

ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO (TAXIS) EN LA CIUDAD DE SUCRE

Ing. Caleb Bayo Ajchura
Docente Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca
kalete@gmail.com

Univ. Julio Cesar Bobarin Caro
Univ. Wendy Valdez

Sucre - Bolivia

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de taxis en la ciudad de "Sucre" a través de una investigación correlacional, para lo cual se aplicó el modelo SERVQUAL, que mide la calidad del servicio a través de un cuestionario desarrollado para la población de Sucre.

En Bolivia la atención al cliente y lograr su satisfacción es un tema que recientemente está siendo incorporado dentro de sus políticas empresariales, en el caso de transporte público aún se encuentra en segundo plano.

Diferentes opiniones, encuestas reflejan en gran medida que existen factores que influyen en el nivel de satisfacción y que no se ha contemplado la verdadera dimensión del servicio, que implica la calidad, confiabilidad, buena atención, limpieza, amabilidad, precios acordes con el servicio, entre otros.

La investigación permitirá apreciar cuál es la realidad del servicio público taxis en la región, el cuál facilitará a instituciones públicas del departamento a que tomen acciones correctivas y reactivas para mejorar la imagen de Sucre como ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad.

PALABRAS CLAVE

Satisfacción, servicio, calidad, transporte, elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of satisfaction of the users of the public transport service of taxis in the city of "Sucre" through a correlational investigation, for which the SERVQUAL model was applied, which measures the quality of service through a questionnaire developed for the population of Sucre. In Bolivia customer service and achieving satisfaction is an issue that is recently being incorporated into their business policies, in the case of public transport is still in the background. Different opinions, surveys reflect to a large extent that there are factors that influence the level of satisfaction and that the true dimension of the service has not been contemplated, which implies quality, reliability, good service, cleanliness, kindness, prices commensurate with the service, among others. The investigation will allow to appreciate what is the reality of the public service taxis in the region, which will facilitate public institutions of the department to take corrective and reactive actions to improve the image of Sucre as a World Cultural Heritage City.

KEY WORDS

Satisfaction, service, quality, transportation, tangible elements, responsiveness, reliability, security, empathy.

INTRODUCCIÓN

El servicio de transporte público es patrimonio en las ciudades del mundo, al igual que en Bolivia, el transporte público urbano está conformado por buses y taxis, el primero regidos por horario y rutas definidas y el servicio de taxis que no tienen horarios ni rutas definidas, el uso de transporte público está en función de las necesidades del usuario como factor de decisión el tiempo, el servicio de ruta, capacidad adquisitiva, etc.

El sector de servicio de transporte, es fuente importante para la generación de empleos, los altos índices de desempleo obligan a la población en ver como una fuente de ingreso dar servicios de transporte (taxi), la capacidad adquisitiva son menores con relación al salario mínimo nacional, lo cual obliga a la población ver como una fuente adicional brindar servicios de taxi.

El crecimiento del parque automotriz de servicio de transporte público, está en función de la población, las rutas de los buses son más largas, la cantidad de líneas es amplia pese a los esfuerzos de este sector, no logran cumplir con la demanda de la población, es donde el servicio de taxi juega un papel importante tratándose de cubrir los espacios que deja el servicio de transporte urbano.

En los últimos 10 años la población de Sucre, ha solicitado a las autoridades municipales que regule el servicio de transporte, que hasta el momento ha generado una especie de caos vehicular, específicamente en zonas y horarios pico, donde se observa los niveles bajos de satisfacción del usuario.

Los usuarios están en constante evaluación en la prestación de servicios, bajo los términos de satisfacción de necesidades y cumplimiento de expectativas. Los negocios de hoy están evolucionando en función a la satisfacción del usuario, están concientes de que tener clientes satisfechos es tan importante como atraer nuevos, los negocios enfocados en la satisfacción lograrán atraer nuevos clientes con menores costos; Las empresas que tienen fama de dar altos niveles de satisfacción al cliente, demuestran grandes ventajas competitivas con un índice alto de crecimiento.

La incorporación de la calidad en un servicio brindado tiene el propósito de ganar y conservar clientes, manteniéndolos satisfechos, conociendo a los clientes

y sus necesidades, para evaluar si las acciones que se toman son las correctas o replantearlas, para lograr la satisfacción.

Lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable para posesionarse en la mente del cliente para luego en el mercado. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho al cliente no solo es tarea del departamento de mercadotecnia, debe ser uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) para lograr éxito de la empresa.

La investigación permitió analizar el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre, determinando las debilidades y fortalezas de este sector, que permitirá tomar medidas en el asunto, para así proponer soluciones eficientes que contrarresten sus debilidades a través de controles y nuevos sistemas de organización, también las fortalezas en oportunidades de negocio que mejore la experiencia de los usuarios como de los propietarios de los taxis.

OBJETIVO

Determinar el nivel de satisfacción de los servicios de transporte público taxis en la ciudad de Sucre

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar las características de los del transporte (taxis) de la ciudad de Sucre.
- Evaluar el servicio de transporte urbano de taxis que ofrecen a los usuarios en la ciudad de Sucre.
- Puntualizar la situación actual del nivel de satisfacción del servicio de transporte urbano (taxis) de la ciudad de Sucre.
- Analizar leyes que regulan el servicio de transporte (taxis) en la ciudad de Sucre.

IDEA CIENTÍFICA A DEFENDER

Los factores tales como la atención al cliente, higiene, variación de tarifas ofrecidos por los funcionarios del transporte público de taxis influyen directamente en el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de la ciudad de Sucre.

METODOLÓGIA

La investigación es de carácter exploratorio y descriptivo. Para este efecto se han aplicado los siguientes métodos, deductivo, inductivo y estadístico. Entre las técnicas aplicadas está la encuesta y la revisión documental.

Respecto a la población objetivo se consideró a las familias y propietario de taxis de la ciudad de Sucre, cuyo procedimiento de muestreo se presenta de la siguiente manera:

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El taxi es un medio de transporte público con tarifas reguladas (Instituciones Públicas y Fedjuve) que consiste en un vehículo de transporte con conductor con una autorización de transporte y una licencia del funcionamiento, que ofrece servicios de transporte de una persona o un grupo pequeño de pasajeros dirigidos a igual o diferentes destinos a cambio de dinero. Usualmente, los lugares donde se recoge y se deja al pasajero se deciden por el proveedor (usuario), mientras que en el caso del taxi, el usuario los determina. Es decir, a diferencia de los otros tipos de transporte de personas, como son las líneas (Buses), el servicio ofrecido por el taxi se caracteriza por ser puerta a puerta.

Análisis de leyes que regulan el servicio de transporte (taxis) en la ciudad de Sucre.

La información más relevante disponible para la presente investigación sobre las normas que regulan al servicio de transporte está: El **REGLAMENTO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE SUCRE**, en el que específicamente trata del servicio de taxi en su artículo 22:

Artículo 22° Características del servicio de taxis:

- Este servicio se realiza sin ruta ni parada fija es decir de libre circulación.
- El vehículo utilizado en esta modalidad será un automóvil de cuatro puertas con capacidad para cuatro personas como máximo.
- Debe contar con un letrero luminoso en el techo con la inscripción "TAXI" además incorporar el nombre a la asociación o empresa si corresponde.
- Tarjeta de Identificación del Conductor, en el que

inhabilita a conductores con antecedentes penales.

- Placa de automóvil para prestación de servicios (Rojo)
- Licencia de conducir de tipo A,B y C.

Análisis de los servicios de transporte de taxis

Los **taxis** son coches livianos que circulan por las calles de los distritos de Sucre que dan servicio de traslado de personas de un punto a un destino a definir.

Para el análisis se debe identificar el tipo de servicio al que pertenece el servicio de transporte de taxi.

Tipo de servicio

Se puede distinguir cinco categorías de oferta:

1. **Un bien tangible:** La oferta de consiste de un bien tangible, ningún servicio acompaña al producto.
2. **Un bien tangible con servicios:** La oferta consiste de un bien tangible acompañado de uno o más servicios.
3. **Híbridos:** La oferta consiste de partes iguales de bienes y servicios, por ejemplo, los restaurantes retienen a la clientela por la calidad comida y servicio.
4. **Un servicio importante con bienes y servicios menores anexos:** La oferta consiste en un servicio principal junto con bienes, servicios o ambos, adicionales de apoyo.
5. **Un servicio puro:** La oferta consiste, de un servicio, los servicios varían con respecto a su base en equipos en personas. Los servicios basados en personas cambian en el sentido de si los proporcionan operarios no capacitados, calificados o profesionistas.

Características del servicio

Los servicios poseen cuatro características distintivas que influyen considerablemente en el diseño de los programas de marketing: intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad, caducidad. (Kotler, 2000).

- La **intangibilidad** implica que los servicios, no pueden verse, ni probarse antes de la compra, así que las empresas deben tratar de tangibilizar el servicio a través de la administración de evidencias (Levitt, 1981); (citados en Kotler y Armstrong, 2008).

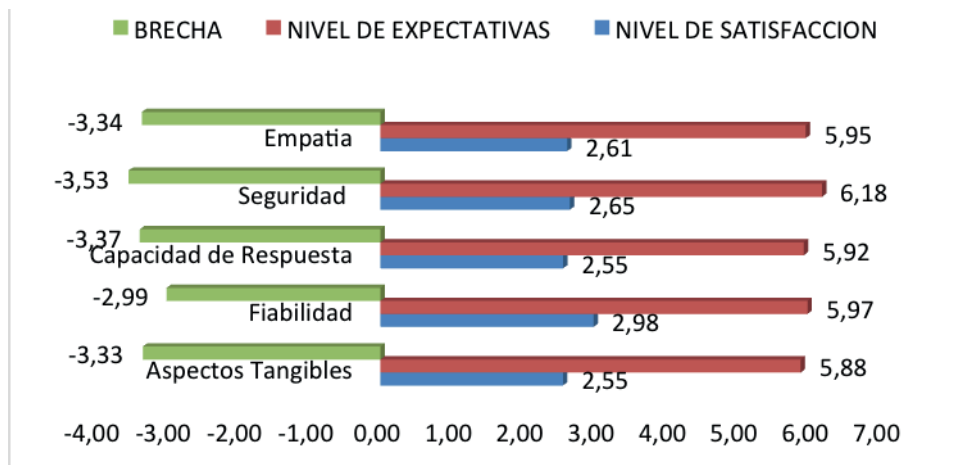
- La **inseparabilidad**, implica que no puede separarse de sus proveedores y al ser presencial, no puede separarse del usuario, existiendo interrelación, taxista-automóvil-usuario.
- La **variabilidad** significa, que depende de quién preste el servicio, cuando, donde y como lo preste.
- La **caducidad** implica que no pueden almacenarse para venderse o usarse posteriormente. En el caso del transporte, este cuenta con una capacidad limitada, el cual está presente exista o no usuarios.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO

RESUMEN DE LOS ITEMS MÁS IMPORTANTES DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO TAXIS

Gráfico 1

Análisis Dimensional



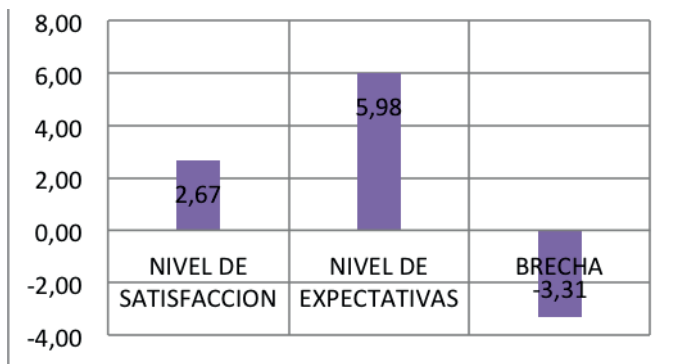
Fuente: Elaboración propia en base a datos de la encuesta

Las dimensiones más importantes son: la **Seguridad** (6,18) en primer lugar, seguida de la dimensión de **Fiabilidad** (5,97), seguida de la **Empatía** (5,95), continuada por la **Capacidad de Respuesta** (5,92) y por último los **Aspectos Tangibles** (5,88). Cabe resaltar que no existe un margen de diferencia muy representativo entre las dimensiones.

Se puede evidenciar la insatisfacción de los usuarios del transporte público de taxis de la ciudad de Sucre, con respecto a la seguridad, debido a los altos índices de inseguridad que existe, en los servicios de taxi, por robos, violencia, amenazas, dopajes que se da a conocer cada día en la ciudad, esto es a raíz del empleo de taxis que no cuentan con los requisitos mínimos de circulación

ANÁLISIS GLOBAL DE LA CALIDAD PERCIBIDA

Gráfico 2 Calidad Percibida Global

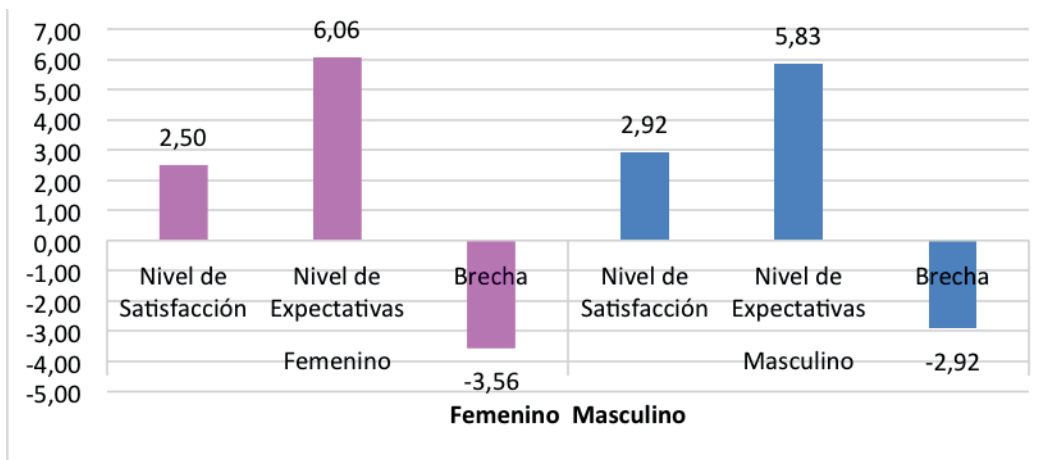


Fuente: Elaboración propia en base a datos de la encuesta

El servicio de transporte público de taxis de la ciudad de Sucre es percibido como de **Mala Calidad (-3.31)** , debido a la diferencia negativa existente entre el nivel de **Satisfacción** y el nivel de **Expectativas** del usuario , que se debe a las diferentes brechas insatisfechas de las dimensiones anteriormente mencionadas.

ANALISIS DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR GÉNERO

Gráfico 3 Calidad Percibida por Género



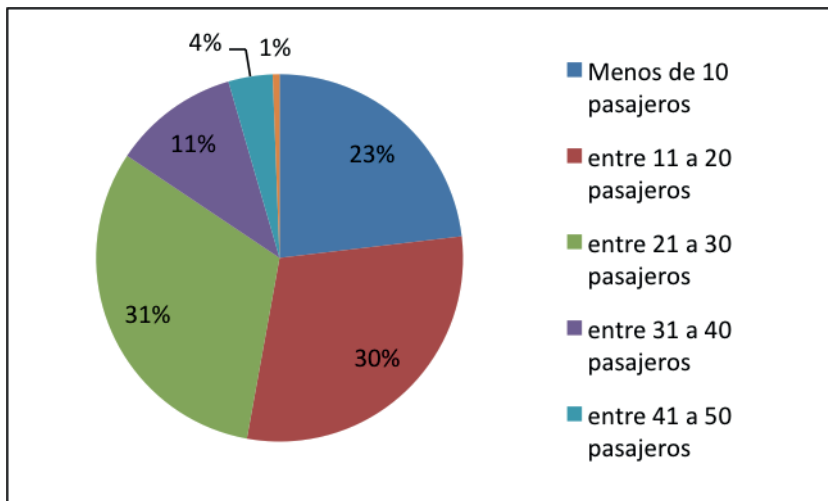
Fuente: Elaboración propia en base a datos de la encuesta

Con el gráfico se puede verificar que el nivel de satisfacción del género femenino es menor al del género masculino, al igual que el nivel de las expectativas son más altas en el género femenino que el del género masculino, siendo las mujeres las que tienen mayor insatisfacción con el servicio de transporte de taxis en la ciudad de Sucre (-3.56).

RESUMEN DE LOS ITEMS MÁS IMPORTANTES DE LOS CONDUCTORES DEL TRANSPORTE PÚBLICO TAXIS

Gráfico 4

Análisis de pasajeros que adquieren el servicio por día



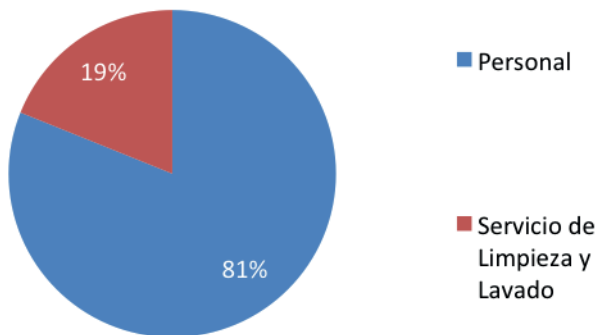
Fuente: Elaboración propia en base las encuestas.

Según el cuadro se observa que una cantidad de 31% de los transportistas indican que adquieren el servicio entre 21 a 30 pasajeros en el día, un 30% muestra que la cantidad que adquieren su servicio es de 11 a 20 pasajeros por día y un 23% indica que adquieren el servicio es menor a 10 pasajeros por día.

Esta información indica la cantidad de pasajeros que persiben servicios por día, permite saber cuán importante es el servicio para la población de Sucre.

Gráfico 5

Análisis de la limpieza de vehículos



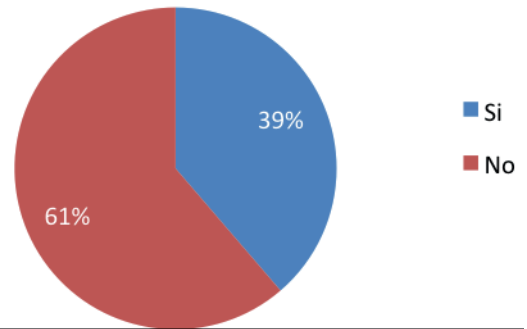
Fuente: Elaboración propia en base las encuestas.

El presente cuadro indica la limpieza del vehículo puesto que el 81% de los taxistas lo hacen de manera personal, es decir que ellos mismos realizan la limpieza de sus vehículo, un 19% indica que recurren a un servicio de limpieza y lavado de vehículos.

Está información indica la razón porque los usuarios están insatisfechos con relación a la limpieza, se puede evindenciar que la limpieza lo hacen de manera personal los propietarios y no así servicios espealizados de limpieza.

Gráfico 6

Análisis de la afiliación en sindicato



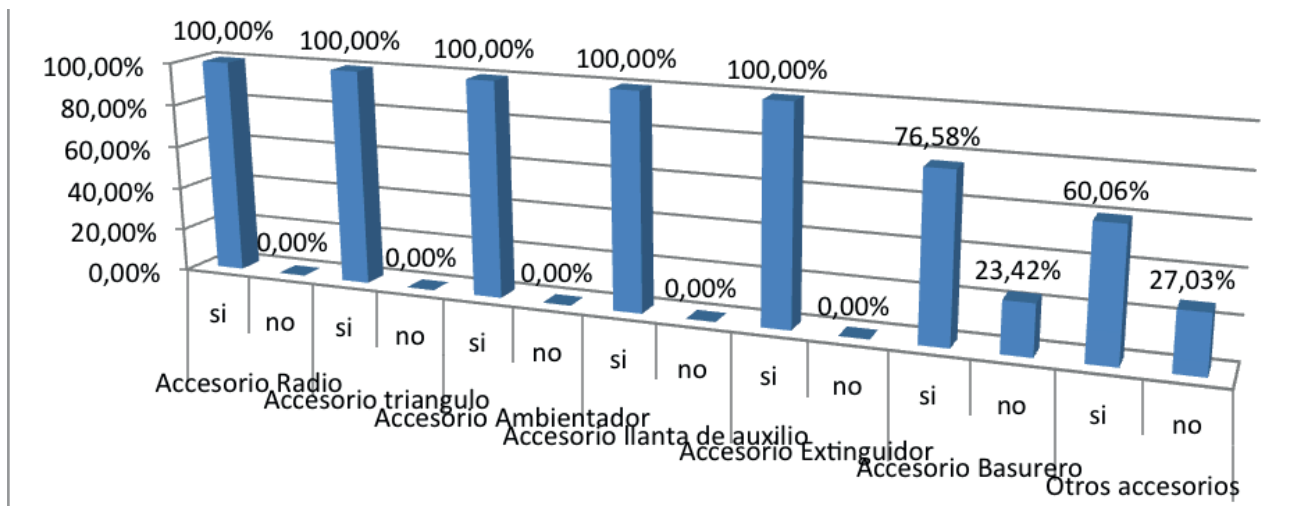
Fuente: Elaboración propia en base las encuestas.

Esta información muestra que una gran parte de los taxistas prefieren trabajar de manera personal y no pertenecer a ningún sindicato.

El gráfico indica que en su mayoría de los prestadores de servicio de transporte no están afiliados a una empresa o sindicato, lo cual expresa de que no es una de sus fuentes principales de empleo, si no secundarios o ingresos adicionales en horas libres.

Gráfico 7

Análisis de los accesorios con los que cuenta el vehículo

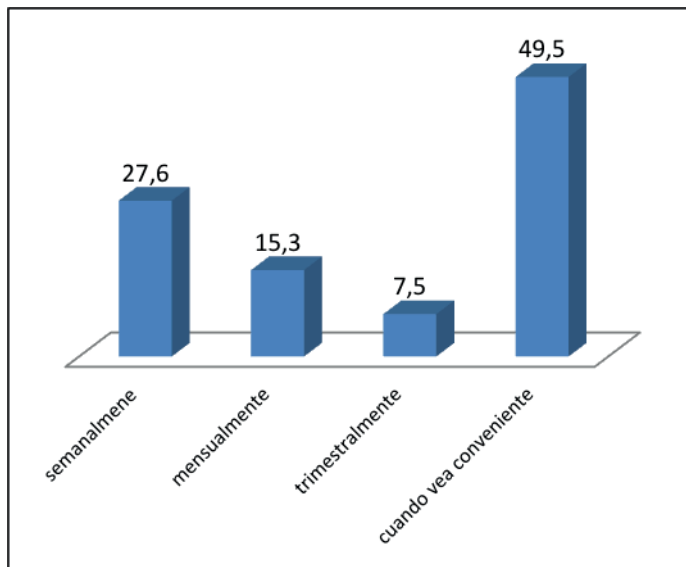


Fuente: Elaboración propia en base las encuestas.

Según el cuadro, los prestadores de servicio cuentan con los respectivos accesorios mínimos para brindar el servicio, siendo una obligación el contar y controlado por las instancias correspondientes,

Se evidencia que una de las necesidades insatisfechas en el uso de servicio de transporte es la limpieza, al no contar con basureros.

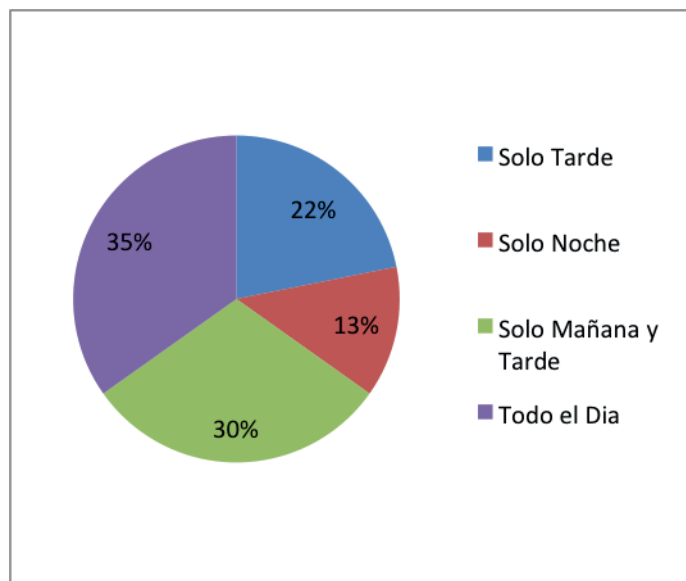
Gráfico 8
Análisis del mantenimiento del vehículo



Fuente: Elaboración propia en base las encuestas.

El cuadro muestra la frecuencia de cuando hacen el mantenimiento de la herramienta de trabajo, el 49,5 % lo hacen cuando ellos ven conveniente, indicando que es complicado regirse bajo el parámetro de kilometraje, ya que recorren kilómetros cortos, paradas en cada momento y otros factores.

Gráfico 9
Análisis del horario de trabajo en el servicio



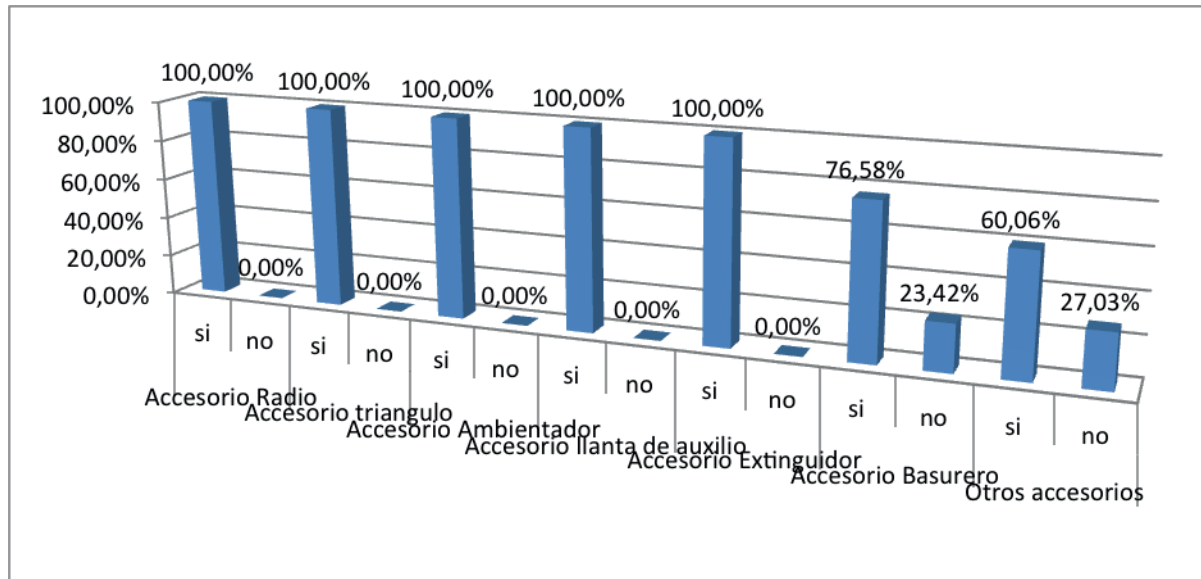
Fuente: Elaboración propia en base las encuestas.

El cuadro presente muestra el horario en que los taxistas prestan el servicio se puede, el 31% trabaja todo el día, un 27% indica que trabaja por las mañanas y tardes y un 19% indica que trabaja solo en la tardes.

Esta información muestra la preferencia que tiene los taxistas al momento de brindar el servicio.

Gráfico 10

Análisis de factores importantes al momento de brindar el servicio



Fuente: Elaboración propia en base las encuestas.

En el gráfico se puede evidenciar que es importante la imagen que muestra el prestador de servicio a través de su vestimenta.

También es evidente la importancia de todos los factores para la satisfacción del cliente a la hora de brindar servicio de transporte de taxi.

CONCLUSIONES

En la presente investigación, de acuerdo a los datos obtenidos las características más importantes para los usuarios del transporte público de taxis de la ciudad de Sucre son la seguridad, fiabilidad y la empatía, dejando por último a la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles.

De acuerdo a los tipos de servicios que ofrecen los taxis en la ciudad de Sucre se obtiene que el taxi particular tiene mayor participación con un 63.29%, seguida del radio móvil con un 25.32%, a continuación las App móvil con un 6.96% y por último a otros (moto taxis, vecinos, amigos) con un 4.43%. Tomando en cuenta estos datos mucha gente utiliza el taxi particular y tiene problemas con la seguridad del mismo por distintos factores, lo que debería mejorar de alguna manera, a diferencia de un radio taxi que ofrece mayor seguridad.

De acuerdo a las leyes que regulan el servicio de transporte (taxis) en la ciudad de Sucre, si bien existen normas que regulan a este sector en la prestación de servicios como ser el: según el GAMS. Con el artículo 22° indica que los taxis deben cumplir requisitos mínimos para brindar el servicio. También indica que este servicio se realiza sin ruta ni parada fija es decir de libre circulación, el vehículo utilizado en esta modalidad será un automóvil de cuatro puertas, también debe cumplir con capacidad de llevar cuatro personas como máximo, contar con un letrero luminoso en el techo con la inscripción "TAXI" que se a conocer además si correspondiente a la organización a la que pertenece.

Según a la información recabada y análisis de los resultados se puede evidenciar que los propietarios que prestan estos servicios no cumplen con los reglamentos implantados por el GAMS, por este sentido vale decir que si bien es un sector que cada día va creciendo es importante hacer cumplir e implementar nuevas leyes para el cumplimiento de estas, y así en un futuro evitar consecuencias que en la actualidad se los está viviendo.

De acuerdo a la situación actual del servicio de transporte urbano (taxis) de la ciudad de Sucre, se puede concluir que hay un nivel de insatisfacción elevado en cuanto al servicio, debido a que ninguna dimensión de los servicios, anteriormente mencionados, ha sido satisfecho. Se puede atribuir esto al bajo conocimiento de atención al cliente, vale decir las personas que brindan este servicio al público tienen o no tienen ningún conocimiento en cuanto al marketing de servicios. Para lo cual esta investigación refleja que en la ciudad de Sucre se da una mala atención al cliente en cuanto transporte publico taxis.

BIBLIOGRAFÍA

- (http://www.cambioclimatico-bolivia.org/index-cc.php?filtros=2&cod_aporte=210). (26 de Marzo de 2018; 10:30)
- (<http://lahistoriadelostransportes.blogspot.com/2011/01/el-perfeccionamiento-de-los-medios-de.html>). (26 de Marzo de 2018; 15:30)
- (<http://www.oocities.org/zaguan2000/metodo.html>). (31 de Marzo de 2018; 17:50)
- (<https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>). (02 de Abril de 2018; 11:43)
- (<https://www.definicionabc.com/economia/precio.php>). (02 de Abril de 2018; 11:51)
- (<https://definicion.de/higiene/>). (02 de Abril de 2018; 11:55)
- (<https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>). (02 de Abril de 2018; 12:08)
- Dirección de marketing Kotler 2012
- <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Dirección de marketing Philip kotler 2012
- REGLAMENTO DEL TRANSPORTE PUBLICO GOBIERNO MUNICIPAL DE SUCRE
- Crecenegocios. (24 de Abril de 2018). Crecenegocios. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>
- DefinicionABC. (12 de Abril de 2018). DefinicionABC. Obtenido de DefinicionABC: www.definicionabc.com/general/calidad.php
- Gestipolis. (25 de Abril de 2018). Obtenido de <https://www.gestipolis.com/la-calidad-del-servicio-fundamento-del-marketing-de-resultados/>
- <http://www.oocities.org/zaguan2000/metodo.html>. (s.f.).
- ISOTOOLS. (12 de Abril de 2018). ISOTOOLS,Gestión de Calidad. Obtenido de ISOTOOLS,Gestión de Calidad: <https://www.isotoools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>
- Koch, F. (26 de Marzo de 2018). Cambio Climatico Bolivia. Obtenido de Cambio Climatico Bolivia: http://www.cambioclimatico-bolivia.org/index-cc.php?filtros=2&cod_aporte=210
- (<http://www.oocities.org/zaguan2000/metodo.html>)
- (<https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>). (02 de Abril de 2018; 11:43)
- (<https://www.definicionabc.com/economia/precio.php>) .(02 de Abril de 2018; 11:51)
- (<https://definicion.de/higiene/>). (02 de Abril de 2018; 11:55)
- (<https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>). (02 de Abril de 2018; 12:08).