

REVISTA

YACHAY

ISSN: 2412-2963
e-ISSN: 2520-9051**Envío:** 08 Junio 2020**Aceptado:** 03 Agosto 2021**Autor corresponsal**

Sonia Delgado

soniasofiadelgado14@gmail.com

DOI: yachay.v10i01.275**Agradecimiento**

La presente investigación se pudo realizar gracias al apoyo del Círculo de Investigación CIEE de la Escuela de Economía, cuyas asesoras son las autoras del presente artículo, los estudiantes que integran el círculo desarrollaron el levantamiento de información en las líneas de transporte en la ciudad del Cusco

Distribuido bajo

Creative Commons CC-BY-NC-SA 4.0

OPEN ACCESS

Calidad en el servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cusco - 2018

Sonia Delgado¹, Vianey Bellota¹¹ Universidad Andina del Cusco, Escuela Profesional de Economía, Perú.

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo principal determinar el nivel de calidad de servicio de transporte público en la ciudad del Cusco en el año 2018. La investigación realizada corresponde al tipo básico, descriptivo y de corte transversal. El diseño es no-experimental, se determinaron dos muestras, ofertantes y demandantes. En la oferta se determinaron 41 empresas de transporte urbano y en la demanda se consideraron a 384 usuarios de diferentes empresas de transporte, a quienes se aplicaron instrumentos para conocer la percepción y opinión sobre la calidad del servicio. En la ciudad del Cusco, las unidades de transporte recorren como mínimo 8 km y como ruta larga hasta 32 km concesionadas por la municipalidad provincial. La población que demanda los servicios de transporte asciende a un total de 448,121 habitantes, de esta población el 70 % usa el servicio, entre adultos, jóvenes, niños y personas de la tercera edad. El resultado de la investigación indica que el 76.1% de la población afirma que la calidad del servicio de transporte es regular resaltando las acciones negativas como: saturación en la capacidad del vehículo; transportistas que no respetan los paraderos; existencia de inseguridad en el vehículo (robos); ruido o música que incomoda a los pasajeros; estado físico de los buses, que en un 40% son destartados; no estandarización del servicio que brindan; y el no cumplimiento de normatividades internas de las empresas en tiempos y velocidad que aplica el conductor.

Palabras clave: Servicio de transporte público, percepción de usuarios, calidad del servicio.

Quality in the urban public transport service in the city of Cusco

ABSTRACT

The main objective of this work is to determine the quality level of public transport service in the city of Cusco in 2018.

The research carried out corresponds to the basic, descriptive and cross-sectional type. The design is non-experimental, two samples were determined for both bidders and applicants, 41 urban transport companies were determined in the offer, and users whose sample amounts to 384 users from different transport companies were considered in the demand. Instruments were applied to know the perception and opinion about the quality of the service.

In the city of Cusco, transport units travel at least 8 km and as a long route up to 32 km, granted by the provincial municipality of Cusco. The population that demands transport services amounts to a total of 448,121 inhabitants, of this population 70% use the service, among adults, youth, children and the elderly.

The result of the investigation indicates that 76.1% of the population affirms that the quality of the transport service is regular highlighting the negative actions in: the capacity of the vehicle is saturated, the carriers do not respect the whereabouts, there is insecurity in the vehicle (theft), noise or music makes passengers uncomfortable, the physical condition of the buses, 40% are ramshackle, the service they provide is not standardized and the non-compliance with internal company regulations in terms of time and speed applied by the driver

Key words: Public transport service, user perception and service quality.

INTRODUCCION

El transporte (Gamarra & Delgado, 2014) en las ciudades cumple un papel protagónico en el desarrollo de una economía en crecimiento, cumpliendo una de las funciones básicas de interrelación de las actividades humanas. La expansión urbana, como consecuencia del crecimiento demográfico, genera mayor demanda del servicio de transporte. Las empresas dedicadas a este rubro son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios económicos impulsando el cambio tecnológico y brindando un servicio de calidad. (García & Taboada, 2012).

La calidad del servicio debe ser percibida exclusivamente por los clientes (Cavana et al., 2007). El servicio de transporte público eficiente busca la satisfacción de los clientes a través de una mejora continua en el servicio de transporte participando activamente en la prestación del servicio (Álvarez, 2006) con el ahorro de tiempo y dinero para el usuario.

La Municipalidad provincial del Cusco, en el año 2015, firmó contratos de concesión para la prestación del servicio de transporte público en rutas urbanas e interurbanas, con la finalidad de mejorar el servicio de transporte público de acuerdo al diagnóstico del plan de ordenamiento territorial al 2012, donde el caos vehicular se acentuaba más al no cumplirse con las normas y reglas de tránsito PDC (2004). El nuevo plan de ordenamiento territorial planteó articular el área metropolitana con nuevas vías que articulan los flujos de personas y vehículos de la metrópoli PDC (2018).

Según Gamarra y Delgado (2014), los factores determinantes de la calidad del servicio de transporte público en la ciudad del Cusco son la forma de manejo del conductor, el tiempo de viaje, trato y apariencia del conductor y el estado físico del transporte; los mismos que tienen una correlación del 76.6% frente a la variable de calidad de servicio de transporte público reflejando una opinión del 38% los usuarios como malo y el 59% lo considera como regular.

Según Sánchez y Romero (2010), los factores principales que determinan la calidad del servicio son el Estado físico de los autobuses, la forma de manejo del conductor, la tarifa (costo de viaje), el tiempo que se está dentro de autobús (tiempo de viaje) y el trato al usuario. Estos factores son los que consideran los usuarios para tomar un autobús por las ventajas competitivas (Porter, 1997) que existe en las rutas concesionadas.

MATERIAL Y METODO

El estudio descriptivo y de corte transversal permitió elaborar dos encuestas aplicadas, una a los conductores; y otra, a los usuarios; además se realizó un conteo de pasajeros para determinar el nivel de ingreso de los transportistas y hacer el cruce de información con los datos brindados por los propietarios de las empresas de transporte, en cuanto a la calidad de las unidades de transporte frente a la percepción de los usuarios. Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico del SPSS.

RESULTADOS

El 54.5% de los encuestados representa a las personas del sexo masculino, en comparación del 45.5% de los encuestados que representan a las mujeres.

La figura 1 muestra que, las personas adultas y los jóvenes son los que demandan con mayor frecuencia el transporte público, ya que necesitan desplazarse a sus centros de trabajo y estudios.

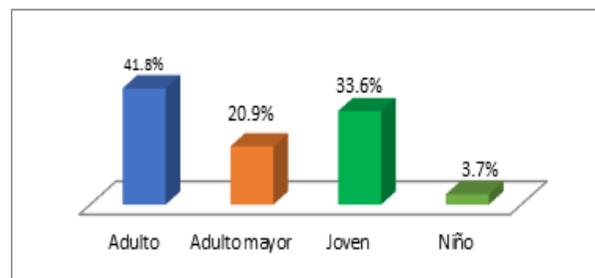


Figura 1: Frecuencia de uso de transporte urbano por edad

Calidad de Servicio en

Estado físico del vehículo

La percepción de los usuarios respecto al servicio y al estado físico de los vehículos es regular. Esta variable está relacionada con la vida útil del vehículo, tiempo de uso. El 58% de los usuarios manifiestan que la limpieza de las unidades vehiculares es calificada como regular, donde los asientos y barandas nunca son limpiados, lo único que se conoce como limpieza es el barrido al final de la ruta una vez por día. El 1% de los vehículos cuenta con un tacho de basura dentro de vehículo.

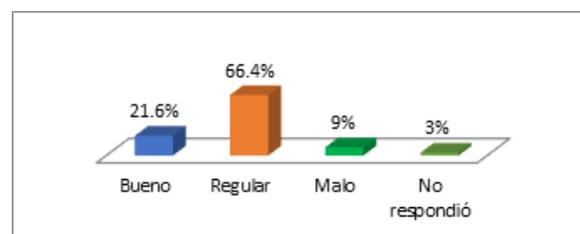


Figura 2. Estado físico del vehículo

Forma de manejo

En el siguiente cuadro se observa la forma de manejo de los conductores de los vehículos de transporte urbano como bueno, debido a que la Municipalidad antes de concesionar, exige que los conductores y los cobradores deben cumplir ciertos requisitos como: tener licencia para conducir A-3, nivel de educación (secundaria completa 71%), no tener infracciones como conductor, conocimiento de los reglamentos de tránsito, buen trato a los usuarios.

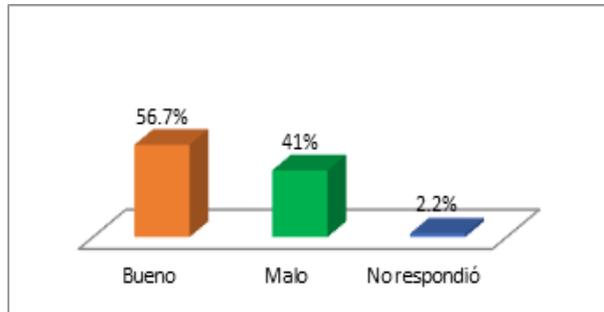


Figura 3. Forma de manejo del conductor

En algunas empresas estos requisitos no se cumplen cuando el trato de los conductores como de los cobradores se califica como regular (66%) por que no cumplen con los requisitos exigidos .

Capacidad del vehículo

El servicio de transporte público, a pesar de que ha sido concesionados con un número de vehículos por la empresa, en la ciudad del Cusco aún es insuficiente. El número de pasajeros que deben llevar cada unidad vehicular es de 30 pasajeros sentados, esto no se cumple por el número de personas se duplica viajan parados (sin asiento) y el pasaje es único o sea no depende de las distancias recorridas, o si van sentados o parados, más aun cuando el número de pasajeros sobrepasa su capacidad.

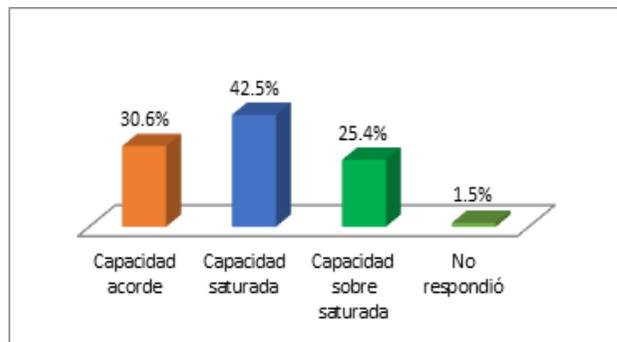


Figura 4. Capacidad vehicular

El usuario manifiesta que el costo del pasaje en los servicios de transporte deber ser de acuerdo al servicio que presta, debe tener una correlación positiva entre el servicio y el pasaje; es así que, el 41% indica que el pasaje es muy costoso por el servicio que reciben.

el pasaje en la ciudad del Cusco fue de:

Escolar	Media	Adulto	
		0.70	
		0.80	
0.30	0.50	1.00	
		1.20	
Mínimo	Máximo	Media	D. S.
0.30	2.00	0.70	0.20

Seguridad del vehículo

Los usuarios valoran con mayor prioridad es la seguridad de viaje dentro los vehículos no cuentan con un seguro de viaje por los accidentes ocasionados, los robos que sufren dentro del vehículo, maltratos de los cobradores si el usuario por todo ellos la seguridad es calificado como malo .

Tiempo de viaje

El tiempo de viaje medido en qué términos económicos el 32% manifiestan que si los vehículos son rápidos y cumplen el tiempo de recorrido establecido por el aplicativo de moovit, entonces les genera un costo de oportunidad mayor que tomar un taxi que les genera mayor costo a la economía de los beneficiarios; el 40% de los usuarios no miden su tiempo de viaje y le es indiferente si va rápido o lento, con esta percepción se ve que los vehículos que van más rápido o cumplen su tiempo de recorrido viajan más repletos de pasajeros que aquellos vehículos que viajan lentamente.

Trato y apariencia del vehículo

El trato y la apariencia de los buses es regular, quiere decir que no todos los vehiculos, ofrecen limpieza; cada microbús debe tener un tacho basurero, ya sea a la entrada o salida de la puerta, las rutas son concesionadas bajo un contrato y un tiempo limitado y los vehículos deben tener su color característico por ruta.

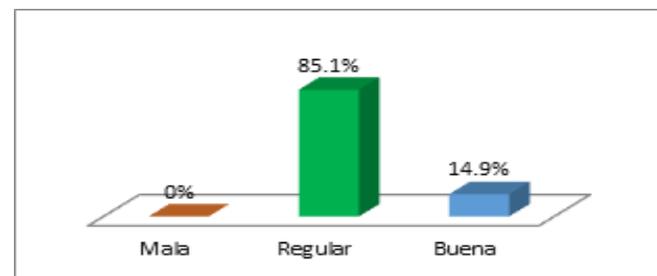


Figura 5. Trato y apariencia del vehículo

DISCUSIÓN

Según Gamarra y Delgado (2014) determinan que los factores de la calidad del servicio de transporte público en la ciudad del Cusco son la forma de manejo del conductor, el tiempo de viaje, trato y apariencia del conductor y el estado físico del automóvil; dichas variables ponderan la percepción de los demandantes de este servicio, con un grado $R^2 = 0.766 = 76.6\%$ de relación o explicación de las variables independientes con la calidad del servicio del transporte público urbano, dichas variables son ponderadamente significativas en el modelo de la calidad del servicio del transporte público urbano determinado mediante una regresión logística multinomial; esto se refleja en la opinión que los usuarios comentaron de dicho servicio puesto que un 38% de la población considera malo la prestación del servicio de transporte público urbano; mientras que el 59% de estos indica que la calidad de este servicio es regular y el 3% indica que este servicio es bueno; estos resultados fueron las conclusiones

en general de la situación actual en las que se encuentra el servicio de transporte público en nuestra ciudad según la percepción del usuario encuestado. Por lo tanto, la investigación refleja que el 76% de la calidad del servicio es de nivel regular, y el 38%, tiene una percepción mala. Ahora este porcentaje se ha reducido al 11.2% en cuatro años, observando una mejora en la percepción de los usuarios.

Según Sánchez y Romero, (2010), los factores que intervienen en la percepción de la calidad de servicio de transporte público en un corredor urbano se caracteriza por una gestión delegada con tarifa fija y competencia en calidad. Mediante un modelo logit con especificación lineal de la función de utilidad, se estiman los coeficientes de cada factor de calidad de servicio para diferentes segmentos y estratos de la población. Los resultados de la estimación econométrica determinan la importancia, peso y valor de cada factor en términos de utilidad. De esta manera se obtiene que los factores principales que determinan la calidad del servicio son: el estado físico de los autobuses, la forma de manejo del conductor, la tarifa (costo del viaje), el tiempo que está dentro del autobús (tiempo de viaje) y el trato al usuario; en nuestra investigación también se determina que el sistema de transporte urbano en la ciudad del Cusco tiene una tarifa fija para tres segmentos de población sin importar el tiempo de viaje o el recorrido del usuario.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se determinó, después de haber analizado cada uno de los aspectos a cumplir por los vehículos del servicio de transporte en general, que el 56% de los usuarios se sienten satisfechos con el servicio.

La calidad de Servicio de transporte público en la ciudad del Cusco, por las calificaciones analizadas, es regular.

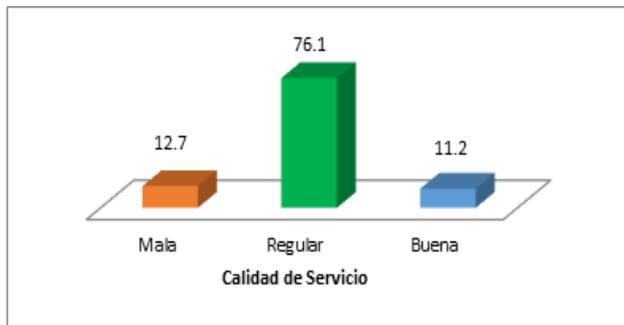


Figura 6. Calidad del servicio

		Calidad de Servicio
Estado Físico del vehículo	Correlación de Pearson	,627**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	134
Forma de manejo	Correlación de Pearson	,527**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	134
Trato y apariencia del conductor	Correlación de Pearson	,425**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	134
Tiempo de viaje	Correlación de Pearson	,697**
	Sig. (bilateral)	0.000
		134

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla se observa que el tiempo de viaje es el factor que presenta mayor relación significativa con la calidad de servicio en tiempo de viaje donde esta relación es del 69.7%, seguido por el estado físico del vehículo 62.7%, forma de manejo del conductor 52.7% y trato y apariencia del conductor 42.5%.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acosta, D. (2009). Arquitectura y construcción sostenibles: concepto, problema y estrategias. *Revista de Arquitectura*(4), 14-23.
- Municipalidad Provincial de Cusco. (2018). Plan de Desarrollo Concertado al 2037. Plan de Desarrollo Concertado . Cusco, Cusco, Perú.
- Álvarez. (2006). La calidad de servicio al cliente. Salamanca.
- Cavana, R., Corbett, L. Lo, G. (2007). Developing zones of tolerance for managing passenger rail service quality. *International journal of quality*, 24(1).
- Gamarra B., y. D. (2014). Calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cusco 2014. Tesis. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco.
- García A., Taboada E. (2012). Teoría de la empresa: Las propuestas de Coase, Alchian y Demsetz, Williamson, Penrose y Nooteboom. México.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). Mexico D.F: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. Mexico D. F: Mc Graw Hill.
- Municipalidad provincial de Cusco. (noviembre de 2004). Plan de desarrollo provincial concertado Cusco al 2012. PDC. Cusco, Cusco, Perú.
- Porter, M. (1997). La ventaja Competitiva. *Financial times*, pág. 3.
- Sánchez O., y Romero J. (2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México. Scielo.
- Transporte, G. d. (Marzo de 2015). Contratos de Conseción de Rutas. Contrato de conseción para la prestación del servicio de transporte público en rutas urbanas e interurbanas en la provincia del Cusco. Cusco, Cusco, Perú.