

Evaluación de la calidad del servicio en la empresa pública municipal de transporte, tránsito y seguridad vial de santo domingo: enfoque en la satisfacción del cliente y la experiencia del usuario

Evaluating service quality at the Santo Domingo Municipal Public Transportation, Transit, and Road Safety Company: Focus on customer satisfaction and user experience

Avaliação da qualidade do serviço na Empresa Municipal de Transporte Público, Trânsito e Segurança Rodoviária de Santo Domingo: Foco na satisfação do cliente e na experiência do usuário

Raquel Alexandra Bravo Fajardo¹
Instituto Superior Tecnológico Tsáchila
raquelbravofajardo@tsachila.edu.ec



Melany Mishell Vera Párraga²
Instituto Superior Tecnológico Tsáchila
melanyveraparraga@tsachila.edu.ec



Dennys Paul Carrillo Gualancañay³
Instituto Superior Tecnológico Tsáchila
dennyscarrillo@tsachila.edu.ec



 DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/n2/999>

Como citar:

Bravo, R., Vera, M. & Carrillo, A. (2024). *Evaluación de la calidad del servicio en la empresa pública municipal de transporte, tránsito y seguridad vial de santo domingo: enfoque en la satisfacción del cliente y la experiencia del usuario*. *Código Científico Revista de Investigación* 5(2), 2058-2081.

Recibido: 10/07/2024

Aceptado: 07/08/2024

Publicado: 31/12/2024

Resumen

La investigación se basó en realizar una evaluación de la calidad de servicio de la Empresa Pública Municipal de Transporte Terrestre a través de la aplicación del modelo Servqual en el área de matriculación. Para la evaluación de la calidad del servicio se desarrolló 188 encuestas dirigidas a los choferes de las diferentes unidades de transporte como: Cia. Ejecuttrans, Cia. Rumiñahui, Coop. Río Toachi, Cia. Transtsachila y Cia. Transmetro. Cada una de estas preguntas fueron estructurada en función a las cinco dimensiones del modelo Servqual: la dimensión tangible, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. De igual forma para poder determinar el grado porcentual de la calidad actual cada una de las preguntas fueron estructurada con el modelo de la escala de Likert. Una vez desarrollado el estudio de campo se determinó, que en la actualidad existen un total de 369 unidades de transporte público urbano. Se realizó entrevistas al director de matriculación de la EMPT-SD, al gerente de la compañía de Ejecuttrans y al encargado de movilidad de la compañía de Transmetro. También, se determinó que la Empresa Pública tiene una dimensión positiva en la Empatía y tiene falencias en las dimensiones de: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad. Por lo tanto, se recomienda que las autoridades de la Empresa Pública desarrollen actividades de mejora para las cuatro dimensiones, antes detalladas, esto conllevara a mejorar su servicio.

Palabras clave: Calidad, Transporte, Servqual, Likert, Servicio, Evaluación, Empresa.

Abstract

The research was based on carrying out an evaluation of the quality of service of the Empresa Pública Municipal de Transporte through the application of the Servqual model in the registration area. To evaluate the quality of the service, 188 surveys were developed aimed at the drivers of the different transport units such as: Cia. Ejecuttrans, Cia. Rumiñahui, Coop. Río Toachi, Cia. Transtsachila and Cia. Transmetro. Each of these questions were structured based on the five dimensions of the Servqual model: the tangible dimension, responsiveness, reliability, security and empathy. Likewise, in order to determine the percentage degree of current quality, each of the questions were structured with the Likert scale model. Once the field study was developed, it was determined that currently there are a total of 369 urban public transport units. Interviews were carried out with the EMPT-SD enrollment director, the manager of the Ejecuttrans company and the mobility manager of the Transmetro company. Also, it was determined that the Empresa Pública has a positive dimension in Empathy and has shortcomings in the dimensions of: Tangibility, Reliability, Responsiveness and Security. Therefore, it is recommended that the authorities of the Empresa Pública develop improvement activities for the four dimensions, detailed above, this will lead to improving their service.

Keywords: Quality, Transportation, Servqual, Likert, Service, Evaluation, Company.

Resumo

A pesquisa baseou-se na avaliação da qualidade do serviço da Empresa Municipal de Transporte Público Terrestre por meio da aplicação do modelo Servqual na área de cadastro. Para avaliar a qualidade do serviço, foram realizadas 188 pesquisas com motoristas de diferentes unidades de transporte, como: Cia. Ejecuttrans, Cia. Rumiñahui, Coop. Rio Toachi, Companhia Transtsachila e Companhia Transmetro. Cada uma dessas questões foi estruturada de acordo com as cinco dimensões do modelo Servqual: dimensão tangível, capacidade de

resposta, confiabilidade, segurança e empatia. Da mesma forma, para determinar o percentual de qualidade atual, cada uma das questões foi estruturada utilizando o modelo de escala Likert. Após a realização do estudo de campo, constatou-se que atualmente há um total de 369 unidades de transporte público urbano. Foram realizadas entrevistas com o diretor de registro da EMPT-SD, o gerente da empresa Ejecuttrans e o gerente de mobilidade da empresa Transmetro. Também foi determinado que a Empresa Pública possui uma dimensão positiva em Empatia e apresenta fragilidades nas dimensões de: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade e Segurança. Portanto, recomenda-se que as autoridades das empresas públicas desenvolvam atividades de melhoria para as quatro dimensões detalhadas acima, pois isso levará à melhoria do serviço.

Palavras-chave: Qualidade, Transporte, Serviço, Likert, Serviço, Avaliação, Empresa.

Introducción

Los servicios de transporte público urbano eficientes son un eje importante para el desarrollo económico, social y de competitividad en las ciudades en las que millones de personas necesitan acceder a sus lugares de trabajo y escuelas. Un sistema de transporte urbano eficiente y asequible reduce el tiempo que se invierte en desplazamiento, lo que incrementa el acceso y la movilidad. Más aún, a través de sus efectos en los costos de transporte, la calidad de la infraestructura y de los servicios de transporte tiene un alto grado de influencia en las decisiones de localización de los residentes y las empresas, y en el desarrollo. BID (2017).

El transporte público urbano en la actualidad constituye una prioridad para todo ser humano al momento de movilizarse dentro de los distintos puntos, por lo que la economía, la industria, la educación y todas las actividades propias de una ciudad giran en torno al transporte. No obstante, es una de las más grandes preocupaciones de las grandes y medianas ciudades para mejorar la movilidad de sus habitantes, con la prestación de un servicio de transporte público de calidad.

Considerándose en una pieza esencial para el desarrollo de las ciudades por lo que es un deber y tarea de las autoridades, establecer estrategias que le permita a los habitantes contar con un buen servicio.

Por otra parte, es de vital importancia el interés acerca del tema de la calidad de servicio porque lleva de la mano la satisfacción del cliente, donde la gestión que realiza la empresa es fundamental para garantizar un buen servicio al usuario.

La investigación está basada en realizar un estudio desde la perspectiva del usuario respecto al servicio público intracantonal que es competencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo, a través de la Empresa pública de transporte se debe señalar que este estudio se basa en la calidad del servicio de transporte público intracantonal para ello se han considerado diferentes tipos de métodos y enfoques, además de un soporte bibliográfico donde se puede determinar los instrumentos y técnicas para realizar el estudio, las cuales se identificaran las debilidades que podría tener este tipo de servicio que es regulado por la institución.

En Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2012 el cantón asumió las competencias en materia de transporte, tránsito y seguridad vial con un modelo de gestión tipo B, con las competencias de títulos habilitantes, planificación de la red vial, planes y acciones de la seguridad vial y revisión técnica vehicular. Desde noviembre del año 2018 el cantón paso a ser un modelo de gestión tipo A en la cual, se adquiere una competencia más la de regulación y control del tránsito mediante los Agentes civiles de Tránsito Municipales.

La ciudad de Santo Domingo ha demostrado no estar exenta de los problemas generados por la calidad de servicio y todas sus afectaciones a las condiciones de satisfacción. Entre las principales razones de las afectaciones de las quejas que dan los usuarios, se debe al modelo urbanístico de la ciudad por lo que esta es concéntrica en donde la mayoría de las actividades y prestaciones de servicio están ubicadas en el centro de la ciudad.

La satisfacción del cliente y la experiencia de los usuarios se convierten en aspectos importantes a considerar. La percepción de los usuarios sobre la puntualidad, comodidad, seguridad y accesibilidad que juega un papel importante en su evaluación en general.

Es importante tomar en cuenta que una evaluación exhaustiva de la calidad de servicio que no solo implica la identificación de problemas y deficiencias, sino también la implementación de medidas correctivas y mejoras continuas.

Esta investigación tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio en la Empresa Pública Municipal de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial Santo Domingo: Enfoque en la Satisfacción del Cliente y la Experiencia del Usuario.

Desarrollo

¿Qué es calidad?

Según Cárdenas (2023) la calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie.

Según Paripassu (2021) la calidad es la adaptación y conformidad de los requisitos que la propia norma y los clientes establecen. En otras palabras, la calidad es el nivel de perfección de un proceso, servicio o producto entregado por su empresa, de modo que cumpla con las exigencias definidas por la ISO y, por supuesto, por sus clientes. La calidad de servicio es una medida de una organización que cumple con las expectativas y las necesidades de los clientes en la cual comprende en enriquecer al consumidor.

¿Qué es calidad de servicio?

Según el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2019) la calidad de servicio es la planeación, ejecución y evaluación de la prestación de servicios confluyen prácticamente todas las áreas de los gobiernos locales, por lo cual, el trabajo coordinado bajo estándares homogéneos es fundamental para satisfacer las necesidades y las expectativas de la población, se vuelven más atractivas para inversionistas, para el turismo y

para los pequeños negocios; una infraestructura básica de calidad es piedra angular para el desarrollo económico.

El Servicio de Acreditación Ecuatoriano la calidad de un servicio no solamente responde a requisitos normativos, sino que se traduce en la satisfacción de los usuarios, cuando se habla de calidad en los servicios públicos, hablamos de la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos.

“La calidad de servicio son el medio para construir una sociedad la cual la ciudadanía exige administraciones con los servicios para que sean eficientes y eficaces, tomando en cuenta estrategias para el posicionamiento de los servicios, ofreciendo niveles de atención de forma constante, lo cual es importante saber que los usuarios quieren atención”. SAE (2019).

Número de estudios que han aplicado el método SERVQUAL

Incluyendo al servicio de buses como: Cunningham, Young, Lee y Uloga. (2002). “Customer perceptions of service quality and the place on loyalty programs in the south African banking industry” “Percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio y el lugar que ocupan los programas de fidelización en la industria bancaria de Sudáfrica”.

Para la medición de la calidad del servicio de buses se realizará SERVQUAL, basándose en la metodología desarrollada por Parasuram, Zeithaml y Berry (Descriptivo y Cuantitativo) el cual se basa en la identificación de los hechos entre las expectativas de los clientes y sus percepciones del servicio realizado.

“Numerosos investigadores y académicos han intentado descubrir los atributos generales de los servicios que contribuyen en gran medida en lo que respecta a la evaluación de la calidad del servicio percibida resulta de una comparación de las expectativas anteriores de los clientes cosas sobre un servicio y su porcentaje opciones después de la experiencia real del encuentro de servicio” Dhurup (2014).

Eficacia

La Real Academia de la Lengua la eficacia se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. En el ámbito empresarial, este término hace referencia a la capacidad de una persona o un grupo para alcanzar unos objetivos marcados. Por lo tanto, un empleado eficaz es aquel que cumple los objetivos marcados, y una empresa eficaz será aquella que consigue sus metas, sin importar la cantidad de recursos que haya empleado para lograrlo.

“La eficacia se refiere a lograr lo que se desea o cumplir con los objetivos propuestos, puede ser un proceso, producto, la prioridad es el resultado de la medición que alcanza los resultados previstos, sin importar los recursos o tiempo invertido. La eficacia también puede analizar la perspectiva sistemática, tomando en cuenta diferentes componentes que interactúan para alcanzar el objetivo común”. RAE (2024).

Evaluación

La Real Academia Española la evaluación se define la “acción y efecto de evaluar”, o sea, de “estimar, apreciar, señalar el valor de algo”, y de inmediato lo vincula con el mundo escolar y educativo. La evaluación es la acción de juzgar o medir un procedimiento, o sea, de indicar qué tan bien o qué tan mal ha salido, o qué tanto se aproximó al objetivo que inicialmente nos habíamos planteado, tiene que ver con la adquisición de una serie determinada y concreta de conocimientos, prácticas y saberes.

“La evaluación es una acción de medir un procedimiento, la cual depende de una gran medida de los resultados esperados, que se emplea en tomar en cuenta la realidad contra una serie de criterios, que ha permitido a las sociedades de tener un mejor control de resultados, así que es posible retroalimentar los procesos con información” RAE (2024).

Eficiencia

La eficiencia es la capacidad que tiene una persona o un proceso para utilizar adecuadamente las herramientas con el fin de lograr los objetivos marcados; ejecuta solo las

acciones necesarias. Por lo tanto, para las empresas es la facultad para mejorar la utilización de recursos para completar sus objetivos de negocio.

“La eficiencia se enfoca en analizar y buscar soluciones para cada etapa que se quiere cumplir con un propósito en esto se pretende reducir costos y los tiempos, con el cual cumple con los objetivos que se quieren” Cardenas (2023).



Figura 1. Un sistema de mejora continua

Fuente: PNGG (2020). *Un sistema de mejora continua*. Recuperado de <https://n9.cl/ecjk20>

La calidad

La calidad es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc. Es la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del usuario.

La calidad es interna o externa la calidad interna es la planificada y alcanzada en un laboratorio y la calidad externa le pertenece al cliente y es la eventualmente percibida o requerida.

Calidad es un concepto utilizado con mucha frecuencia en la actualidad, pero a su vez, su significado es percibido de distintas maneras (Vásquez, 2018, pág 14). A lo largo de la historia muchos autores e instituciones han dado su propia definición del término calidad:

Una de las definiciones mas destacadas es “La producción de bienes y servicios competitivos requiere de un sistema basado en el control estadístico de procesos, esto genera la calidad. El sistema debe enfocarse en prevenir el error y no en detectarlo o corregirlo. La calidad debe estar definida en términos de satisfacción al cliente” Deming (1993).

Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales...). El círculo de Deming lo componen 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. La aplicación de esta metodología está enfocada principalmente para para ser usada en empresas y organizaciones.

Los 14 puntos de Deming

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.

2. Adoptar la nueva filosofía.

Nos encontramos en una nueva era económica y los diferentes objetivos deben ser conscientes del reto, deben aprender sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.

3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad.

Eliminar la necesidad de la inspección en masas, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar desde una buena capacitación al trabajador hasta la post-venta.

4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio.

En vez de ello, minimizar el costo total. Tender a tener un sólo proveedor para cualquier artículo, con una relación a largo plazo de lealtad y confianza.

5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad, y así reducir los costos continuamente.

6. Métodos modernos de capacitación.

Es de vital importancia la actualización en la capacitación para aprovechar tanto maquinas, herramientas, materias primas.

7. Implantar métodos de liderazgo.

El objetivo de la supervisión debería consistir en ayudar a las personas y a las máquinas y aparatos para que hagan un trabajo mejor. La función supervisora de la dirección necesita una revisión así como la supervisión de los operarios.

8. Eliminar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía.

9. Romper las barreras entre los departamentos.

Las personas en investigación, diseño, ventas y producción deben trabajar en equipo, para prever los problemas de producción y durante el uso del producto que pudieran surgir, con el producto o servicio.

10. Eliminar los eslogans, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad. Tales exhortaciones sólo crean más relaciones adversas, debido a el grueso de las causas de la baja calidad y la baja productividad pertenecen al sistema y por tanto caen más allá de las posibilidades de la mano de obra.

11. Este punto se divide en dos:

Eliminar los estándares de trabajo (cupos) en planta. Sustituir por el liderazgo.

Eliminar la gestión por objetivos. Eliminar la gestión por números, por objetivos numéricos. Sustituir por el liderazgo

12. Se exponen dos puntos:

Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo. La responsabilidad de los supervisores debe virar de los meros números a la calidad.

Eliminar las barreras que privan al personal de dirección y de ingeniería de su derecho a estar orgullosos de su trabajo. Esto quiere decir, entre otras cosas, la abolición de la calificación anual o por méritos y de la gestión por objetivos.

13. Implantar un programa riguroso de educación y auto mejora.

El enriquecimiento del conocimiento en el personal, será de suma importancia en la mejora de su productividad dentro de la empresa.

14. Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación.

La definición que dio Juran (1993) define que Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades dntes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente. adaptación al uso, hace pensar que se debe considerar desde las perspectivas interna y externa; es decir, la calidad se relaciona con:

1. El desempeño del producto que da como resultado la satisfacción del cliente;
2. Productos sin deficiencias, lo que evita la insatisfacción del cliente

Las recomendaciones de Juran se concentran en tres procesos de calidad principales, llamados la Trilogía de calidad:

1. Planificación de la calidad, el proceso de preparación para cumplir los objetivos de calidad;

2. Control de calidad, el proceso de satisfacer los objetivos de calidad durante las operaciones.

3. La mejora de la calidad, el proceso de alcanzar niveles de desempeño sin precedentes.

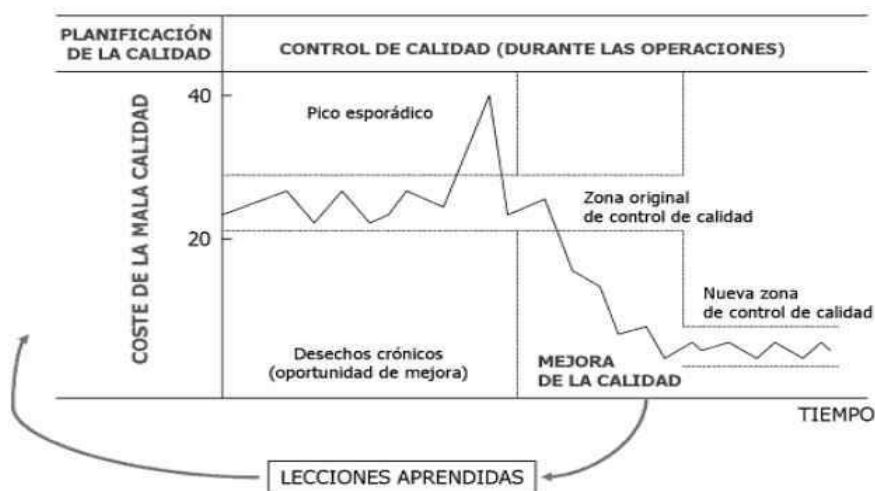


Figura 2. Trilogía de calidad

Fuente: Juram (2021). *Trilogía de calidad*. Recuperado de <https://acortar.link/YwOHYn>

La planificación de la calidad empieza al identificar a los clientes, tanto internos como externos; determinar sus necesidades; traducir las necesidades del cliente en especificaciones; desarrollar características de productos que respondan a esas necesidades, y elaborar los procesos capaces de producir el producto o prestar el servicio. Quería que los empleados supieran quién utiliza sus productos, ya sea en el siguiente departamento o en otra organización. Así, se establecen metas de calidad orientadas a satisfacer las necesidades de clientes y proveedores por igual a un costo combinado mínimo. Después, se debe diseñar el proceso mediante el cual se obtiene un producto a fin de satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir con las metas de calidad bajo las condiciones actuales de operación. La planificación estratégica para la calidad (similar al proceso de planificación financiera de la empresa) determina las metas a corto y largo plazos, establece las prioridades, compara los resultados con los planes anteriores y combina los planes con otros objetivos estratégicos corporativos.

El control de calidad requiere determinar qué se va a controlar, establecer las unidades de medición para evaluar la información de manera objetiva, fijar las normas de desempeño, medir el desempeño real, interpretar la diferencia entre el desempeño real y las normas y emprender una acción en cuanto a la diferencia.

Especifiqué un programa detallado para el mejoramiento de la calidad, en este tipo de programa se tiene que probar que la mejora es necesaria, identificar proyectos específicos de la mejora, organizar el apoyo para los proyectos, diagnosticar las causas, proporcionar remedios para las causas, probar que los remedios son eficaces en las condiciones operativas actuales y ofrecer el control con el fin de conservar las mejoras. El enfoque de Jurán se refleja en las prácticas de gran variedad de organizaciones en la actualidad (Experto, 2001).

Por otro lado Crosby (1979) entre otras cosas que el problema de la administración de la calidad no está en lo que la gente desconoce de ella, sino en aquéllo que cree saber. Sobre la calidad, establece que todo mundo es partidario de ella, todo mundo cree que la entiende, todo mundo piensa que para gozar de ella basta con seguir las propias inclinaciones naturales y, principalmente, la mayoría de las personas sienten que todos los problemas en estas áreas son ocasionados por otros individuos.

Para Crosby, “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” Julio (2010).

Esto trae como consecuencia que los miembros de la organización estén de acuerdo con mejorar su actuación dentro de la empresa y para lograr este cambio, Crosby se basa en cuatro principios:

1. “Calidad se define como cumplir con los requisitos”.

Todos los miembros de la empresa deben estar conscientes de que todo se debe hacer bien a la primera vez.

2. “El sistema de calidad es la prevención”.

Es más fácil y menos costoso prevenir las cosas que corregirlas.

3. “El estándar de realización es cero defectos”.

Es tomar en serio los requisitos, es hacer las cosas bien y a la primera, es hacer lo acordado en el momento acordado.

4. “La medida de la calidad es el precio del cumplimiento”.



Figura 3. "Cero efectos"

Fuente: Canderma (2014). “Cero efectos”. Recuperado de <https://acortar.link/IQNyx0>

Un programa de catorce pasos tendiente a lograr la meta de “cero defectos”. El programa de Crosby planteaba la posibilidad de alcanzar la perfección mediante la motivación de los trabajadores por parte de la dirección de la organización, dándole un gran peso a las relaciones humanas en el trabajo.

“Definir indicadores de calidad de cada actividad de la compañía con el fin de medir dónde se encuentran los problemas reales y potenciales de calidad. Desarrollar una conciencia de calidad y preocupación de todos los empleados por la mejora continua de la organización. Tomar acciones correctivas para los problemas identificados. Establecer un comité para poner en práctica un programa de cero defectos” EMPRESARIAL (2018).

Metodología

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la metodología no experimental, puesto que para el estudio no fue necesario contar con pruebas experimentales y tratamientos en laboratorios, más bien la investigación partió de la adquisición de información en el campo como es el caso de la encuesta, la entrevista y la observación directa, estos elementos permitieron identificar el nivel de percepción y satisfacción de los usuarios sobre el servicio brindado por la Empresa Pública Municipal de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial, incluyendo aspectos como puntualidad, comodidad, seguridad y atención al cliente.

Enfoque cuantitativo

“La investigación cuantitativa tiene que ver con la “cantidad” y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general, busca medir variables con referencia a magnitudes. Tradicionalmente se ha venido aplicando con éxito en investigaciones de tipo experimental, descriptivo, explicativo y exploratorio, aunque no exclusivamente”. Mendoza (2016).

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, porque este enfoque permitió contar con datos numéricos, los mismos que fueron de gran utilidad para definir la situación actual y su calidad de servicio.

Tipo de investigación descriptivo

“La investigación descriptiva es aquél en que la información es recolectada sin cambiar el entorno, es decir, no hay manipulación. En ocasiones se conocen como estudios correlacionales o de observación. Los estudios descriptivos pueden implicar una interacción en una sola ocasión con grupos de personas o puede seguir a algunos individuos a lo largo del tiempo. Los estudios descriptivos en que el investigador interacciona con el participante pueden involucrar encuestas o entrevistas para recolectar la información necesaria” Bickman (2017).

En cuanto a la investigación descriptiva, es de gran utilidad para el desarrollo de la investigación dado que a través del mismo se comprenden las características y dimensiones de

la calidad del servicio de buses desde la perspectiva de los usuarios. Este enfoque permite obtener información precisa y no sesgada sobre las experiencias reales de los usuarios con el servicio.

Alcance de la investigación

Investigación exploratoria

Según, (Mantaza, 2016). “La investigación exploratoria es un tipo de investigación utilizada para estudiar un problema que no está claramente definido, por lo que se lleva a cabo para comprenderlo mejor, pero sin proporcionar resultados concluyentes”

Para el estudio se utilizó la investigación exploratoria, por lo tanto, está será importante explorar y adquirir información referente a la operación del servicio de la Empresa Pública Municipal de Transporte Terrestre de Santo Domingo, esta investigación se obtendrá de las encuestas y fuentes oficiales.

Diseño de la investigación

Diseño no experimental

“Es un tipo de investigación que tienen como característica de no manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos” (Plata, 2022).

Esta metodología de investigación se caracteriza por la ausencia de manipulación deliberada de variables por parte del investigador, el investigador observa y registra los fenómenos tal y como ocurren en su contexto natural, sin intervenir para modificarlos o controlarlos. Enfocado al desarrollo de la investigación se aplicó el diseño no experimental, debido a su análisis y conclusiones no se requiere de pruebas experimentales o tratamientos en laboratorios, más bien la investigación partirá de la adquisición de información dentro del área de estudio a través de la encuestas y entrevistas.

Resultados

Preguntas de la dimensión tangible

¿Las instalaciones de la Empresa Pública Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial Santo Domingo cuentan con infraestructura moderna?

Tabla 1.

Infraestructura moderna

ESCALA DE LIKERT	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Totalmente Insatisfecho	4	2%
2 Moderadamente Insatisfecho	13	7%
3 Ligeramente Insatisfecho	20	11%
4 Neutro	80	42%
5 Ligeramente Satisfecho	4	2%
6 Moderadamente Satisfecho	10	5%
7 Totalmente Satisfecho	7	4%
Usuarios que no realizan matriculación	50	27%
Total	188	100%

Nota. La tabla representa los datos de satisfacción de los choferes de las diferentes unidades de transporte público urbano sobre la dimensión tangible de la pregunta si la EPMT-SD tiene infraestructura moderna.

Fuente: Investigación propia. (2024). Encuesta a transportistas. Santo Domingo.

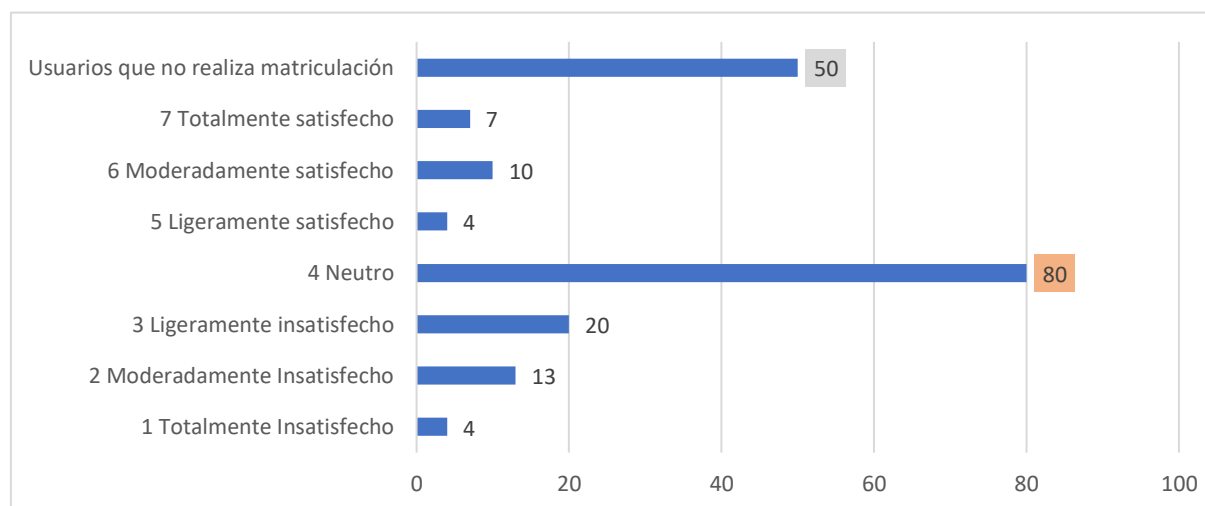


Figura 4. Infraestructura moderna.

Fuente: Investigación propia. (2024). Encuesta a transportistas. Santo Domingo.

Análisis e interpretación de resultados: Según los datos presentado en la Figura número 1 sobre la pregunta si la EPMT-SD tiene infraestructura moderna, correspondiente a la dimensión tangible se obtuvo lo siguiente: 80 equivalente al 42% de los encuestados lo califican como (Neutro) según la escala de Likert. Esto es bueno para la EPMT-SD, en vista de que los usuarios están de acuerdo de que la institución cuenta con una infraestructura moderna lo que es un indicador de un buen servicio brindado.

Preguntas de la dimensión de fiabilidad

¿Cuándo la Empresa Pública Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial Santo Domingo promete algo en un cierto tiempo, lo cumplen (tramites, solicitudes)?

Tabla 2

Instalaciones prometen algo, lo cumple.

ESCALA DE LIKERT	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Totalmente Insatisfecho	43	23%
2 Moderadamente Insatisfecho	19	10%
3 Ligeramente Insatisfecho	29	15%
4 Neutro	31	17%
5 Ligeramente Satisfecho	6	3%
6 Moderadamente Satisfecho	5	2%
7 Totalmente Satisfecho	5	3%
Usuarios que no realizan matriculación	50	27%
Total	188	100%

Nota. La tabla representa los datos de satisfacción de los choferes de las diferentes unidades de transporte público urbano sobre la dimensión fiabilidad de la pregunta si las instalaciones de la EPMT-SD cuando promete algo lo cumple como los trámites y solicitudes.

Fuente: Investigación propia. (2024). Encuesta a transportistas. Santo Domingo.

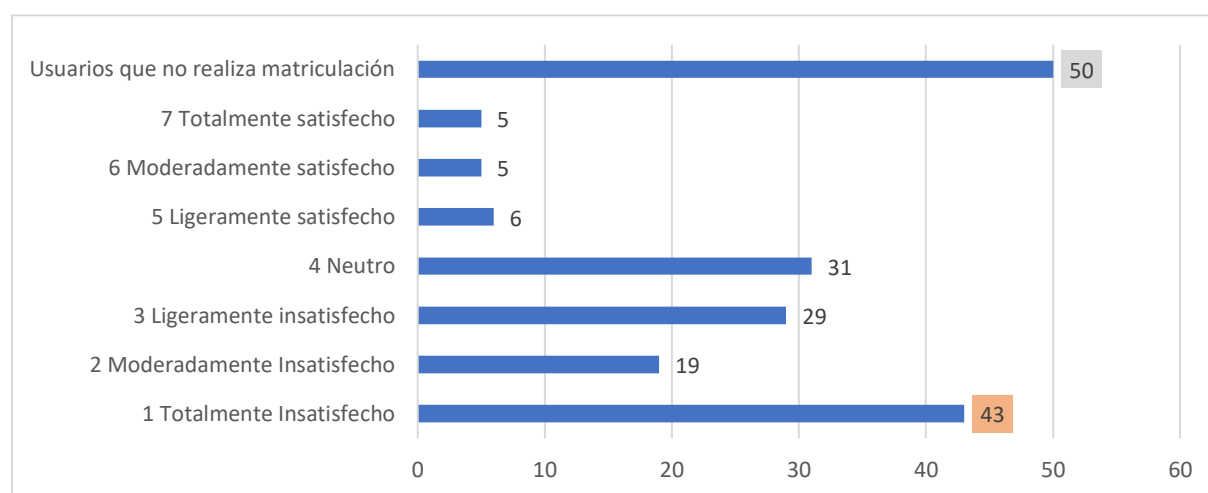


Figura 5. Cumplen los trámites y solicitudes

Fuente: Investigación propia (2024). Encuesta a transportistas. Santo Domingo.

Análisis e interpretación de resultados: Según los datos presentado en la figura número 2 sobre la pregunta de cumplimiento trámites y solicitudes, correspondiente a la dimensión de fiabilidad se obtuvo los siguiente: 43 equivalente al 23% de los encuestados lo califican como (totalmente insatisfecho) según la escala de Likert. Esto no es bueno para la EPMT-SD, en vista de que los funcionarios demuestran el poco interés de la atención en cumplir sus trámites.

Preguntas de la dimensión de Capacidad de Respuesta

¿Los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial Santo Domingo dan un pronto servicio a los usuarios?

Tabla 3.

Los funcionarios de la EPMT-SD dan un pronto servicio a los usuarios.

ESCALA DE LIKERT	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Totalmente Insatisfecho	27	14%
2 Moderadamente Insatisfecho	40	22%
3 Ligeramente Insatisfecho	32	17%
4 Neutro	30	16%
5 Ligeramente Satisfecho	5	2%
6 Moderadamente Satisfecho	4	2%
7 Totalmente Satisfecho	0	0%
Usuarios que no realizan matriculación	50	27%
Total	188	100%

Nota. Los funcionarios dan un pronto servicio a los usuarios.

Fuente: Investigación propia. (2024). Encuesta a transportistas. Santo Domingo.

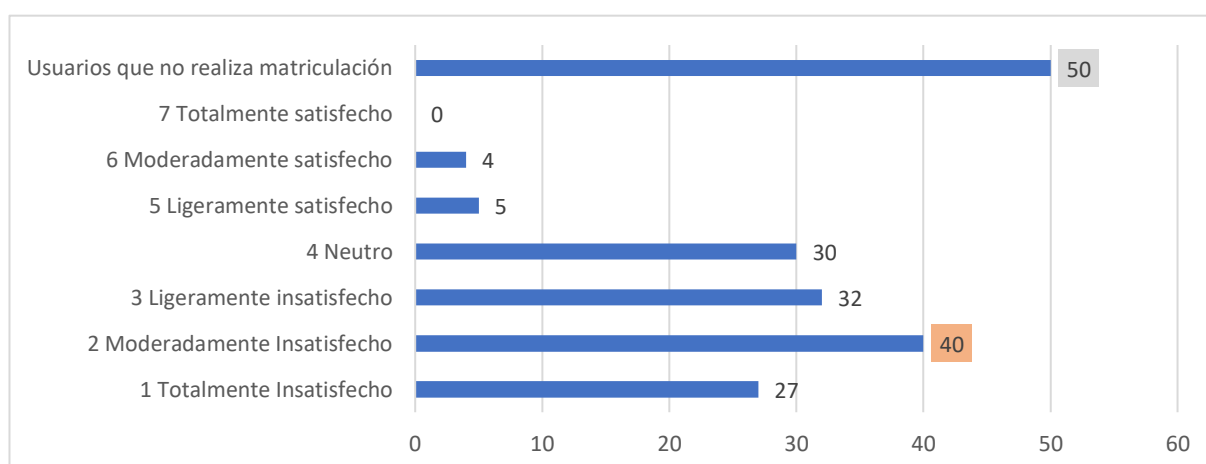


Figura 6. Los funcionarios dan un pronto servicio a los usuarios

Fuente: Investigación propia. (2024). Encuesta a transportistas. Santo Domingo.

Análisis e interpretación de resultados: Según los datos presentado en la Figura número 17 sobre la pregunta si los funcionarios de la EPMT-SD SD dan un pronto servicio a los usuarios, correspondiente a la capacidad de respuesta se obtuvo los siguiente. 40 equivalente al 22% de los encuestados lo califican como (moderadamente insatisfecho) según la escala de Likert. Esto no es bueno para la EPMT-SD, en vista de que los funcionarios no dan un pronto servicio a los usuarios.

Preguntas de la dimensión de Seguridad

¿Los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial Santo Domingo dan atención personalizada al momento de algún incidente?

Tabla 4.

Los funcionarios de la EPMT-SD, dan atención personalizada al momento de algún incidente.

ESCALA DE LIKERT	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Totalmente Insatisfecho	0	0%
2 Moderadamente Insatisfecho	0	0%
3 Ligeramente Insatisfecho	2	1%
4 Neutro	121	64%
5 Ligeramente Satisfecho	9	5%
6 Moderadamente Satisfecho	6	3%
7 Totalmente Satisfecho	0	0%
Usuarios que no realizan matriculación	50	27%
Total	188	100%

Nota. Los funcionarios dan atención personalizada al momento de algún incidente.

Fuente: Investigación propia. (2024). Encuesta a transportistas. Santo Domingo.

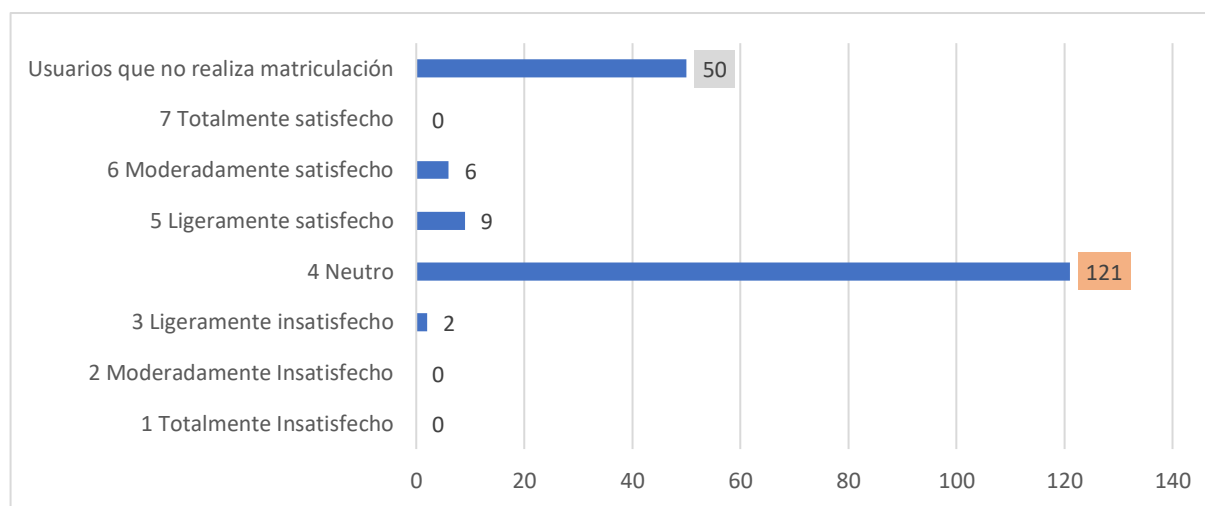


Figura 7. Los funcionarios dan atención personalizada al momento de algún incidente

Fuente: Investigación propia. (2024). Encuesta a transportistas. Santo Domingo.

Análisis e interpretación de resultados: Según los datos presentado en la Figura número 21 sobre la pregunta si los funcionarios de la EPMT-SD SD dan atención personalizada al momento de algún incidente, correspondiente a la dimensión de seguridad se obtuvo los siguiente. 121 equivalente al 64% de los encuestados lo califican como (neutro) según la escala de Likert. Esto es bueno para la EPMT-SD, en vista de que los usuarios están de acuerdo que los funcionarios dan atención personalizada al momento de algún incidente.

Preguntas de la dimensión de Empatía

¿La Empresa Pública Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial Santo Domingo cuenta con funcionarios que brindan atención personalizada?

Tabla 5.

La EPMT-SD, cuenta con funcionarios que brindan atención personalizada.

ESCALA DE LIKERT	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Totalmente Insatisfecho	0	0%
2 Moderadamente Insatisfecho	0	0%
3 Ligeramente Insatisfecho	0	0%
4 Neutro	0	0%
5 Ligeramente Satisfecho	21	11%
6 Moderadamente Satisfecho	117	62%
7 Totalmente Satisfecho	0	0%
Usuarios que no realizan matriculación	50	27%
Total	188	100%

Nota. La institución cuenta con funcionarios que brindan atención personalizada.

Fuente: Investigación propia. (2024). Encuesta a transportistas. Santo Domingo.

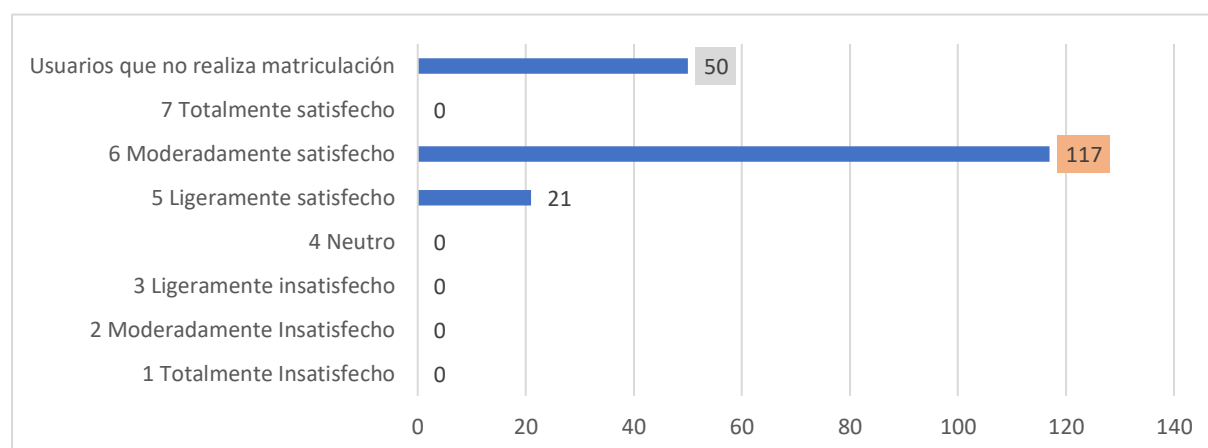


Figura 8. La institución cuenta con funcionarios que brindan atención personalizada

Fuente: Investigación propia. (2024). Encuesta a transportistas. Santo Domingo.

Análisis e interpretación de resultados: Según los datos presentado en la Figura número 26 sobre la pregunta si la EPMT-SD cuenta con funcionarios que brindan atención personalizada, correspondiente a la dimensión empatía se obtuvo los siguiente. 117 equivalente al 62% de los encuestados lo califican como (moderadamente satisfecho) según la escala de Likert. Esto es bueno para la EPMT-SD, en vista de que cuenta con funcionarios que brindan atención personalizada.

Conclusiones

La evaluación de la calidad del servicio en el transporte público es un tema complejo y multifacético que ha sido ampliamente estudiado en la literatura académica. Los estudios coinciden en que la calidad del servicio es un factor importante que influye en la satisfacción de los usuarios y en su disposición a usar el transporte público. Los diversos factores que influyen en la calidad del servicio pueden desempeñarse en el servicio, atención al cliente, condiciones físicas y tarifas.

La dimensión de Tangibilidad representa con una calificación de 4.3 teniendo una representación (Neutra), la dimensión de fiabilidad con una calificación de 2.7 con una representación (Moderadamente insatisfecho), la dimensión de capacidad de respuesta con una calificación de 3.2 con una representación (Ligeramente insatisfecho), la dimensión de seguridad con una calificación 3.8 con una representación (Ligeramente insatisfecho) y por último la dimensión de Empatía con una calificación de 5.0 (ligeramente satisfecho), representando ante sus respuestas siendo este el único aspecto positivo para la EPMT-SD.

Referencias bibliográficas

- Bickman, R. (2017). *Diseño de Investigación*. Obtenido de https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res_des1.htm
- BID. (2017). Obtenido de Banco Internacional de Desarrollo: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Documento-de-enfoque-Casos-de-estudio-comparativos-Proyectos-de-transporte-urbano-apoyados-por-el-BID.pdf>
- Cardenas, F. (20 de Enero de 2023). *Eficiencia y Eficacia* . Obtenido de Eficiencia y Eficacia : <https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia>
- Crosby, P. (1979). *La calidad es gratuita*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Deming, E. (20 de diciembre de 1993). *actualidad y estudio*. Obtenido de actualidad y estudio: <https://caridadenlaverdad.wordpress.com/2015/02/25/los-grandes-autores-de-la-calidad/>

- Deming, E. (20 de Diciembre de 1993). *Grandes autores de calidad*. Obtenido de <https://caridadenlaverdad.wordpress.com/2015/02/25/los-grandes-autores-de-la-calidad/>
- Dhurup, M. (Enero de 2014). *Percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio y el lugar que ocupan los programas de fidelización en la industria bancaria de Sudáfrica*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/271104635_Customer_Perceptions_of_Online_Banking_Service_Quality
- EMPRESARIAL, C. A. (22 de noviembre de 2018). *mi filosofía es de calidad*. Obtenido de <https://calidadenlagegestionempresarial.wordpress.com/2018/11/22/4-2-cero-defectos-en-los-anos-60s-philip-crosby-conocido-como-el-maestro-de-la-calidad-propuso-un-programa-de-catorce-pasos-tendiente-a-lograr-la-meta-de-cero-defectos-e/>
- INFDM. (19 de Agosto de 2019). *Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal*. Obtenido de Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal: <https://www.gob.mx/inafed/articulos/servicios-publicos-calidad-gubernamental>
- Julio, C. M. (13 de mayo de 2010). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Juran, J. M. (1993). *Desarrollo del concepto calidad*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Mantaza, A. (2016). *Questionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-exploratoria/>
- Mendoza, L. (2016). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>
- Paripassu, L. (11 de Noviembre de 2021). *Concepto de Calidad*. Obtenido de Concepto de Calidad: <https://www.paripassu.com.br/es/blog/conceptos-de-calidad>
- Plata, V. (2022). *Unidad de Investigación*. Obtenido de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>
- Real Academia de la Lengua Española . (2024). *Diferencia entre eficiencia y eficacia* . Obtenido de <https://es.eserp.com/articulos/eficiencia-eficacia/>
- Real Academia Española. (2024). *Diferencia entre eficiencia y eficacia*. Obtenido de <https://es.eserp.com/articulos/eficiencia-eficacia/>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (2019). *Calidad de servicios* . Obtenido de Calidad de servicios : <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>

Vásquez. (2018, pág 14). *Percepción de la calidad del servicio en el sistema de transporte*. Colombia: Unificado de Santa Martha.

Velázquez, E. (2018). *Percepción de la calidad del servicio en el sistema de transporte unificado de Santa Martha, Colombia*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/34805/kkosorloh.pdf?sequence=1>