionarán en cada ruta o modalidad, a partir de un adecuado estudio de las necesidades de la población, así como de la necesidad de mantener un equilibrio entre oferta y demanda, que permita a los concesionarios obtener márgenes de utilidades aceptables para mantener y modernizar las unidades de transporte. Para tal efecto, se tomarán en consideración las recomendaciones del último Plan Nacional de Transporte, las de los Concejos Municipales y la del Consejo Nacional de Transporte.

**Artículo 15.** El MTI, en coordinación con los municipios, será la institución responsable de llevar un control sobre las concesiones que se otorgan y para tal fin establecerá el Registro Nacional de Concesiones.

Todo vehículo de uso colectivo habrá de tener un mínimo de facilidades para el depósito de basura, a fin de proteger el medio ambiente y la higiene en general

**Artículo 16.** Las normas técnicas del transporte de pasajeros, carga, turismo y especial, el tipo de vehículos, capacidad de los mismos, años de funcionamiento o vida útil, y otras características serán establecidas en las normativas respectivas que a tal efecto dicte el MTI o las municipalidades. Todo vehículo de uso colectivo habrá de tener un mínimo de facilidades para el depósito de basura, a fin de proteger el medio ambiente y la higiene en general.



### **3.3 Servicio al Usuario.**

#### **3.3.1 Definición del Servicio al usuario.**

“El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”. (Serna, 2006).

#### **3.3.2 Importancia del Servicio al usuario.<sup>8</sup>**

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. Solo es necesario causar una vez esta sensación en el que el para que se aleje para siempre.

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.

Es necesario, por tanto, disponer del personal adecuado para atender a los usuarios o clientes ya que esto garantizara su satisfacción y aumentara su confianza en la empresa.

#### **3.3.3 Características del Servicio al usuario.<sup>9</sup>**

- 1) Se produce en el instante de prestarlo, ni antes ni después.
- 2) Se presta donde el cliente quiere, no se almacena.
- 3) No se puede mandar ni mostrar por anticipado.
- 4) Quien lo recibe, recibe intangibles, sensaciones.
- 5) La experiencia o sensación no se puede pasar a otro.
- 6) La seguridad de su calidad ocurre antes de prestarlo.
- 7) Su prestación requiere interacción humana.

---

<sup>8</sup>Valenzuela, K (2015) La evolucion del servicio al cliente, Normas basicas de servicio al cliente. San Francisco, Estados Unidos. Recuperado el 11 de Agosto del 2016, de: <https://www.linkedin.com/pulse/civility-our-planes-ed-bastian>

<sup>9</sup>Violanz, M ( 2015) Servicio al cliente, Caracteristicas potenciales de un buen servicio al cliente. Mexico DF, Mexico. Recuperado el 18 de Agosto del 2016, de: <https://www.entrepreneur.com/article/268543>



- 8) La satisfacción depende del resultado percibido.
- 9) La calidad del servicio es subjetiva.
- 10) Entre más interacciones, menor satisfacción.
- 11) El servicio es un puntal de competitividad.
- 12) El servicio es un componente de valor agregado.
- 13) La calidad de un producto o servicio solo puede ser definida por lo que el cliente está dispuesto a pagar por él.
- 14) La calidad de un producto o servicio está definida en su aptitud para el uso; grado en que satisface al cliente o usuario.
- 15) El servicio posee valor para los ojos de quien lo ofrece y quien lo recibe
- 16) El objetivo de la venta es el de lograr el placer del cliente.
- 17) Superar sus expectativas.
- 18) Obtener un verdadero regocijo.
- 19) Una absoluta satisfacción.

### 3.3.4 Tipos de Servicios al Usuario.<sup>10</sup>

**Servicios públicos:** Están gestionados por el Estado, los ayuntamientos, etc. Estos servicios tienen un fin social, no económico. Dentro de este tipo de servicios se encuentra la sanidad, el orden público, la educación. Así mismo el transporte, el abastecimiento de agua potable, etc., también es público, debido a que las empresas privadas no perciben una compensación económica superior a la cantidad invertida en el proyecto.

**Servicios privados:** Los gestores de estos servicios son empresas privadas, cuyo objetivo principal es obtener una compensación económica. Complementan los servicios públicos. Entre otros son importantes el ocio, la sanidad, la educación.

---

<sup>10</sup>Sierra, C (2016) EL sector terciario, Clasificación del sector terciario. La Paz, Bolivia. Recuperado el 14 de agosto del 2016, de: Clasificación del Sector Terciario: <http://elsectorterciario.blogspot.com/2011/02/la-clasificacion-de-los-servicios.html>



Según la función que desempeñan:

- **Sociales:** Satisfacen algunas necesidades de la sociedad.
- **Administrativos:** Se encargan de diversas funciones, tales como la gestión y el trámite de documentos.
- **Financieros:** Todas aquellas entidades que se encargan de gestionar operaciones monetarias.
- **Culturales:** Abarcan servicios relacionados con el arte, el cine, etc...
- **Personales:** Todo aquel servicio desempeñado por un profesional.
- **Información y comunicación:** Se ocupan de transmitir información.
- **Comerciales:** Servicios relacionados con la compra y venta de productos
- **Transporte:** Se ocupan de facilitar el movimiento de personas y mercancías de un lugar a otro.
- **Ocio y turismo:** Abarcan todas las actividades que tienen como fin la diversión y el descanso de sus consumidores.

### 3.3.5 Calidad.

#### 3.3.5.1 Definición de Calidad.<sup>11</sup>

Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado.

#### 3.3.5.2 Características de la Calidad.<sup>12</sup>

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

<sup>11</sup>Ministerio de Fomento (2013) Instrucción a la competencia definida como calidad. Managua, Nicaragua. Recuperado el 16 de agosto del 2016, de: [http://www.apmarin.com/download/691\\_cal1.pdf](http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf)

<sup>12</sup>Lefcovich, M (2016) Calidad y productividad, Gestión de calidad. Holanda. Recuperado el 14 de junio del 2016, de: <http://www.degerencia.com/tema/calidad>



### 3.3.5.3 Componentes de la Calidad.

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

### 3.3.5.4 Importancia de la calidad.<sup>13</sup>

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, pero siempre espera que la “nueva adquisición” funcione como lo esperado o al menos como se lo prometieron en el anuncio publicitario. Muchas veces la calidad paga, justificando de esta forma el refrán publicitario “lo barato sale caro”.

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, un cliente feliz generara utilidad para la organización.

---

<sup>13</sup>Zabiski, E (2013) Sistema de calidad, Importancia de calidad. Murcia, España. Recuperado el 8 de agosto del 2016, de: <http://www.um.es/web/portal-comunicacion/>



### 3.3.5.5 Sistema de Calidad

#### 3.3.5.5.1 Concepto de Sistema de Calidad.

Conjunto de estructura de la organización de responsabilidades, de procedimientos de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

#### 3.3.5.6. Calidad de los Servicios Públicos.<sup>14</sup>

##### 3.3.5.6.1 Concepto de Calidad de los Servicios Públicos.

Provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la satisfacción del cliente.

##### 3.3.5.6.2 Componentes de la calidad del servicio.

Los clientes evalúan la calidad de servicio por medio de 5 componentes que son:

- 1) **Confiabilidad:** Es la capacidad de ofrecer un servicio de una manera exacta, segura y consciente o sea que funcione.
- 2) **Respuesta rápida y oportuna:** Es la capacidad para brindar un servicio puntual de entrega, y respeto hacia el cliente.
- 3) **Seguridad e Higiene:** Conocimiento y cortesía de empleados, así como la habilidad para transmitir seguridad e higiene ya sea en el servicio mismo o en las instalaciones de la parte vendedora que inspiren confianza.
- 4) **Empatía:** Atención personalizada y cuidadosa a clientes ante sus dudas de uso del producto o el servicio.
- 5) **Tangibles:** Aspectos físicos del servicio, como la presentación del producto en su envase, y hasta la manera de vestir de los empleados o vendedores.

---

<sup>14</sup>Pimentel, C (2014) Administración pública y calidad de los servicios, Importancia de la calidad del servicio y clasificación. Málaga, España. Recuepado el 6 de agosto del 2016, de: <http://acento.com.do/2014/opinion/8200126-administracion-publica-y-calidad-de-los-servicios/>



### 3.3.5.6.3 Dimensiones de la calidad del servicio

Para poder medir la calidad de servicio debemos tener en cuenta 7 dimensiones que son:

**1) Respuesta rápida:** La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos de entrar en acción. La lentitud del servicio es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. Por ejemplo, si se trata de servicio hospitalario la capacidad de respuesta puede ser trágica. Cualquier error es tolerable cuando todavía hay tiempo para corregirlo, y el más mínimo error es intolerable cuando el cliente ha esperado más de lo necesario.

**2) Atención respetuosa y atenta:** Todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además invitado a regresar. No debemos dar lugar a la apatía, la indiferencia o el desprecio y debemos despojarnos de nuestros prejuicios motivados por la impresión o apariencia que muestra el cliente.

**3) Comunicación abierta y honesta:** Establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro cliente y que también nosotros estamos siendo entendidos. No debemos dejarnos seducir por la jerga que se utiliza en nuestra especialidad, podemos estar en presencia de alguien que no entienda nada acerca de lo que estamos hablando.

**4) Accesibilidad al servicio e instalaciones del vendedor:** ¿Dónde estoy cuando me necesitan los clientes? ; ¿Cuántas veces suena mi teléfono antes de que alguien atienda a los clientes? ; ¿Cuántas personas han querido mis servicios y no lograron encontrarme o comunicarse conmigo a tiempo? No se gana nada por ser muy bueno en algo que es inalcanzable para los clientes se busca estar disponible las 24 horas para el cliente.

**5) Amabilidad en el trato:** Se debe generar gran capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente vulnerable a nuestro trato. Cuando se trata de atender reclamos, quejas y clientes irritables, no hay nada peor que una actitud simétrica o de mala voluntad. Debemos ser amables especialmente



cuando nos cuesta, porque después de todo, somos siempre la misma clase de personas sin importar a quien estamos atendiendo.

**6) Credibilidad:** Nunca se debe mentir al cliente, porque después de una mentira, el cliente solo puede esperar nuevas mentiras y violaciones a su dignidad. No debemos jamás prometer algo en falso, porque una promesa incumplida es un atentado a nuestra credibilidad. Crear expectativas exageradas es falta de compromiso con el cliente y desprecio por la verdad.

**7) Comprensión ante dudas de uso del producto:** Es mantener una empatía con el cliente, colocándonos en el lugar del cliente para entender sus necesidades, como por ejemplo, para un técnico que repara refrigeradores un servicio puede significar un cambio de termostato, pero para el cliente es solucionar algo que afecta la alimentación de su familia

### 3.3.5 Satisfacción al Usuario.

El mercadólogo mexicano con experiencia en medir la satisfacción de los clientes define el concepto de satisfacción 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”. (Muñiz, 2011).

#### 3.3.6.1 Factores que inciden en la satisfacción del usuario.<sup>15</sup>

- 1) **Amabilidad:** amabilidad hace referencia al trato amable, cortés y servicial. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores saludan al cliente con una sonrisa sincera, cuando le hacen saber que están para servirlo, cuando le hacen sentir que están genuinamente interesados en satisfacerlo antes que en venderle, etc.
- 2) **Atención personalizada:** la atención personalizada es la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente. Se da, por ejemplo, cuando un mismo trabajador atiende a un cliente durante todo el proceso de compra, cuando se le

---

<sup>15</sup>Paz, D (2004) Los cinco factores de la dimension de la calidad. Medellin, Colombia. Recuperado el 13 de septiembre del 2016, de: <http://servimetrica.blogspot.com/2004/11/los-cinco-factores-o-dimensiones-de-la.html>



brinda al cliente un producto diseñado especialmente de acuerdo a sus necesidades, gustos y preferencias particulares, etc.

- 3) **Rapidez en la atención:** la rapidez en la atención es la rapidez con la que se le toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto, o se le atienden sus consultas o reclamos. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con procesos simples y eficientes, cuando se cuenta con un número suficiente de personal, cuando se le capacita al personal para que brinden una rápida atención, etc.
- 4) **Ambiente agradable:** un ambiente agradable es un ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores le dan al cliente un trato amable y amigable, cuando el local del negocio cuenta con una buena decoración, una iluminación adecuada, una música agradable, etc.
- 5) **Comodidad:** comodidad hace referencia a la comodidad que se le brinda al cliente cuando visita el local. Se da, por ejemplo, cuando el local cuenta con espacios lo suficientemente amplios como para que el cliente se sienta a gusto, sillas o sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular, un lugar en donde pueda guardadas sus pertenencias, etc.
- 6) **Higiene:** higiene hace referencia a la limpieza o aseo que hay en el local o en los trabajadores. Se da, por ejemplo, cuando los baños del local se encuentran siempre limpios, cuando no hay papeles en el piso, cuando los trabajadores están bien aseados, con el uniforme o la vestimenta impecable y las uñas recortadas, etc.



### 3.3.6 Seguridad<sup>16</sup>

#### 3.3.6.1 Concepto de Seguridad.

Ésta hace referencia a la seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con suficiente personal de seguridad, cuando se tienen claramente marcadas las zonas de seguridad, cuando se tienen claramente señalizadas las vías de escape, cuando se cuenta con botiquines médicos, etc.

#### 3.3.6.2 Principales Causas que originan accidentes.

##### 1) Factores Naturales

La maniobrabilidad de un automóvil siempre tiene límites, la trayectoria tiene tanta mayor rigidez y el vehículo es más difícil de parar conforme la velocidad es más elevada y la carretera más resbalosa.

El conductor sabrá los límites de su libertad solamente si conoce con suficiente exactitud la velocidad de su auto y las cualidades de adherencia del revestimiento de la carretera.

##### a) Lluvia.

Al comenzar a llover se forma una especie de jabón producido por los residuos de tierra, grasa y gasolina, lo que provoca que los vehículos derrapen, además, la lluvia supone una reducción de la visibilidad.

Cuando la lluvia es muy fuerte los limpiaparabrisas pueden ser incapaces de evacuar el agua, dejando una continua capa de ésta sobre el cristal, por lo que deberá reducir la velocidad; si la falta de visibilidad es excesiva, deberá detener el vehículo a un costado de la carretera y esperar que pase la tormenta, que raramente dura más de unos minutos.

Evidentemente en tiempo lluvioso, los neumáticos en malas condiciones afectan negativamente en el control del vehículo.

---

<sup>16</sup>Urbina, F (2005) Seguridad y servicio, conceptos y características de seguridad y servicio. Palermo, Argentina. Recuperado el 2 de noviembre del 2016, de: <http://www.ejendals.com/es/products-and-services/services/safety-concept/>



### **b) Neblina.**

Es una de las peores condiciones atmosféricas con que puede enfrentarse el conductor, pues su habilidad no puede mejorar la visibilidad ni permitirle aumentar su velocidad.

Siempre se debe evitar rebasar con neblina, pero si fuera necesario se debe tener siempre la suficiente visibilidad para completar la maniobra sin peligro dentro de los límites de velocidad y distancia de frenado.

### **2) Condiciones de la Carretera.**

La vía sobre la que se desplaza el auto tiene características propias: anchura, pendiente, arqueado, sinuosidades, etc., las trayectorias del vehículo seguras y peligrosas dependen igualmente de esas características, que el conductor ha de tomar en cuenta constantemente.

Un automóvil patina cuando se conduce a demasiada velocidad para las condiciones de la carretera; los elementos sobre la superficie de rodamiento que aumentan los riesgos de patinar y derrapar son: lodo, hojas secas y arena.

Recuperar el control de un auto que patina es una operación difícil, ya que existen varios tipos de patinazos: el de las ruedas traseras, las delanteras y de las cuatro ruedas, en todo caso, una presión del freno sólo acentúa aún más el deslizamiento de las ruedas sobre la carretera; con un movimiento del volante la trayectoria se corrige, pero este movimiento tiene que ser rápido y mesurado a la vez, no realizable en el instante de pánico que por lo general provoca el derrape del automóvil.

### **3) Condiciones del Conductor.**

Todos los riesgos al conducir aumentan si el conductor no está en las mejores condiciones físicas y mentales, algunos factores que afectan negativamente la seguridad al conducir son los siguientes:



- a) Alcohol
- b) Fármacos
- c) Fatiga
- d) Tensión

#### **4) Exceso de Velocidad.**

#### **5) Condiciones del Vehículo.**

Son tres las etapas que se deben llevar a cabo para evitar accidentes:

- a) Ver el Peligro.
- b) Conocer la Defensa
- c) Actuar a tiempo.

### **3.3.6.3 Manejo Defensivo.<sup>17</sup>**

#### **3.3.7.3.1 Concepto de manejo defensivo.**

Manejar defensivamente es conducir evitando accidentes a pesar de las acciones incorrectas de los demás y de las condiciones adversas. Es simplemente el enfoque positivo de la conducción, significa mantener el control de su seguridad en sus propias manos, teniendo en cuenta todos los posibles riesgos que se presentan al conducir y la forma de evitarlos; es plantear la seguridad como un valor fundamental.

#### **3.3.6.3.2 Elementos que conforman el manejo defensivo.**

##### **a) Conocimiento.**

Es necesario estar bien informado para conducir defensivamente, es decir, se deben conocer los señalamientos y reglamentos de tránsito vigentes, así como los peligros que pueden surgir y la manera de protegerse contra ellos. Además el conocimiento de tácticas de emergencia conserva su interés cuando se presentan situaciones complicadas, ya que aún para el mejor conductor no siempre es posible prever.

---

<sup>17</sup>Garcia, A (2006) Seguridad e higiene en el trabajo, medias de precaución al conducir. La paz, Bolivia. Recuperado el 11 de septiembre del 2016, de: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/77>



### **b) Estar Alerta.**

El conductor debe estar constantemente alerta ya que ninguna otra forma de transporte requiere tanta atención como la conducción de un vehículo automotor.

El mantenerse alerta es un hábito que se adquiere de concentrar la atención continuamente en la conducción, sin permitirse distracciones; significa estar atento a las situaciones peligrosas que pueden presentarse en cualquier momento, el conductor necesita aprender a reconocerlas al instante.

La mayor parte de las veces se evitan accidentes si se perciben con bastante anterioridad los indicios que anuncian el peligro y si se actúa con calma, a fin de recurrir lo menos posible a los "buenos reflejos".

### **c) Previsión.**

Es la habilidad de anticipar y prepararse contra cualquier eventualidad, es darse cuenta de las condiciones adversas del tránsito con bastante anticipación, de prever la forma en que esas condiciones se desarrollarán y de cerciorarse de que no pondrán en peligro el vehículo que se conduce.

La previsión puede ejercerse sobre una base inmediata o a largo plazo, por ejemplo, percatarse con anterioridad que un objeto obstruye el camino y frenar a tiempo o revisar el vehículo antes de emprender un viaje.

### **d) Juicio.**

Implica el reconocimiento de las alternativas presentes en cualquier situación de tránsito y la habilidad de decidir a tiempo lo más conveniente; son las decisiones las que causan las acciones del conductor, una decisión por inmediata y consciente que sea, implica un juicio, el que a su vez conlleva la existencia de un criterio.

El conductor no se decide únicamente por lo que percibe sino también según la consideración que hace del riesgo como más o menos aceptable; por lo que, muy frecuentemente sin saberlo, hace intervenir una determinada estimación del peligro que avizora.



### **e) Habilidad.**

Se entiende como el saber manipular los controles de un vehículo y ejecutar perfectamente las maniobras básicas de conducción como son: dar vuelta, estacionarse, cambios de velocidad, rebasar, etc.

Es conocer y dominar todos aquellos factores de los que depende la conducción en un sentido estricto y por lo tanto de los que depende su seguridad.

Conducir bien exige el uso de casi todos los sentidos, no es suficiente tener la habilidad para maniobrar un vehículo sino observar atenta y permanentemente el ambiente en que se circula; el buen conductor debe observar, prever y actuar.

Todos los elementos mencionados anteriormente conforman el manejo defensivo. Resulta difícil separarlos ya que se trata de un flujo circular permanente.

#### **3.7.3.3 Importancia de la satisfacción al usuario.<sup>18</sup>**

Es fundamental medir el nivel de satisfacción de un cliente siendo el resultado de comparar su percepción de los beneficios de un producto o servicio en relación con las expectativas de beneficios a recibir del mismo, con lo que el nivel de satisfacción es una función de la diferencia entre el valor percibido y las expectativas.

Según el experto (Collins, 2008) define la importancia de la satisfacción como: *“La importancia reside en el cumplimiento o realización de una necesidad se mide por el nivel de alegría, placer, gusto, complacencia, gozo, deleite, agrado, bienestar o contento del cliente”.*

#### **3.7.3.4 Elementos de la satisfacción del usuario.<sup>19</sup>**

##### **El rendimiento percibido.**

Es el resultado que el cliente percibe que obtuvo con el producto o servicio que adquirió.

---

<sup>18</sup>Prada, F (2011) Satisfacción al Cliente, Importancia de la satisfacción al cliente. Cartago, Costa Rica. Recuperado el 5 de agosto del 2016, de: <http://www.slideshare.net/Vivianayurleysandoval/satisfaccin-al-cliente>

<sup>19</sup>Gonzalez, A (2006) Importancia de la satisfacción al cliente, elementos de la satisfacción. Peru. Recuperado el 16 de Junio del 2016, de: <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>



### **Características:**

- 1) Se determina desde el punto de vista del cliente.
- 2) Se basa en los resultados.
- 3) Percepción del cliente.
- 4) Depende del estado de ánimo del cliente.
- 5) Sufre del impacto de las opciones de otros.

**Las expectativas:** Son esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo.

### **Características:**

- 1) Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- 2) Experiencias de compras anteriores.
- 3) Opiniones de amistades, familias, conocidos, y líderes de opiniones.
- 4) Promesas que ofrecen los competidores.

### **Niveles de Satisfacción.**

Es la diferencia que hay entre lo que el cliente espera recibir del servicio y el servicio real que recibe por parte de la parte vendedora.

La retroalimentación del cliente sobre la satisfacción de sus expectativas y necesidades, además de considerar su opinión acerca de los productos y prestación del servicio, son consideradas las bases fundamentales para lograr una correcta implementación de un sistema de mejora continua de cualquier empresa.

La excelencia en el servicio solo es posible cuando conocemos, satisfacemos y excedemos o superamos las expectativas del cliente. Conocer cuáles son los valores de los clientes es muy importante porque el valor es lo realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo.

El descuido del concepto de excelencia en épocas de rápida evolución como esta, hace que el riesgo de perder mercado sea permanente, por eso la satisfacción de las demandas del cliente y la mejora continua son pilares de cualquier plan para obtener ventajas competitivas sostenibles. Estos niveles están divididos en 3 partes:



- 1) **Insatisfacción:** Cuando el cliente no queda satisfecho con el producto adquirido.
- 2) **Satisfacción:** Cuando el producto cumple con las expectativas del cliente.
- 3) **Complacencia:** Cuando el cliente recibe lo que esperaba.



## CAPITULO IV. HIPOTESIS Y VARIABLES.

### 4.1 Hipótesis de la investigación.

“La baja calidad del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal incide en la satisfacción del usuario”.

- **Variable Dependiente:** Calidad.
- **Variable Independiente:** Satisfacción del Usuario.

### Cuadro de operacionalización de variables.

Variable	Concepto	Indicadores	Técnica
Calidad	Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado. (Ministerio de Fomento, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Higiene.</li> <li>✓ Seguridad.</li> <li>✓ Tarifa.</li> <li>✓ Puntualidad.</li> <li>✓ Comodidad.</li> <li>✓ Responsabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encuesta.</li> <li>✓ Entrevista.</li> </ul>
Satisfacción del Usuario	Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Serna, 2006)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Satisfacción Higiene.</li> <li>✓ Satisfacción Seguridad.</li> <li>✓ Satisfacción Tarifa.</li> <li>✓ Satisfacción Puntualidad.</li> <li>✓ Satisfacción Comodidad.</li> <li>✓ Satisfacción Responsabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encuesta.</li> <li>✓ Guía de Observación.</li> </ul>



## **CAPITULO V. METODOLOGIA.**

### **5.1 Tipo de Investigación.**

- Según el nivel de conocimientos; esta es una investigación aplicada dado que percibe fines inmediatos para dar respuesta positiva hacia la resolución de una problemática real que enfrenta el transporte urbano colectivo intramunicipal de la ciudad de Estelí en el año 2016.
- Según el enfoque filosófico; es una investigación cuantitativa analítica, ya que se define la relación entre indicadores sobre las variables calidad del servicio y el usuario para fines de esta investigación.

### **5.2 Universo de Estudio.**

El universo de estudio está conformado por 34 unidades de transporte urbano colectivo intramunicipal de la ciudad de Estelí.

**Tabla de distribución de unidades.**

<b>No.</b>	<b>Cantidad Rutas</b>	<b>Salida / Entrada</b>
<b>1</b>	9 unidades	Rosario / Hospital
<b>2</b>	9 unidades	Oscar Gámez / Hospital
<b>3</b>	6 unidades	Sandino / Hogar Chavalito / Hospital
<b>4</b>	4 unidades	Roba Casa / Hospital / UNI
<b>5</b>	4 unidades	Villa Cuba / Hospital
<b>6</b>	2 unidades	El Dorado / Hospital
<b>Total:</b>	34 Unidades	

*Tabla 1 Fuente: Elaboración propia*



### 5.3 Caracterización del departamento de Estelí<sup>20</sup>

Estelí se encuentra ubicado en la región norte del país entre los 12° 45' y 13° 25' de latitud norte y los 86° 02' y 86° 45' de longitud oeste. Limita al norte con el departamento de Madriz, al sur con los departamentos de Matagalpa y León al este con el departamento de Jinotega y al oeste con los departamentos de Chinandega y Madriz.



Ilustración 1 Fuente: Datos obtenidos de Emaze.com

Posee el 1.85% de la superficie nacional, ocupando el sexto lugar entre los departamentos más pequeños después de Masaya, Granada, Carazo, Madriz y Rivas respectivamente. Está conformado por seis municipios: Pueblo Nuevo, Condega, Estelí la cabecera departamental, San Juan de Limay, La Trinidad y San Nicolás.

Posee una población de 205,616 habitantes (*Estimado para 2002 según Censo de Población y Vivienda INEC, 1995*) con una densidad poblacional de 92 habitantes / Km<sup>2</sup>. La población urbana representa el 55% (113,576) y en el área rural se encuentra la menor parte de la población, 45%. La actividad económica más importante es la agricultura, principalmente los cultivos de granos básicos para autoconsumo familiar como frijol, maíz y sorgo. Sobresale la producción de café en los municipios de Pueblo Nuevo y Condega.

<sup>20</sup>Instituto de Estadísticas y Censos, (2003) Recuperado el 1 de agosto de 2016 de: <http://www.inide.gob.ni/atlas/caracteristicasdep/Esteli.htm>



## 5.4. Muestra.

### 5.4.1 Tipo de Muestreo.

El tipo de muestreo es Probabilístico. Se realizó el muestreo aleatorio simple para seleccionar los 379 usuarios a encuestar.

### 5.3.2 Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N Z^2 P \cdot Q}{(N-1) e^2 + Z^2 P \cdot Q}$$

Dónde:

**N:** Población.

**P:** Estimación proporcional de la población (0.50).

**Q:** (1-p) diferencia de la estimación proporcional de la población.

**Z (1- $\delta$ ):** Valor del estadístico Z (Tabla de distribución normal) para un riesgo de ( $\delta$ -100).

**E:** Error estándar muestra.

#### Muestreo a conductores de las unidades:

El universo de estudio está conformado por 34 conductores dedicados al traslado de los usuarios, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Tamaño de la muestra resultante:

$$n = 34 (1.96)^2 (0.50) (0.50) / (34-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)$$

$$n = 32.6536 / 0.0825 + 0.9604$$

$$n = 32.6536 / 1.0429$$

$$n = 31 \text{ Conductores.}$$



**Muestreo ayudantes de las unidades:**

El universo de estudio está conformado por 68 ayudantes dedicados al cobro y atención del usuarios, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. El tamaño de la muestra fue de:

$$n= 68 (1.96)^2 (0.50) (0.50) / (68-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)$$

$$n= 65.3072 / 0.1675 + 0.9604$$

$$n= 65.3072 / 1.1279$$

$$n= 58 \text{ Ayudantes}$$

**Muestreo usuarios del servicio:**

El universo de estudio de la investigación está conformado por 5469 usuarios que hacen uso del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal, con un margen de error del 5% y con un nivel de confianza del 95%. Tamaño de la muestra resultante:

$$n= 27,200 (1.96)^2 (0.50) (0.50) / (27,200-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)$$

$$n= 26,122.88 / 68 + 0.9604$$

$$n= 26,122.88 / 68.9604$$

$$n= 379 \text{ Usuarios}$$



Ver detalle en el siguiente cuadro:

### 5.3.3 Tabla de distribución del universo de estudio.

Nº	Ruta	Número de Usuarios por Ruta		Nº de Encuestas a Aplicar
		Lun.-Vie.	% por Ruta	
1	Rosario-Hospital	6800	25	94
2	Oscar Gámez-Hospital	6256	23	87
3	Sandino-Hospital	5168	19	72
4	Robacasa-Hospital	4352	16	61
5	Villa Cuba-Hospital	2720	10	38
6	El Dorado-Hospital	1904	7	27
<b>TOTAL</b>		<b>27,200</b>	<b>100</b>	<b>379</b>

Tabla 2 Fuente: Elaboración propia.

### 5.4 Técnicas de Recolección de datos.<sup>21</sup>

En este estudio se aplicarán tres tipos de técnicas para la obtención de datos:

1. **Entrevista:** Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el tema propuesto.
2. **Encuesta:** Es un cuestionario estructurado que se da a una muestra de la población y está diseñado para obtener información específica de los encuestados.
3. **Observación:** Es un procedimiento empírico por excelencia, el más primitivo y a la vez el más usado.

Es el método por el cual se establece una relación concreta e intensiva entre el investigador y el hecho social o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación.

<sup>21</sup>Galan,M (2009) Tecnológica Fitec. Conceptos básicos. Recuperado el 22 de Agosto de 2016 de: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>



Este método es una "lectura lógica de las formas" y supone el ejercicio y "metodología de la mirada" (deconstrucción y producción de nueva realidad).

## **5.5 Etapas de la investigación.**

### **5.5.1 Investigación documental.**

Se elaboró el marco teórico conceptual de investigación para solventar de manera teórica los conceptos y definiciones más importantes sobre el tema; donde se encuentra de manera explícita la información teórica y las referencias correspondientes a las obras y autores consultados. Para la elaboración de este marco teórico se consultaron libros de la biblioteca Urania Zelaya de la FAREM-Estelí, relacionados con esta investigación y de igual manera páginas web y otras fuentes bibliográficas.

### **5.5.2 Elaboración de instrumentos.**

Como primer instrumento se diseñó una entrevista dirigida a los conductores de las unidades de transporte urbano colectivo intramunicipal de la ciudad de Estelí, con el objetivo de evaluar la calidad del servicio

También se elaboró una encuesta dirigida a los usuarios que utilizan este servicio; con el propósito de conocer las perspectivas, gustos y preferencias que puedan definir con exactitud la calidad del mismo.

A continuación se presentan los instrumentos de recolección de datos, una encuesta a los usuarios que utilizan el transporte urbano colectivo intramunicipal y dos tipos de encuestas a los conductores y ayudantes de las unidades de transporte; con el fin de evaluar la calidad del servicio de este.

### **5.5.3 Trabajo de campo.**

El trabajo de campo se realizó en diversos puntos de la ciudad de Estelí, donde se aplicaron 379 encuestas a usuarios, 58 encuestas a los ayudantes y 31 encuestas a conductores. También se realizó una entrevista para el conductor, donde se seleccionó al más activo a la hora de responder las inquietudes expuestas ante él; al aplicar dicho instrumento se visitaron las siguientes paradas de autobuses: Hospital San Juan de Dios, Rotonda FAREM-Estelí, El Portalito,



UPOLI, Villa Cuba, Roba Casa y UNI; con esto se obtuvieron datos que permitieron generar los resultados para dicha investigación y a su vez proporcionar estrategias para mejorar la calidad del servicio y satisfacción al usuario.

Según los datos brindados por el Director de Área de Transporte de la Alcaldía de Estelí, existen 34 unidades de las cuales 9 unidades corresponden al barrio el Rosario, 9 unidades al barrio Oscar Gámez, 6 unidades al barrio Sandino, 4 unidades a Roba Casa-UNI, 4 unidades al barrio Villa Cuba y 2 unidades a El Dorado.

#### **5.5.4 Análisis y elaboración de documento final.**

Se analizó la información obtenida mediante la implementación de cada instrumento elaborado. Para procesar la encuesta se diseñó una base de datos con el programa SPSS, con análisis de frecuencias, para cada una de las preguntas realizadas en los instrumentos que se aplicaron a los usuarios, conductores y ayudantes de las unidades de transporte urbano colectivo intramunicipal.

Luego se incluyeron las tablas de frecuencia en el programa Excel para generar los gráficos que están en el presente documento; así como también se hizo uso de las entrevistas realizadas al director del departamento de transporte y al conductor de las unidades.

El informe final se elaboró en base a la guía definida para la presentación de trabajos de investigación, proporcionada por la Dra. Beverly Castillo Herrera, docente investigadora de FAREM-Estelí y maestra que imparte las asignaturas de Investigación Aplicada y Seminario de Graduación.



## CAPITULO VI. RESULTADOS.

### 6.1 Organización del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal.

El transporte intramunicipal es regulado por la Alcaldía Municipal, quien dicta normas y reglamentos apegados a la Constitución Política de la República de Nicaragua y a la Ley N° 524 Ley General de Transporte Terrestre. Dentro del transporte municipal están las rutas urbanas o públicas, todos los tipos de taxis, transporte especial (transporte empresarial), transporte escolar, las suburbanas.

La Alcaldía del Municipio de Estelí cuenta con un departamento de transporte, encargado de regular los diferentes sectores del mismo. A través de este se organizan y controlan las paradas establecidas de los autobuses.

El control en cuanto al tiempo de entrada y salida de las unidades, está a cargo de un supervisor de transporte quien lleva el registro de los horarios de los buses al final de cada recorrido; éste se encuentra en la terminal ubicada en el Hospital Escuela San Juan de Dios.

Para que una persona natural o jurídica brinde el servicio de transporte debe ser propietario de una concesión de ruta, esta se consigue mediante una licitación al momento de abrirse una nueva ruta o de caducar la anterior, la vigencia de la concesión es de 20 años, durante esos 20 años se puede pasar a un tercero, ya sea por venta o por cesión, sin embargo este tercero debe pagar a la municipalidad 14,000 córdobas para que la alcaldía pase todo a nombre del nuevo propietario con su nueva y debida documentación.

Para generar el ingreso de una nueva unidad de transporte a este sector, se debe cumplir con una serie de requisitos, siendo el de mayor relevancia la demanda de esta misma; lo cual debe ser presentado de manera formal, a través de un estudio técnico del crecimiento poblacional, dirigido a la población económicamente activa (PEA).



Antes el estudio técnico lo realizaba el interesado en obtener dicha ruta; pero en la actualidad se debe hacer una solicitud formal a la Alcaldía Municipal quien se encarga de ejecutar dicho estudio y partiendo de los resultados que este arroje se aprueba o se rechaza la solicitud.

La base mínima para dar una concesión es de 50 mil córdobas, hay tasas de pagos fijos, por ejemplo cuando alguien gana la licitación tiene 3 días como límite para pagar la oferta, 500 córdobas como impuesto anual, además el propietario debe pagar 300 córdobas mensuales por brindar dicho servicio, sin embargo, hay otros parámetro. Orlando Castillo expresa:

*“Como Alcaldía debemos garantizar la calidad del servicio de transporte público intramunicipal, por lo tanto al evaluar los diferentes tipos de opciones de concesiones, se debe tomar en cuenta las óptimas condiciones de la unidad como por ejemplo: año de urbano, estado mecánico, comodidad para el usuario; aunque el mínimo para la concesión sea de C\$ 50,000.00 pueden existir otras opciones más altas en cuanto a la concesión, por ejemplo el año del bus, se elige el más favorable y que cumpla con las necesidades del usuario”.*

En el municipio de Estelí se cuenta con un total de 34 unidades de transporte urbano colectivo intramunicipal, está estructurado en cinco rutas y tres distritos, distribuidas de la siguiente manera:

- Ruta número uno; inicia su recorrido en la Rotonda El Rosario contiguo a FAREM-Estelí, recorriendo el Barrio El Rosario y finalizando en el Hospital San Juan de Dios. El recorrido tiene una duración de punto de salida, a punto de llegada de 45 minutos exactos, el cual debe cumplirse, en caso contrario se impone una sanción. Dicha ruta cuenta con nueve unidades independientes, es decir, no existe cooperativa que las una o sindicalice; y se tiene establecido un intervalo de 10 minutos que indica el tiempo de salida entre una unidad y otra.



- Ruta número dos; saliendo de Rotonda El Rosario contiguo a FAREM-Estelí, recorriendo el Barrio Oscar Gámez y finalizando en el Hospital San Juan de Dios. Cuenta con nueve unidades independientes y se tiene establecido un intervalo de 10 minutos que indica el tiempo de salida entre una unidad y otra.
- Ruta número tres; saliendo del Barrio Sandino y finalizando en el Hospital San Juan de Dios. Esta ruta cuenta con seis unidades, y se tiene establecido un intervalo de 12 minutos que indica el tiempo de salida entre una unidad y otra.
- Ruta número cuatro; saliendo de Villa Cuba y finalizando en el Hospital San Juan de Dios. Esta ruta cuenta con cuatro unidades, y se tiene establecido un intervalo de 18 minutos que indica el tiempo de salida entre una unidad y otra.
- Ruta número cinco; iniciando en Roba Casa (carretera a La Concordia), desviándose a la UNI-RUACS para luego dirigirse hacia el Hospital San Juan de Dios y se tiene establecido un intervalo de 18 minutos que indica el tiempo de salida entre una unidad y otra.
- Ruta número seis; iniciando su salida desde la universidad Campus Medico UCATSE seguido del barrio La. Thompson, finalizando su recorrido Hospital.

### 6.1.1 Trayectoria asignada a la ruta.

Los usuarios que utilizan el transporte urbano colectivo intramunicipal, están de acuerdo con la trayectoria asignada a la ruta en un 81%, mientras que el 19% dice no estar de acuerdo. (Ver gráfico No. 1)



Gráfico 1 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016



Al consultar al Director de Transporte de la Alcaldía Municipal afirma:

*“El recorrido está establecido según la Alcaldía, se toman rutas de referencia para asignar el recorrido y también por la necesidad de la población, hay barrios donde se deben ingresar más unidades porque hay más demanda que en otros; se toma en consideración en el recorrido donde es conveniente y que calles cuentan con los elementos pertinentes para el buen transcurso de la unidades”. (Orlando Castillo, Director de Transporte de la Alcaldía Municipal de Estelí)*

Según lo antes mencionado se puede observar que la población esteliana está de acuerdo con la asignación de las rutas en los diferentes barrios, por lo tanto están satisfechos con los lugares por donde pasa la ruta de transporte, logrando satisfacer sus necesidades de movilización de un lugar a otro y para los fines que ellos consideren importantes.

### 6.1.2 Distancia entre paradas.

Al consultar a los usuarios si estaban de acuerdo con la distancia que existe entre paradas el 73.1% afirmó que sí por lo tanto el 26.9% restante dijo no estar de acuerdo con la distancia establecida entre paradas. (Ver gráfico No. 2)

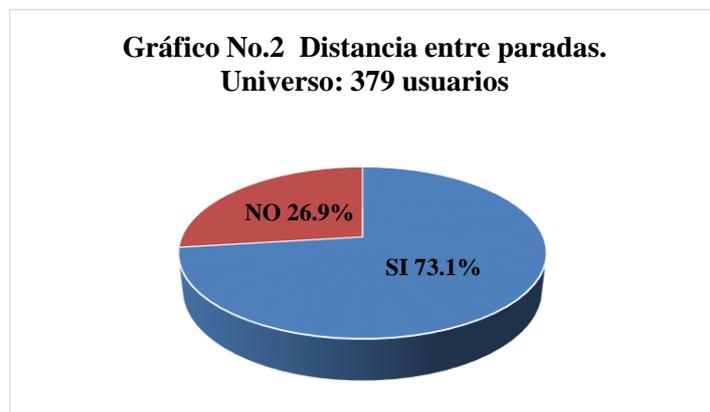


Gráfico 2 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016.

Al consultar al Director de Transporte de la Alcaldía afirma:

*“Tanto trayectoria de las unidades, distancia entre paradas e intervalo de tiempo de las mismas están establecidas dentro de la Ley de Municipios y en consenso con la Alcaldía. Todo conductor debe respetar las paradas asignadas, sin embargo, esto se cumple en el centro de la ciudad y no en los barrios donde no están establecidas las paradas, ni distancia pues se*



*para de acuerdo a la necesidad del usuario*".( Orlando Castillo, Director de Transporte de la Alcaldía de Estelí)

Los usuarios que utilizan a diario el transporte urbano colectivo intramunicipal consideran que la distancia entre paradas es la adecuada, por tanto la distribución de las paradas establecidas según la Ley de Municipios es la indicada; factor que influye en la satisfacción de la población. Por tanto la distancia entre paradas es importante a la hora de llegar a su destino entre más cerca los deja menos atraso hay.

El intervalo de tiempo entre paradas está establecida según la Ley de Municipios de Estelí, donde controla cuanto tiempo debe existir entre cada una de ellas, tomando en consideración el tiempo que se hace por trayectoria total, el 80.3% de la población encuestada dijo estar de acuerdo con tiempo que existe entre cada una (10 minutos) y el 19.7% dijo no estar de acuerdo y que consideraban que el tiempo era muy largo por cada ruta.

Cabe mencionar que estos factores son importantes para la organización del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal, dado que estos elementos no están sujetos a cambios y para esto se hacen los estudios pertinentes y se toma una decisión en conjunto con la Alcaldía.

### 6.1.3 Puntualidad de las unidades de Transporte.

Los usuarios participantes del estudio, opinan en un 56.9% que la puntualidad del servicio de transporte urbano es muy buena, el 34.4% la consideran regular y el 8.6% restante expresan que es mala. (Ver gráfico No.3)

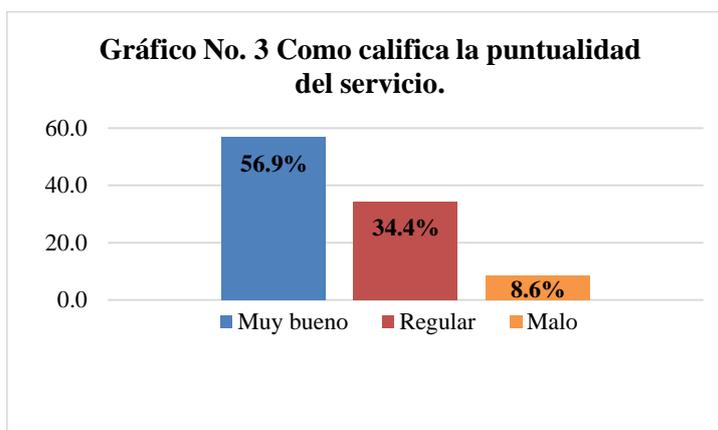


Gráfico 3 Fuente: Datos primarios dela encuesta a usuarios, Junio 2016.



Sobre la puntualidad Orlando Castillo, Director de Transporte de la Alcaldía expresa:

*“La puntualidad en el servicio público es fundamental, se basan en un horario establecido de entrada, salida y parada. La Alcaldía cuenta con chequeadores que se encargan de estar al pendiente de los horarios en los que debe pasar una ruta por un punto establecido; si los conductores no cumplen con el horario establecido o no llegan a tiempo se les asigna una multa por ir colgados con el tiempo, salvo que por algún motivo ajeno a las circunstancias, por ejemplo que ENACAL este reparando calles, Unión Fenosa repare un poste, por congestión vehicular entre muchas otras causas, se retrase el conductor debe avisar al chequeador que va retrasado sino se aplica la multa”.*

Es fundamental que los conductores cumplan con la puntualidad del servicio dado que la mayoría de los usuarios que utilizan el transporte tienen conocimiento de la hora que pasa cada unidad y si las unidades son impuntuales generan inconvenientes y retrasos en las actividades cotidianas de los usuarios, provocando insatisfacción de la calidad del servicio. Sin embargo, en Estelí el horario se cumple de manera eficiente y así lo expresan los usuarios generando una aceptación de más de la mitad de personas que contribuyeron al estudio, quienes manifiestan que la mayoría de las unidades cumplen con los horarios establecidos por la Alcaldía.

## **6.2 Funcionamiento del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal.**

Los propietarios de las unidades deben cumplir con ciertos parámetros de seguridad que establece la Ley 524 (Ley General de Transporte Terrestre); entre ellos figuran los siguientes: los trabajadores de la unidad deben estar en óptimas condiciones de salud, para lo cual se exige que se realicen los exámenes médicos de manera periódica (exámenes de sangre, vista y psicológico), licencia de conducir profesional, seminarios de educación vial, record policial y copia de cédula de identidad; además, la unidad debe estar en excelente estado mecánico, garantizando la comodidad y seguridad del usuario.



Los trabajadores de la unidad de transporte reciben capacitaciones, entre los temas están: estrés laboral, alcohol y drogas, relaciones humanas, primeros auxilios, cómo transportar productos o materiales tóxicos, conducción defensiva y mecánica básica (estas capacitaciones se dan una vez al año).

De lunes a sábado las unidades tienen establecido de manera formal el número de vueltas que deben realizar; mientras que los domingos es opcional para quienes deseen hacerlo, puesto que muchos no trabajan y se les da el día libre a sus trabajadores y no cuentan con otras personas que les cubran de manera temporal, lo cual está justificado, ya que se trata de un derecho establecido por El Código Laboral.

Antes, en caso de incumplimiento de horario se generaba una sanción de 20 córdobas por minuto debido a motivos de retraso de la unidad y este se le otorgaba a la unidad que seguía, actualmente dichas sanciones son individuales; a las unidades se les quita una vuelta del recorrido cuando no logran hacer la vuelta completa o iban con el tiempo retrasado, es decir, que se les quita el siguiente recorrido a la unidad.

Los conductores deben respetar las bahías establecidas según la Alcaldía, sin embargo algunos no cumplen debido a que van retrasados, es deber de ellos hacer parada en la estación, de lo contrario si un usuario denuncia esto a las autoridades competentes (Alcaldía) serán sancionados con las multas estipuladas.



### 6.2.1 Multas de Tránsito.

El 57% de los conductores participantes en el estudio de evaluación del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal afirmaron haber recibido multas de tránsito en horas laborales, por lo tanto el 43% restante aseguraron no haber recibido alguna multa de tránsito durante el recorrido de la unidad. (Ver gráfico No. 4)

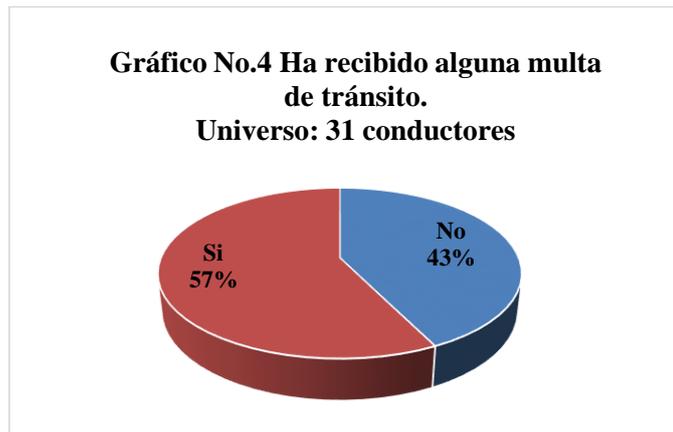


Grafico 4 Fuente: Datos primarios de la encuesta a conductores, Junio 2016.

Al consultar a los conductores de las unidades de transporte colectivo acerca del hecho de haber recibido alguna multa de tránsito afirman:

*“El departamento de tránsito nos exige que llevemos las puertas de la unidad cerradas, lo cual es tedioso porque cada parada es a dos cuadras de distancia y la mayoría de las multas recibidas es por no cumplir con esta normativa por lo tanto esta multa es inevitable, yo como conductor debo ir abriendo y cerrando las puertas de la unidad aparte de ir conduciendo entonces es contradictorio o manejo o cierro puertas”.*  
(Conductor de la unidad, El Látigo, Ruta El Rosario).

El estudio ha reflejado que esto influye en la seguridad del usuario, porque la mayoría de los conductores encuestados afirmaron haber recibido dichas multas durante el recorrido, por ejemplo: puertas abiertas, exceso de pasajeros, paradas no establecidas, irrespeto a las señales de tránsito.



### 6.2.2 Multa por incumplimiento de trayectoria.

El 91% de los conductores encuestados aseguró que sí se les asigna una multa por incumplimiento del recorrido, de tal manera que el 9% de los conductores afirmaron que no se les asigna una sanción por el recorrido incompleto; lo cual afecta de manera directa a los usuarios que utilizan el servicio de transporte urbano colectivo. (Ver gráfico No. 5).

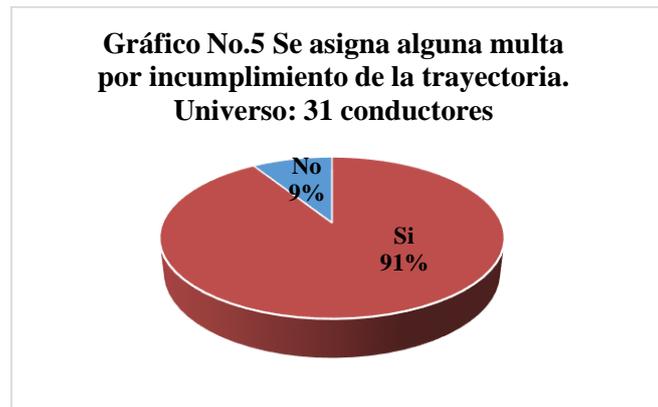


Gráfico 5 Fuente: Datos primarios de la encuesta a conductores, Junio 2016.

*“Muchas de las multas recibidas por el incumplimiento del recorrido son, por ejemplo: calles cerradas por alguna actividad o también cuando hay eventos por parte de la población Estiliana, las rutas se acortan porque se debe llegar a una hora establecida al Hospital y a la Rotonda de la FAREM “La Terminal de buses” y la multa por no cumplir con la trayectoria completa es quitar una vuelta del recorrido siguiente. Al día se realizan 8 vueltas diarias por lo tanto se reduce a 7 vueltas en caso de recibir la multa y por tanto se debe pagar el valor que tiene por vuelta a la unidad siguiente por afectar el horario de la misma, es decir se debe pagar la vuelta no realizada”. (Conductor de la unidad, El látigo ruta el Rosario).*

En base a los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a los conductores de las unidades la mayoría contestó que sí ha recibido una sanción por el incumplimiento del recorrido, afectando de manera directa a los usuarios que utilizan el servicio; tomando medidas alternas para solucionar dicho inconveniente y llegar a tiempo a sus destinos.



### 6.2.3 Recorridos por ruta.

El gráfico No. 6 expresa que los conductores y ayudantes de las unidades de transporte consideran que el recorrido de la ruta que hace la unidad es regular con un 63% de las personas encuestadas, un 30.3% afirma que el recorrido por cada unidad es bueno y el otro 6.7% considera que el recorrido es malo. (Ver gráfico No.6).

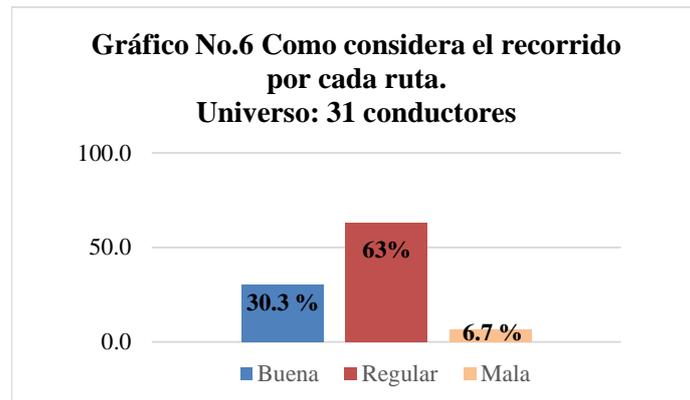


Gráfico 7 Fuente: Datos primarios de la encuesta a conductores, Junio 2016.

Según el español (Zabiski, 2013) define calidad como: 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, pero siempre espera que la “nueva adquisición” funcione como lo esperado, o al menor precio como se lo prometieron en el anuncio publicitario.

Muchas veces la calidad paga, justificando de esta forma el dicho publicitario “lo barato sale caro”

Por lo tanto los conductores han opinado que consideran regular el recorrido que realiza cada unidad por lo antes mencionado; muchas veces no logran terminar el trayecto completo por algún inconveniente que esta fuera de sus manos a lo cual debe responder cumpliendo con las multas asignadas por no completar el trayecto.



### 6.3 Condiciones físicas, psicológicas y de seguridad.

#### 6.3.1 Elementos Físicos.

##### 6.3.1.1 Higiene dentro de la unidad.

El 54.4% de los usuarios participantes del estudio del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal opinan que la higiene de las unidades es regular, el 27.3% la consideran buena, y el restante 18.3% mala. (Ver gráfico No.7)

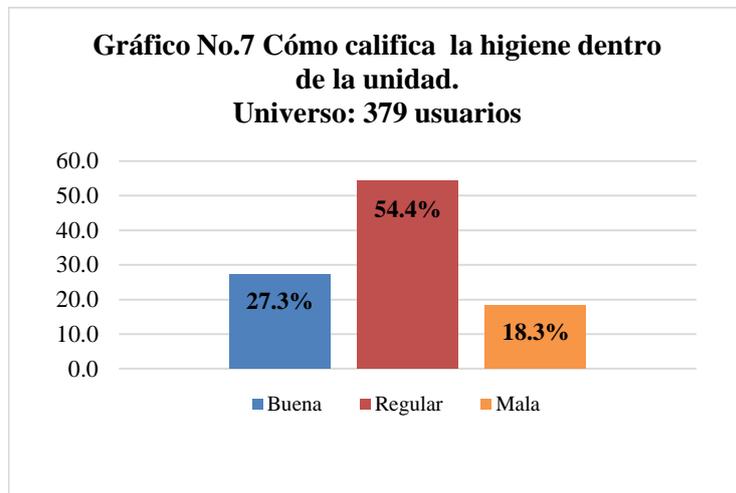


Gráfico 9 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016.

Según el mercadólogo mexicano (Muñiz, 2011) define satisfacción como: que tiene experiencia en medir la satisfacción de los clientes define el concepto de satisfacción 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”.

Por tanto es importante para los usuarios que utilizan el transporte urbano colectivo intramunicipal que se cumplan los requisitos que exige la Alcaldía, de acuerdo a la higiene dentro de las unidades; gran parte de la población encuestada calificó como regular, razón por la cual no se sienten satisfechos con este elemento indispensable para la calidad del servicio.

Este tipo de normativas están establecidas en la Ley 524, Ley General de Transporte Terrestre y La Ley de Municipios, por tal razón el propietario en conjunto con los colaboradores de las unidades deberán cumplir, o en caso contrario se les asignará una multa establecida según la ley.



### 6.3.1.2 Condiciones Físicas.

#### 6.3.1.2.1 Comodidad dentro de las unidades.

El 50% de los usuarios encuestados opina que la comodidad de las unidades de transporte urbano colectivo intramunicipal es regular, el 33.3% afirma que es buena y el 16.7% expresa su inconformidad con la

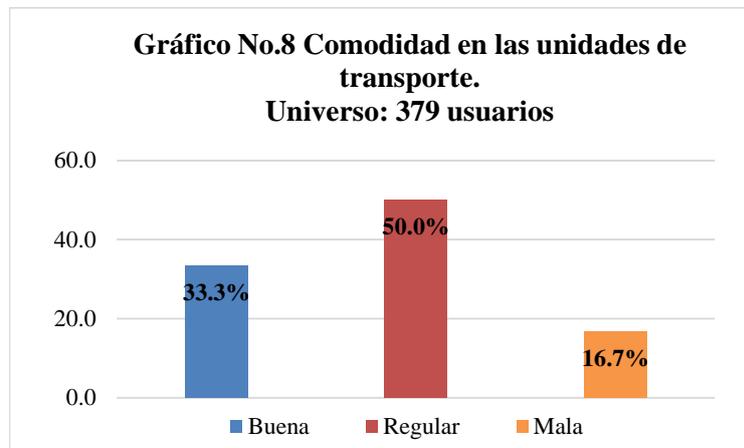


Gráfico 11 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016.

comodidad que brindan los propietarios de las unidades de transporte.(Ver gráfico No.8)

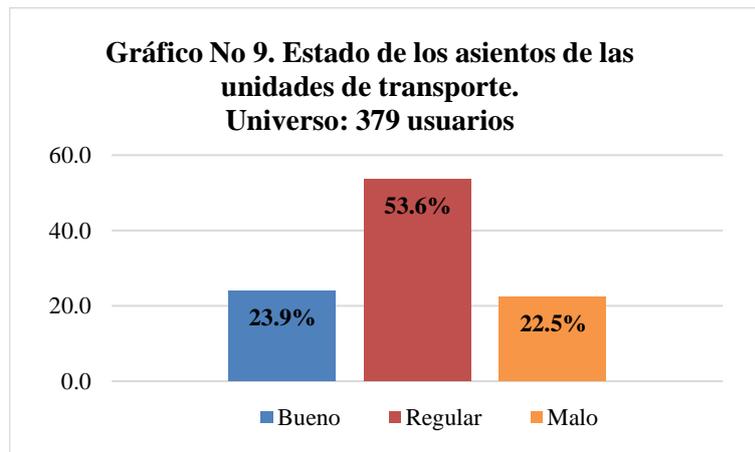
“Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con las que fue diseñado”. (Ministerio de Fomento, 2013)

Es importante que los elementos de la calidad se cumplan de manera eficiente para la satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal. Existen muchos factores que conforman la comodidad dentro de la prestación del servicio de transporte, y este es fundamental para que los usuarios viajen en un ambiente cómodo y de calidad a sus destinos; sin embargo existe un gran porcentaje de personas que no están satisfechas dado que catalogan este elemento como regular; destacando aspectos negativos que no les permiten calificarla como buena.



### 6.3.1.2.2 Estados de los asientos.

El 53.6% de los usuarios participantes del estudio de la evaluación de la calidad del servicio de transporte opinan que el estado de los asientos de las unidades es regular, el



23.9% lo califican como

*Gráfico 13 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016*

bueno, y el 22.5% restante como malo.(Ver gráfico No.9).

Según (Ley 524,Ley General de Transporte Terrestre, 2005) El MTI o los municipios realizarán inspecciones periódicas a los vehículos destinados al transporte público, para verificar si se ajustan a los requisitos de operación con los márgenes de seguridad, comodidad e higiene, que establece esta Ley y su Reglamento.

El estudio refleja que la mayoría de los usuarios considera el estado de los asientos de las unidades como regular, situación que genera inconformidad en la población que utiliza las unidades para movilizarse hacia diferentes destinos, elemento importante para la comodidad del usuario.

Muchos de los asientos de los urbanos se encuentran en condiciones no óptimas debido a desgaste y poco mantenimiento; los propietarios deben garantizar que los asientos estén en buenas condiciones de lo contrario los usuarios tienen todo el derecho de hacer sus quejas ante las autoridades pertinente.



### 6.3.1.2.3 Estados de las ventanas de las unidades.

El 54.4% de los usuarios participantes del estudio de evaluación de la calidad del transporte urbano colectivo considera que no están en buen estado las ventanas de las unidades y el 45.6% opina que sí están en buen estado. (Ver gráfico No.10)



Gráfico 15 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016.

Según (Serna, 2006) define la calidad del servicio como: *“El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”.*

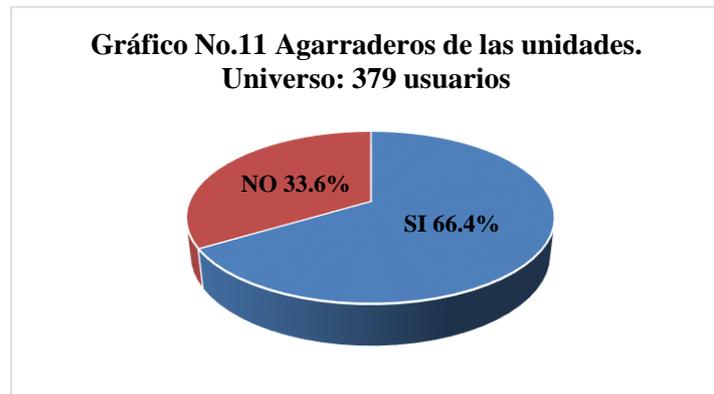
De acuerdo a los resultados obtenidos el estado de las ventanas de las unidades de transporte no cuentan con la aprobación de los usuarios, razón por la cual el servicio de transporte no está ofreciendo condiciones de comodidad y seguridad (ventanas en buen estado).

Es importante que los propietarios de las unidades hagan una inspección periódica para detectar las condiciones de las ventanas y otros elementos que puedan causar inconformidad e insatisfacción en los usuarios; las ventanas de las unidades son un factor primordial porque en temporadas de lluvia y otros factores protege a los usuarios de adversidades climáticas.



### 6.3.1.2.4 Agarraderos de las unidades.

El 66.4% de los usuarios participantes del estudio de la evaluación de la calidad del servicio de transporte opinan que los agarraderos sí están a la altura adecuada por tanto el 33.6% restante



considera que no están a la altura adecuada. (Ver gráfico No.11)

Gráfico 17 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016.

“La comodidad hace referencia a la comodidad que se le brinda al cliente cuando visita el local. Se da, por ejemplo, cuando el local cuenta con espacios lo suficientemente amplios como para que el cliente se sienta a gusto, sillas o sillones cómodos, mesas amplias, elementos primordiales en la prestación de servicios, estacionamiento vehicular, un lugar en donde pueda guardar sus pertenencias, etc.” (Paz, 2004)

Cabe mencionar que la comodidad es un factor importante en la satisfacción de los usuarios, los usuarios buscan como sentirse cómodos en una unidad de transporte, sin embargo, estos parámetros deben cumplirse por parte de los propietarios de las unidades; a mayor comodidad mayor satisfacción por parte de las personas.

La Ley 524 hace referencia a los requisitos que deben cumplir para brindar un mejor servicio y aunque los agarraderos de las unidades son de una altura estándar muchos niños y ancianos, pueden quejarse por la altura.

Por tanto los propietarios deben encontrar soluciones para lograr la aceptación de la población que utiliza el servicio, puesto que cuando son muy altos no existe la posibilidad de sostenerse adecuadamente.



### 6.3.2 Factores Psicológicos.

#### 6.3.2.1 Calificación de la atención del servicio de transporte.

Parte fundamental de cualquier negocio es la atención que se les brinda a los clientes o usuarios. De la muestra resultante a encuestar, el 27.2% se siente completamente satisfecho con la atención que recibe al

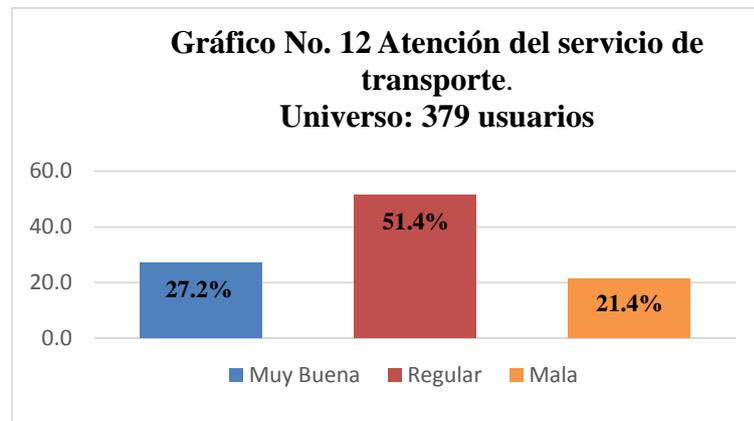


Gráfico 19 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016.

momento de usar el servicio de transporte, mientras que la mayoría no la considera muy mala pero tampoco muy buena, es decir, quedándose en un rango medio y siendo estos el 51.4% de los encuestados; sin embargo, el 21.4% no se siente para nada satisfecho con la atención recibida

*“El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos siendo la atención la piedra angular de dicho conjunto”.* (Sanchez, 2015)

A pesar de que es una leve minoría las personas que no se sienten conformes con la atención que reciben al usar el servicio, realmente existe mucha inconformidad, tomando en cuenta a las personas que consideran regular la atención; de manera que es un factor muy relevante que debe tomarse en cuenta respecto a las estrategias que se pueden implementar para mejorar el servicio, haciendo énfasis en los aspectos más destacados por los usuarios y que indican claramente porque no les gusta el servicio que reciben.



### 6.3.2.2 Trato a los usuarios por parte de los colaboradores de la unidad.

De manera muy similar a atención en el servicio, también el trato que el usuario recibe de parte de los trabajadores de la unidad es de calidad media ya que una gran cantidad de las personas

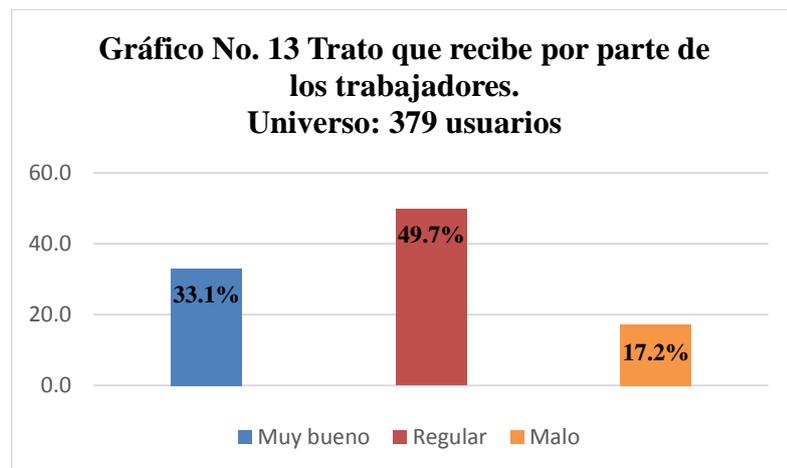


Gráfico 21 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016.

encuestadas considera regular el trato, siendo estas el 49.7%, sólo un 33.1% lo consideran muy bueno y a un 17.2% le parece malo del todo. (Ver gráfico No.13)

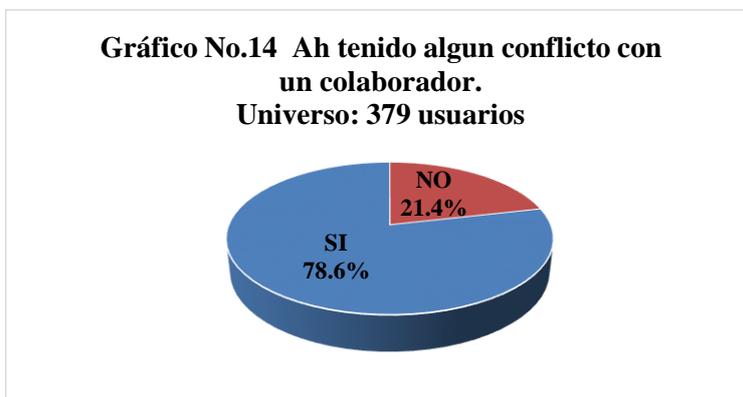
“El mayor porcentaje de pérdida de clientes y usuarios es por haberse sentido despreciados por alguien del personal, bien por una mala atención o por indiferencia. Sólo es necesario causar una vez esta sensación en él para que se aleje para siempre”.(Valenzuela, 2015)

Tomando en cuenta este concepto vemos lo fácil que es perder la clientela incluso, a veces de manera no intencional, por lo tanto, es de suma importancia que los trabajadores de las unidades tengan conocimientos básicos de atención al cliente.



### 6.3.2.3 Conflictos con los colaboradores

Entre los factores que pueden quitar la tranquilidad a un usuario se encuentran los conflictos que puede tener o incluso presenciar dentro de las unidades, al efectuarse el estudio se encontró



*Gráfico 23 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016.*

que el 78.6% sí ha pasado por este inconveniente, mientras que el 21.4% ha conseguido evitarlos. (Ver gráfico No.14)

“Un cliente perdonará un error si se le atiende correctamente y se soluciona de forma eficaz, pero es muy difícil que olvide una agresión por parte del personal y mucho menos, si siente que se le ha tratado mal o como un objeto.” (Valenzuela, 2015)

Es necesario, por tanto, disponer del personal adecuado para atender a los usuarios o clientes ya que esto garantizará su satisfacción y aumentará su confianza en la empresa.



### 6.3.2.4 Volumen del radio de las unidades de transporte.

Otra de las cosas que afectan la condición psicológica del usuario al abordar las unidades de transporte es el inadecuado volumen del estéreo de las unidades, el 47.5% de los usuarios encuestados consideran normal el volumen del estéreo, un 24.2% lo considera bajo y un 28.3% le parece ruidoso y de mal gusto. (Ver gráfico No.15)

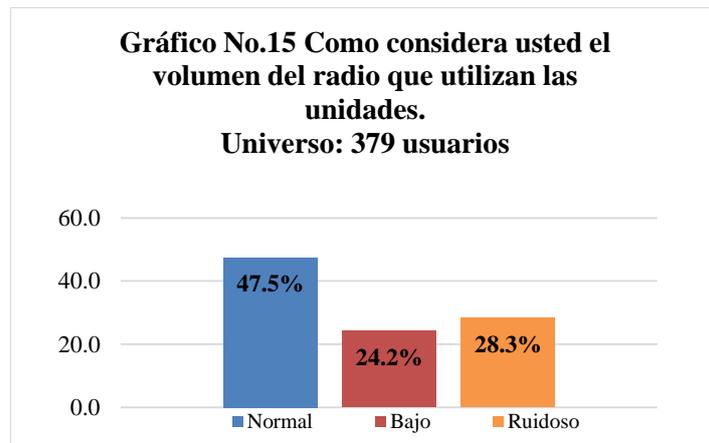


Gráfico 25 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios. Junio

“Un ambiente agradable un ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores le dan al cliente un trato amable y amigable, cuando el local del negocio cuenta con una buena decoración, una iluminación adecuada, una música agradable, etc.” (Paz, 2004)

De esta manera podemos observar que hasta los detalles más pequeños tiene una magnitud significativa cuando hablamos de la satisfacción del cliente, cosas tan pequeñas como la limpieza de la unidad o el volumen del radio pueden hacer una diferencia importante en el usuario.

### 6.3.2.5 Presentación de los colaboradores

Cuando se les preguntó a los usuarios sobre su satisfacción respecto a la vestimenta y presentación de los trabajadores de la unidad tanto del conductor como del



Gráfico 27 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016.



colector y ayudante un 46.7% dijo no sentirse satisfecho, mientras que el 53.3% restante expresó no importarle o estar de acuerdo. (Ver gráfico No.16)

Al entrevistar al Director del Departamento de Transporte en la Ciudad de Estelí al respecto dijo lo siguiente:

*“Hay muchas iniciativas que se pretenden implementar, tales como el uso de uniformes para los trabajadores de las unidades al igual que capacitarlos de una mejor manera para asegurar un buen trato al usuario”.*  
(Orlando Castillo Director del Departamento de Transporte).

Un factor psicológico que influye mucho en la comodidad visual del usuario es el uso de uniformes o de vestimenta adecuada en los lugares de servicio, en este caso en las unidades de transporte urbano, aunque la mayoría de personas ya está acostumbrada a la informalidad de la vestimenta no significa que no deba mejorarse.

### 6.3.3 Seguridad del servicio de transporte.

#### 6.3.3.1 Seguridad que brinda el servicio.

El 52.5% de los usuarios encuestados afirmaron estar satisfechos con la seguridad que brindan los conductores, mientras el 47.5% dijo haber estado inconforme con el servicio que brindan los responsables de las unidades que conducen. (Ver gráfico No.17)



Gráfico 29 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016.

Ésta hace referencia a la seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con suficiente personal de seguridad para evitar que los delincuentes se aprovechen de los usuarios, cuando se tienen claramente marcadas las zonas de seguridad, cuando se tienen claramente señalizadas las vías de escape, cuando se cuenta



con botiquines médicos, cuando hay un plan de emergencia a la hora de un accidente.

Este estudio nos refleja que la mayoría de los usuarios no están satisfechos con la seguridad que brindan los dueños y las unidades transporte, ya que hay factores que inciden en el riesgo de la seguridad que estos mismos ofrecen y deben mejorar, a través de este estudio se determinaron causas las cuales afectan el servicio y el desempeño máximo de las unidades, para que esto suceda los propietarios deben garantizar una mejor calidad de servicio.

### 6.3.2 Satisfacción en la seguridad del servicio.

El 52.5% de los usuarios encuestados afirmaron estar satisfechos con la seguridad que brindan los conductores, mientras el 47.5% dijo haber estado inconforme con el servicio que brindan los responsables



Gráfico 31 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016.

de las unidades que conducen. (Ver gráfico No.18)

Ésta hace referencia a la seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con suficiente personal de seguridad para evitar que los delincuentes se aprovechen de los usuarios, cuando se tienen claramente marcadas las zonas de seguridad, cuando se tienen claramente señalizadas las vías de escape, cuando se cuenta con botiquines médicos, cuando hay un plan de emergencia a la hora de un accidente.(Urbina, 2005)

Este estudio nos refleja que la mayoría de los usuarios no están satisfechos con la seguridad que brindan los dueños y las unidades transporte, ya que hay factores que inciden en el riesgo de la seguridad que estos mismos ofrecen y deben mejorar, a través de este estudio se determinaron causas las cuales



afectan el servicio y el desempeño máximo de las unidades, para que esto suceda los propietarios deben garantizar una mejor calidad de servicio.

### 6.3.3 Forma de conducir del conductor.

El gráfico siguiente nos refleja que el 71.1% de los usuarios califican de manera prudente la forma de conducir de los choferes de las unidades, el 22.2% refiere que la manera de este es imprudente, mientras que el

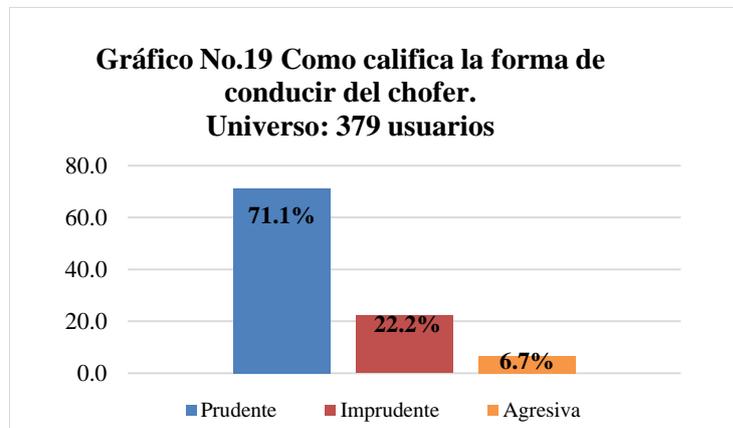


Gráfico 33 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016.

restante 6.7% dicen, que conducen de una manera agresiva poniendo en riesgo la seguridad de los usuario. (Ver Gráfico No.19)

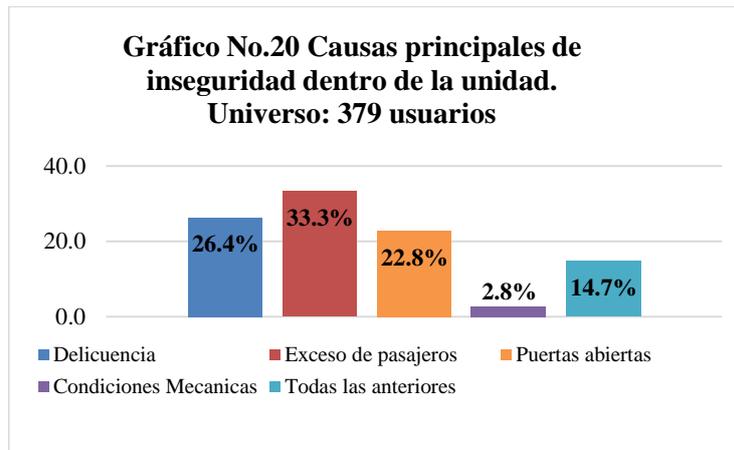
Según (Ley 524, Ley General de Transporte Terrestre, 2005) el artículo 9 de la ley 524, expresa que, todos los conductores y el personal auxiliar del servicio público de transporte terrestre deberán someterse periódicamente a los exámenes médicos correspondientes, los que deberán hacer énfasis en detectar el uso de drogas o sustancias que pongan en peligro la vida y los bienes de los usuarios, todo de conformidad con lo establecido en la presente Ley, en la Ley para el Régimen de Circulación Vehicular e Infracciones de Tránsito y a la normativa que elabore el MTI para tal efecto.

En base a los resultados obtenidos, refleja la conformidad de los usuarios a la hora de conducir ya que de manera prudente circulan por su recorrido brindando la seguridad que la mayoría de los usuarios demandan, sin embargo hay errores que los conductores cometen a la hora de conducir poniendo en riesgo la vida del demandante del servicio, esta parte de la población dice estar en desacuerdo y exclaman que necesitan más seguridad y conductores más capacitados para esta labor.



### 6.3.4 Causas de Inseguridad.

Dentro de las principales causas de inseguridad que se presentan en las unidades de transporte urbano colectivo, los usuarios de las unidades respondieron; que la mayor causa de inseguridad con un 33.3



% representa el exceso

*Gráfico 35 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016.*

de pasajeros, el 26.4 % la delincuencia que se presentan en las unidades, por otra parte el 22.8 % circulan con las puertas abiertas siendo un peligro para los usuarios, y no obviando las condiciones mecánicas de la unidad con un 2.8%, mientras que el 14.7 % respondió que todas las causas anteriores se vivían en el transcurso de la ruta. (Ver grafica No.20)

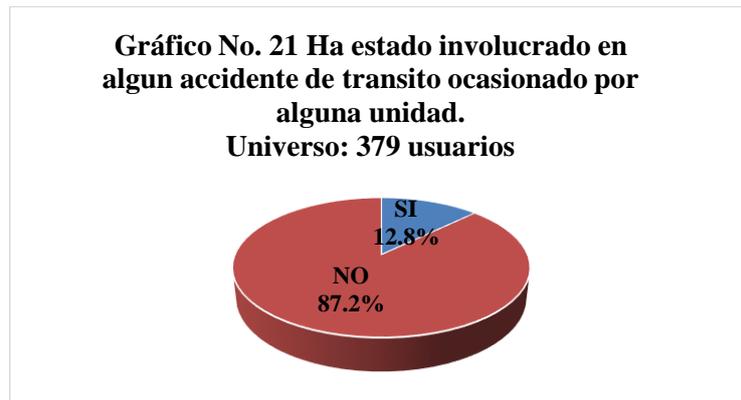
Según (Ley 524,Ley General de Transporte Terrestre, 2005) el artículo 13 hace referencia a: Los concesionarios están obligados a cumplir con las normas y técnicas, a fin de garantizar la seguridad y comodidad de los usuarios y la protección del medio ambiente; todos los vehículos de servicio público terrestre, deberán cumplir con normas y técnicas para la inspección de sus condiciones físicas y mecánicas, y obtener la constancia de aprobación correspondiente con la periodicidad y términos que establezca esta Ley y su Reglamento.

Este estudio ha reflejado que la mayoría de los usuarios no cuentan con una seguridad plena al abordar estas unidades, siendo expuestos a riesgos que puedan afectar en su seguridad sin embargo deben de agregar más unidades en horas picos para evitar la aglomeración de personas, para reducir el riesgo de la delincuencia se debe de contar con un personal capacitado a la hora de que se pueda presentar un acto de delincuencia con algún usuario, además deben cumplir con las leyes impuestas por el departamento de tránsito, para garantizar la seguridad que se brinda al viajar con las puertas cerradas.



### 6.3.5 Accidentes de Tránsito.

El 87.2 % de los usuarios admitió no haber estado involucrado en un accidente de tránsito, de manera tal que los conductores manejan siempre a su defensiva, por tanto el 12.8 % de las población afirmo



*Gráfico 37 Fuente: Datos primarios de la encuesta a usuarios, Junio 2016.*

haber estado en un accidente de tránsito ocasionado por los conductores de los urbanos. (Ver Gráfico No.21)

Todos los riesgos al conducir aumentan si el conductor no está en las mejores condiciones físicas y mentales, algunos factores que afectan negativamente la seguridad al conducir.

Según (Ley 524, Ley General de Transporte Terrestre, 2005) el artículo 7 de la ley 524, Ley General de Transporte, Todos los vehículos de servicio público de transporte terrestre, en sus distintas modalidades, que transiten por calles, caminos y carreteras del territorio nacional, deberán cumplir las normas técnicas para la inspección de sus condiciones físicas y mecánicas, y obtener la constancia de aprobación correspondiente con la periodicidad y términos que establezca esta Ley y su Reglamento.

De acuerdo al estudio realizado, es seguro abordar las unidades de transporte urbano ya que la mayor parte de los encuestados se sienten satisfechos con las condiciones de seguridad que brinda el servicio, hay que destacar que no todos los usuarios están conformes con este servicio porque en un momento han sido afectados por algún tipo de accidente; por tal razón se debe mejorar la seguridad, para que los usuarios que utilizan el servicio sientan confiabilidad a la hora de abordar las unidades.



### Matriz Foda

<p>Propuestas de estrategias que mejore la calidad del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal.</p>	<p><b>Fortalezas Internas</b>                  F1. Puntualidad.                  F2. Buen estado mecánico de las unidades.                  F3. Tarifa del servicio aceptable.                  F4. Trayecto apropiado de cada recorrido.                  F5. Intervalo de tiempo adecuado entre unidades.                  F6. Buen estado mecánico de las unidades del Rosario y Oscar Gámez.</p>	<p><b>Debilidades Internas</b>                  D1. Puertas abiertas de las unidades durante el trayecto.                  D2. No usan uniformes los trabajadores.                  D3. Exceso de pasajeros en horas de mayor afluencia.                  D4. Trato inadecuado por parte de los colaboradores.                  D5. Falta de higiene dentro de las unidades.                  D6. Deterioro de los asientos.                  D7. Deterioro mecánico de las unidades de las rutas Sandino, Chiriza y Tompson.</p>
<p><b>Oportunidades Externas</b>                  O1. Rutas emergentes los días domingo y feriados.                  O2. Aumento del turismo                  O3. Explosión demográfica                  O4. Calles y barrios nuevos                  O5. Subsidios en combustibles y compras de vehículos y/o repuestos.</p>	<p><b>Estrategias FO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mejorar los elementos de calidad que necesitan los usuarios. (F1, F2, F5, )</li> <li>Brindar seguridad a los usuarios. (O3, F4, F6)</li> </ol>	<p><b>Estrategias DO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar nuevas unidades en la Ciudad de Estelí. (D3, D7, O1, O2, O4)</li> </ol>
<p><b>Amenazas Externas</b>                  A1. Atrasos continuos debido a celebraciones populares, reparación de calles y cortejos fúnebres.                  A2. Baja en el número de usuarios en tiempos de lluvia.                  A3. Parque vehicular saturado                  A4. Falta de un control de tránsito en las calles.                  A5. Paradas no respetadas.                  A6. Falta de cultura social.</p>	<p><b>Estrategias FA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con los requisitos que exige la Ley 524 en relación al ambiente e higiene. (F3, A1, A5)</li> </ol>	<p><b>Estrategias DA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Brindar capacitaciones de relaciones humanas, técnicas de servicio al usuario por las autoridades pertinentes. (D1, D2, D4, A6)</li> <li>Implementar elementos innovadores para mejorar la calidad del servicio de transporte. (D5, D6, A1, A2, A3, A4, A5)</li> </ol>



## **6.4. Estrategias de mejora.**

### **6.4.1 Propuesta de estrategias para mejorar la calidad del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal en la Ciudad de Estelí.**

#### **Línea Estratégica N°.1 Brindar seguridad de los usuarios.**

**Objetivo:** Proporcionar las condiciones básicas que exigen los parámetros de la ley 524 para la seguridad de los usuarios.

**Actividades:**

1. Evitar el exceso de pasajeros en las unidades.
2. Mantener cerradas las puertas de las unidades durante el recorrido.
3. Evitar frenasos por parte de los conductores de las unidades.
4. Respetar las Leyes de Tránsito.

#### **Línea Estratégica N°. 2 Cumplir con los requisitos que exige la Ley 524 en relación al ambiente e higiene.**

**Objetivo:** Ofrecer las condiciones adecuadas para un ambiente agradable y limpio.

**Actividades:**

1. Limpiar las unidades al finalizar cada recorrido.
2. Exigir que cada unidad cuente, por lo menos, con un depósito de basura.
3. Concientizar a los usuarios para que depositen la basura en los lugares proporcionados por la unidad (esto por parte de los cobradores).



**Línea Estratégica N°3. Mejorar los elementos de calidad que necesitan los usuarios.**

**Objetivo:** Cubrir las demandas básicas señaladas por los usuarios.

**Actividades:**

1. Ofrecer unidades de fácil acceso para los usuarios (con escalones apropiados para subir cómodamente)
2. Reparar los asientos de las unidades, puesto que una gran mayoría están en mal estado.
3. Moderar el uso de la radio, no exceder el volumen del mismo.

**Línea Estratégica N°4. Brindar capacitaciones de relaciones humanas, técnicas de servicio al usuario por las autoridades pertinentes.**

**Objetivo:** Desarrollar las capacidades técnicas y humanas de los colaboradores

**Actividades:**

1. Capacitar con regularidad a los colaboradores en el área técnica del servicio prestado.
2. Exigir la participación de todos los colaboradores en charlas o cursos brindados por los entes reguladores.
3. Instruir a los colaboradores en temáticas de servicio al cliente y relaciones humanas.
4. Proporcionar un certificado por estar listo para laborar en una unidad de servicio de transporte.



### **Línea Estratégica N°5. Proporcionar nuevas unidades en la Ciudad de Estelí.**

**Objetivo:** Realizar un estudio para determinar el incremento de nuevas rutas.

**Actividades:**

1. Realizar una reunión con los propietarios para evaluar el uso de más unidades.
2. Aumentar el número de unidades especialmente en horas de mayor afluencia.
3. Contar con unidades de mayor capacidad de personas en horarios más demandados.

### **Línea Estratégica N°6. Implementar elementos innovadores para mejorar la calidad del servicio de transporte.**

**Objetivo:** Cubrir con las necesidades de los usuarios.

**Actividades:**

1. Proporcionar las condiciones adecuadas para personas discapacitadas.
2. Incluir una tercera puerta (salida de emergencia).
3. Implementar un sistema de cobro electrónico.
4. Regular el sonido de los radios en las unidades de transporte.



---

## CAPITULO VII. CONCLUSIONES

De acuerdo a la información obtenida en la presente investigación se ha concluido lo siguiente:

La hipótesis planteada ha sido rechazada en un 51.4%, la población de Estelí ha comentado que está de acuerdo con la atención y los parámetros de calidad que ofrecen las unidades del servicio de transporte.

Sin embargo a los conductores de las unidades de transporte se les consulto sobre como calificaban la atención que ofrecían concordando con los usuarios que la calidad del servicio es aceptada por la mayoría de estos.

Cabe señalar que la Alcaldía y la ley 524 Ley General de Transporte terrestre exige los requisitos de acuerdo a las necesidades de la población por tanto los usuarios aceptan la calidad del servicio en los diferentes elementos:

El 54.4% de los usuarios han dicho estar conformes con la higiene que brinda el servicio de transporte, requisito que exige las autoridades pertinentes y un elemento a medir en la hipótesis de la investigación.

El 52.5% de la población encuestada ha comentado que está satisfecho con la seguridad que brinda el servicio, parámetro indispensable para la medición de calidad.

El 56.9% acepto la puntualidad que ofrece el servicio de transporte público, muchas personas han expresado que es una de las características que más les satisface del servicio.

El 50% de los usuarios aprueban la comodidad dentro de las unidades de servicio de transporte lo cual hace placentero el transcurso hasta llegar a su destino.

Es importante mencionar que el servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal es el medio más utilizado por la población estiliana, en el cual se movilizan hacia sus trabajos u otros fines.



---

## CAPITULO VIII. RECOMENDACIONES

Esta investigación pretende ser de utilidad para los propietarios de las unidades de servicio de transporte urbano, usuarios y autoridades pertinentes.

### **A los propietarios:**

1. Tomar en cuenta las estrategias planteadas en la presente investigación con el fin de mejorar la calidad del servicio de transporte urbano colectivo.
2. Capacitar en conjunto con las autoridades (Alcaldía y Transito) a los colaboradores de las unidades de servicio en temas relacionados de atención al cliente, relaciones humanas y lenguaje; para mejorar la atención brindada en las unidades.
3. Motivar a los usuarios que utilizan el servicio con mejoras que complementen sus necesidades.
4. Valorar los aspectos negativos expuestos en la presente investigación para mejorar la calidad del servicio de transporte.

### **Autoridades Pertinentes:**

1. Mejorar la recepción de quejas de los usuarios que utilizan el transporte urbano colectivo.
2. Implementar un mejor control de entradas y salidas de las unidades.
3. Prestar atención a las necesidades que exige la población que hace uso del servicio para movilizarse hacia sus trabajos u otros destinos.
4. Realizar inspecciones frecuentes a las unidades que están en circulación, para verificar la calidad de los parámetros exigidos por la ley, Ley General de Transporte Terrestre.
5. Hacer cumplir a los propietarios de las unidades de transporte que se realicen las capacitaciones a su personal.

### **A los estudiantes:**

1. Realizar un estudio comparativo con relación a la calidad del servicio en los próximos años, ayudándose de esta tesis.
2. Profundizar en la evaluación del servicio de transporte urbano colectivo en la ciudad de Estelí.



## CAPITULO IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

### I. Bibliografía

- Alfaro, D. (13 de Agosto de 2011). *Ficus Pentic*. Obtenido de <http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/transportes.html>
- Borrel, L. (2006). *Derecho Municipal*. Managua: La Universal.
- Collins, A. (2008). *Principios de Atencion al Cliente*. Londres: Macmillan.
- Davila, N. (3 de Abril de 2008). *Seguridad Publica*. Obtenido de : <http://www.seguridadpublica.es/2008/04/el-municipio-concepto-y-elementos-del-municipio-poblacion-territorio-y-organizacion/>
- Galan Amador, M. (29 de Mayo de 2009). *Tecnologica Fitec*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
- Garcia, A. C. (7 de Octubre de 2006). *FactsSeguridad.es*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/77>
- Gonzalez, A. (1 de Julio de 2006). *Prromonegocios.net*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Lefcovich, M. (10 de Marzo de 2016). *Degerencia*. Obtenido de <http://www.degerencia.com/tema/calidad>
- Ley 524, Ley General de Transporte Terrestre. (14 de Abril de 2005). Ley General de Transporte Terrestre. *Normas Juridicas de Nicaragua*. Managua, Nicaragua.
- Ley de Municipios. (12 de Junio de 2012). Competencias Municipales. *La Gaseta*. Managua, Nicaragua.
- Machicado, J. (2012). Que es municipio. En J. Machicado, *Ley de Municipalidades* (págs. 3-6). Managua, Nicaragua: Juridica S.A.
- Martinez, I. (12 de Junio de 2014). *Todo Economia*. Obtenido de [dhttp://www.transporte.mx/la-importancia-del-transporte-en-la-economia/](http://www.transporte.mx/la-importancia-del-transporte-en-la-economia/)
- Ministerio de Fomento, P. (11 de Septiembre de 2013). *Apmarin*. Obtenido de [http://www.apmarin.com/download/691\\_cal1.pdf](http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf)
- Muñiz, G. (2011). *Una definicion de calidad*. Zaragoza: Pearson Educacion.



- Paz, D. (5 de Diciembre de 2004). *Servimetrica*. Obtenido de <http://servimetrica.blogspot.com/2004/11/los-cinco-factores-o-dimensiones-de-la.html>
- Pimentel, C. (1 de Diciembre de 2014). *Acento.com*. Obtenido de <http://acento.com.do/2014/opinion/8200126-administracion-publica-y-calidad-de-los-servicios/>
- Prada, F. (17 de Mayo de 2011). *Slideshare*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/Vivianayurleysandoval/satisfaccin-al-cliente>
- Sanchez, R. (17 de Junio de 2015). *Todo definiciones*. Obtenido de <http://www.tipos.co/tipos-de-transporte/>
- Serna, H. (2006). *De conceptos basicos de Servicio al cliente*. Cartagena: Edicion Limitada.
- Sierra, C. G. (15 de MAyo de 2016). *EL sector terciario*. Obtenido de <http://elsectorterciario.blogspot.com/2011/02/la-clasificacion-de-los-servicios.html>
- Urbina, F. (4 de Noviembre de 2005). *Ejendals*. Obtenido de <http://www.ejendals.com/es/products-and-services/services/safety-concept/>
- Valenzuela, K. (5 de Junio de 2015). *Linked In*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/civility-our-planes-ed-bastian>
- Villacielos, I. (11 de Junio de 2014). *Todo Economia*. Obtenido de <dhttp://www.transporte.mx/la-importancia-del-transporte-en-la-economia/>
- Violanz, M. H. (27 de Junio de 2015). *Entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/268543>
- Zabiski, E. E. (5 de Abril de 2013). *Um.es*. Obtenido de <http://www.um.es/web/unica/>



## CAPITULO X. ANEXOS

Instrumento No. 1

### ENTREVISTA

La presente entrevista fue elaborada por estudiantes de V año de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, y es dirigida a los ayudantes que laboran en el transporte urbano colectivo de la Ciudad de Estelí.

#### **Objetivo.**

Describir cómo funciona y se organiza el servicio de transporte urbano intramunicipal.

1. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que presentan las unidades en los horarios designados?
2. ¿Existe un tipo de sanción para los transportistas al incumplir los horarios establecidos?
3. ¿Cuál es la tarifa que impone la alcaldía a los propietarios de los urbanos?
4. ¿Qué impuestos paga el propietario de las unidades para ejecutar el servicio?
5. ¿Existe alguna exigencia de parte de la alcaldía para la limpieza de las unidades?
6. ¿Cuáles son los requisitos que pide la alcaldía para los conductores de las unidades?
7. ¿Cuáles son las medidas de seguridad que debe presentar la unidad a los usuarios?
8. ¿Se necesita algún límite de edad para laborar en las unidades de transporte?
9. ¿Cuáles son las herramientas que utiliza para laborar en su trabajo?
10. ¿Existen sanciones por el exceso de pasajeros en las unidades?
11. ¿Con que frecuencia realiza informes a la alcaldía?
12. ¿En qué horarios labora?
13. ¿Existen sanciones por paradas no establecidas?



14. ¿Se necesita algún test psicológico para laborar en la unidad?
15. A nivel personal que sugiere para mejorar el servicio de transporte urbano colectivo



## Instrumento No. 2

### ENCUESTA A LOS USUARIOS.

La presente encuesta fue elaborada por estudiantes de V año de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, y es dirigida a los usuarios que utilizan el transporte urbano colectivo intramunicipal de la Ciudad de Estelí año 2016.

**Objetivo:** Evaluar la calidad del servicio por parte de los usuarios que utilizan el transporte urbano colectivo intramunicipal de la ciudad de Estelí.

Nombre de ruta: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

#### I. Datos generales de los usuarios.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: M  F

Nivel académico: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

#### II. Generalidades del servicio.

1. ¿Con que frecuencia utiliza usted el servicio de transporte urbano colectivo?

Pocas veces

Siempre

2. ¿Con que fin utiliza el servicio urbano?

Laboral

Particular

Escolar



3. ¿Está de acuerdo con la tarifa impuesta por el uso del servicio?

Sí

No

**III. Evaluación de la calidad del servicio.**

4. ¿Cómo califica usted la atención del servicio de transporte urbano colectivo?

Muy buena  Regular   
Mala

5. ¿Cómo considera el trato que recibe por parte de los trabajadores?

Bueno  Regular   
Malo

6. ¿Ha tenido algún conflicto con algún colaborador dentro de la unidad?

Sí  No

7. ¿Cuáles han sido los conflictos más frecuentes entre usted y el colaborador de la unidad?

Abuso verbal   
Atención inapropiada

Otros: \_\_\_\_\_

8. ¿Cómo califica la puntualidad del servicio?

Muy buena  Regular   
Mala

9. ¿Cuáles son las causas principales de inseguridad dentro de la unidad?

Delincuencia   
Exceso de pasajeros   
Puertas abiertas   
Condiciones Mecánicas



10. ¿Cómo califica la higiene dentro de la unidad?

Buena  Regular

Mala

11. ¿Ha observado depósitos de basura dentro de las unidades?

Sí  No

Algunas veces

12. ¿Cómo califica la comodidad dentro de las unidades de transporte?

Buena  Regular

Mala

13. ¿Cómo observa el estado de los asientos de las unidades?

Bueno  Regular

Malo

14. ¿Considera en buen estado las ventanas de las unidades?

Sí  No

15. ¿Considera que los agarraderos de las unidades están a la altura adecuada para la mayoría de los usuarios?

Sí  No

16. ¿Cómo considera usted el volumen del radio que utilizan las unidades?

Normal  Bajo

Ruidoso

17. ¿Considera molesta la manera en que frenan conductores de algunas unidades?

Sí  No

18. ¿Ha estado involucrado en algún accidente de tránsito ocasionado por alguna unidad?

Sí  No



19. ¿Considera usted que las unidades deben poseer un plan de emergencia?

Sí  No

20. ¿Estaría de acuerdo con una tercera puerta trasera (salida de emergencia)?

Sí  No

#### IV. Satisfacción del Usuario.

21. ¿Está satisfecho con la seguridad que brinda el servicio?

Sí  No

22. ¿Se siente satisfecho con la presentación de los trabajadores de la unidad?

Sí  No

23. ¿Está de acuerdo con la trayectoria asignada a la ruta?

Sí  No

24. ¿Está de acuerdo con la distancia que existe entre paradas?

Sí  No

25. ¿Está de acuerdo con el intervalo de tiempo que existe entre cada unidad?

Sí  No

26. ¿Le gustaría que se implementara un sistema de cobro electrónico?

Sí  No

27. ¿Cuál es su opinión respecto a las personas que abordan a la unidad para pedir dinero?

De mal gusto

Me es indiferente

Estoy de acuerdo



28. ¿Está de acuerdo con que le permita el acceso a la unidad a los vendedores ambulantes?

Sí  No

29. ¿Alguna vez le ha afectado el trayecto incompleto por parte de las unidades?

Sí  No

Algunas veces

30. ¿Le afecta la poca circulación de unidades los domingos?

Sí  No

Algunas veces

31. ¿Le gustaría que en horas de mayor afluencia se aumentara la cantidad de unidades para evitar la aglomeración de personas en cada urbano?

Sí  No



**Instrumento No.3**

**GUIA DE OBSERVACION.**

**Objetivo.**

Conocer las condiciones físicas, emocionales y de atención que reciben los usuarios que abordan la unidad de transporte urbano colectivo intramunicipal en la Ciudad de Estelí.

Nombre de la ruta: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Hora de inicio: \_\_\_\_\_ Finalización: \_\_\_\_\_

Nombre del Observador o (a): \_\_\_\_\_

**I. Condiciones Físicas.**

1. Limpieza de la unidad de transporte.

Buena  Regular  Mala

2. Estado de los asientos.

Buena  Regular  Mala

3. Condiciones de las ventanas de la unidad.

Excelente  Regular  Mala

4. Altura de los agarraderos de las unidades.

Alto  Bajo  Normal

5. Existencia de recipientes de basura.

Sí  No

6. Existencia de normas de seguridad dentro de la unidad.

Sí  No



7. Sonido del radio dentro de la unidad.

Ruidoso  Normal  Baja

**II. Atención de los trabajadores hacia los usuarios.**

8. Trato del trabajador hacia el usuario.

Buena  Regular  Mala

9. Cobro de tarifa.

Correcta  Incorrecta

10. Vocabulario de los colaboradores de la unidad.

Correcto  Incorrecto

11. Forma de conducir.

Excelente  Regular  Malo

12. El colaborador ayuda a subirse a los usuarios a la unidad.

Sí  No



## Instrumento No. 4

### ENCUESTA A CHOFERES Y AYUDANTES.

La presente entrevista fue elaborada por estudiantes de V año de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, y es dirigida a los ayudantes y conductores que laboran en el transporte urbano colectivo de la Ciudad de Estelí.

#### Objetivo.

- Evaluar el servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal en la Ciudad de Estelí, año 2016.

#### I. Datos generales del Conductor y Ayudante.

Edad: \_\_\_\_\_ Nivel Académico: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Nombre de Ruta: \_\_\_\_\_ Horario de trabajo: \_\_\_\_\_

#### II. Generalidades del Servicio.

1. ¿Qué requisitos debe tener para laborar en esta unidad?

Record Policial

Fotocopia de Cedula

Certificado de Salud

2. ¿Considera pesada la jornada de trabajo?

Sí  No

3. ¿Ha sufrido alguna vez de problemas de salud debido a la larga jornada de trabajo?

Sí  No

4. ¿Cuenta con un día libre durante la semana?

Sí  No



5. ¿Está inscrito en el seguro social?

Sí  No

6. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio que ofrecen?

Bueno

Regular

Mala

7. ¿Se ha realizado los exámenes médicos que exige la Ley 524?

Sí  No

8. ¿Qué población utiliza más este servicio?

Estudiantes

Particulares

Trabajadores

### III. Calidad del Servicio.

9. ¿Con que frecuencia limpian la unidad de transporte?

1 a 3 veces

4 a 6 veces

6 a 9 veces

10. ¿Cómo califica las condiciones físicas de la unidad?

Buena

Regular

Mala

11. ¿Ha sufrido algún accidente de tránsito en sus horas laborales?

Sí  No



12. ¿Ha recibido alguna multa de tránsito?

Sí  No

13. ¿Con qué frecuencia realizan inspección mecánica a las unidades de transporte?

Semanal

Quincenal

Mensual

14. ¿De no cumplir con la trayectoria de la ruta se les asigna alguna multa?

Sí  No

15. ¿Cómo considera usted el recorrido por cada ruta?

Excelente

Regular

Malo

16. ¿Cómo califica el trato que recibe por parte de los usuarios que abordan la unidad?

Bueno

Regular

Malo

17. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios que abordan la unidad?

Sí  No

18. ¿Cuáles considera que son los conflictos más frecuentes entre usted y el usuario?

Abuso verbal

Abuso Físico

Otros: \_\_\_\_\_



**19.** ¿Considera usted que atiende de forma educada y respetuosa al usuario?

Sí  No

**20.** ¿Cómo considera el cuidado de la unidad por parte de los usuarios?

Bueno

Regular

Malo

**21.** ¿Ha recibido sugerencias de mejora por parte de los usuarios?

Sí  No

**22.** ¿Ha recibido quejas por la atención brindada a los usuarios?

Sí  No



Ilustración 2 Fuente: Fotografía propia, Rotonda Farem Estelí, Terminal de autobuses.



Ilustración 3 Fuente: Fotografía propia, Urbano –Ruta el Rosario.



*Ilustración 4 Fuente: Fotografía propia, limpieza de la unidad.*



*Ilustración 5 Fuente: Fotografía propia, interior de la unidad.*



*Ilustración 6 Fuente: Fotografía propia, interior frontal de la unidad, Ruta el Rosario.*



*Ilustración 7 Fuente: Fotografía propia, parada Ferretería Briones*



Ilustración 8 Fuente: Fotografía propia, unidad Oscar Gaméz.



Ilustración 9 Fuente: Fotografía propia, unidad "El Látigo", El Rosario.