

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**Programa de Licenciatura en Mercadeo  
Facultad de Ciencias Empresariales**

**Artículo Científico:**

*Satisfacción del Usuario en el Transporte Público:  
Aplicación de la mercadotecnia.*

**Sustentante: Ángel Solano Salas**

**Tutora: Kattia Chacón**

**20 de diciembre de 2008**

**Tabla de Contenidos**

1.	Introducción	4
2.	Justificación	6
3.	Objetivos	7
3.1	Objetivo general:	7
3.2	Objetivos específicos:	7
4.	Metodología de la Investigación	8
4.1	Tipo de investigación	8
4.2	Enfoques de la investigación	9
4.3	Identificación de la población de estudio	10
4.4	Diseño de la muestra	11
4.5	Descripción del sujeto de estudio	14
4.6	Fuentes de recolección de datos primarios	15
4.7	Elaboración de instrumentos para recolectar información primaria	18
4.8	Obtención de información secundaria	22
1.	Análisis de las necesidades	30
1.1	Definición de las necesidades más sentidas por la población de estudio	30
2.	Análisis de satisfacción e importancia de evaluaciones de la calidad	39
2.1	Variables críticas relacionadas con las flotillas de autobuses	39
2.2	Variables críticas relacionadas con las paradas de autobuses.	41
2.3	Variables relacionadas con frecuencia, tiempo en ruta y trato del chofer.	44
3.	Mejoras solicitadas por el Usuario.	45
4.	Percepción de la necesidad de competencia en el Usuario	46
5.	Conclusiones, y aplicación del Marketing	48
5.1	Las necesidades más sentidas	48
5.2	La Importancia de las evaluaciones de calidad	49
5.3	Las mejoras solicitadas por el Usuario	50
5.4	Opinión sobre la inclusión de competencia	50
6.	Bibliografía	52
6.1	Bibliografía citada:	52
6.2	Bibliografía consultada:	52

---

7.	Anexo 1: Instrumentos Utilizados	53
7.1	A) Guía de observación estructurada:	53
7.2	B) Encuesta de Opinión acerca de los Servicios de transporte colectivo	54
7.3	C) Script para Entrevista con experto	55
8.	Anexo 2: Resultado de la Observación estructurada	56
9.	Anexo 3: Tabulación de resultados	59
9.1	Inversión de tiempo y transbordos	60
9.2	Cantidad de transbordos	60
9.3	Impacto del servicio en distintas áreas de la vida cotidiana del Grupo Usuario	61
9.4	Impacto del servicio en la vida laboral del Grupo Usuario	61
9.5	Impacto del servicio en la vida familiar del Grupo Usuario	62
9.6	Impacto del servicio en la salud del Grupo Usuario	62
9.7	Impacto del servicio en la vida académica del Grupo Usuario	63
9.8	Impacto en las actividades de entretenimiento y vida social del Grupo Usuario	64
9.9	Impacto del servicio en la percepción de oportunidades del Grupo Usuario	65
9.10	Definición de las necesidades más importantes para el Usuario	65
9.11	Valoración de la importancia de evaluaciones de calidad del servicio relacionadas con la flotilla	66
9.12	Variables críticas relacionadas con las paradas de buses.	66
9.13	Variables relacionadas con frecuencia, tiempo en ruta y trato del chofer.	67
9.14	Recomendaciones del Grupo Usuario para los transportistas	67
9.15	Percepción necesidad de competencia existente en el Grupo Usuario	68
10.	Anexo 4: Transcripción de la entrevista a profundidad	69

## **1. Introducción**

La satisfacción de las necesidades de servicio de transporte público es de vital importancia para los individuos de cada comunidad y desarrollo involucra aspectos relevantes como el estado de las terminales y paradas, horarios, frecuencias, mapas de las rutas, alternativas a los discapacitados y tarifas.

Los principales grupos actores de este escenario de servicios son los usuarios, prestatarios y conductores y los funcionarios públicos que deben velar por el buen funcionamiento de los sistemas de transporte.

El grupo de los Usuarios, es el grupo más numeroso y posee la particularidad de que depende de la red de transporte público, se le considera el grupo más débil al poseer una organización usualmente inexistente; el grupo de los Prestatarios son los administradores de los medios de transporte público adjudicados, los conductores y finalmente, el grupo de los funcionarios públicos son aquellos que desde sus cargos políticos o de carrera controlan las prestaciones, aplican normativas y políticas.

Adicionalmente personal de conducción del autotransporte, se considera un actor importante pues es el que brinda el trato directo al grupo de los usuarios.

De acuerdo con estudios realizados por la CEPAL –Coalición Económica para América Latina- ; en un futuro muy cercano la mitad de la población pobre de la Región, residirá en las ciudades, la mayoría de estos individuos se verá forzada a vivir ya sea en la periferia de las ciudades, lejos de los sitios donde hay empleo y servicios, o en tugurios, que a menudo no tienen acceso a servicios regulares de transporte.

A los individuos de estas clases sociales pobres les puede llevar hasta tres horas al día, en promedio, y un gasto de hasta el cuarenta por ciento de su ingreso, el viaje de ida y regreso al trabajo.

Esta problemática se presenta acentuadamente en poblaciones particularmente populosas pero mal atendidas de estos sectores de bajo poder adquisitivo; por lo tanto se requiere fortalecer los servicios públicos de transporte como una forma más eficaz de proveer servicios públicos de calidad y brindarle a sus ciudadanos en general, mejores oportunidades de empleo, educación, entretenimiento integración y satisfactoria interacción social.

Adicionalmente la importancia de una buena red de servicios de transporte público, se puede visualizar a partir de la definición del derecho civil a la libre circulación, lo cual es una libertad primera e ilimitada, que solo puede ser restringida por orden judicial en casos de procesos penales, por lo cual la satisfacción de las necesidades de servicio de transporte público es de vital importancia para los individuos de toda comunidad.

## **2. Justificación**

El enfoque de este trabajo es detectar cuales son las principales necesidades y deseos que los mismos usuarios de sistemas del transporte público de una zona urbano marginal pueden definir, para plantear una respuesta a esas necesidades a partir de la mercadotecnia.

El fin de este documento es el de facilitar datos para futuras investigaciones y esfuerzos tanto de mercadotecnia, como de otras ramas administrativas, o de logística para una posible toma conciencia y de decisiones en el sector de los transportistas.

El mercadeo es la rama administrativa que posee la responsabilidad y capacidad de desarrollar investigaciones para determinar la ruta hacia la cual el Usuario demanda que la empresa transportista debe dirigir sus esfuerzos para poder proveerle un servicio eficiente y dignificante.

A pesar de la amplitud que este tema posee, el propósito principal del estudio presente es generar información útil acerca de los requerimientos que el segmento de Usuarios posee, para brindar una referencia previa del panorama actual y de las necesidades más sentidas en estas poblaciones de Usuarios.

Como finalidad, este proyecto de estudio está destinado a concientizar a los lectores acerca de la situación actual en el sector de servicio de transportes públicos en zonas urbanas de baja capacidad adquisitiva, para que adicionalmente a la mejora en el nivel de servicio, se puedan presentar nuevas iniciativas de investigación y reingeniería de servicios donde la Mercadotecnia pueda ser aplicada en procura de un beneficio tangible para el Usuario.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general:**

*Determinar las variables presentes en los servicios de transporte público colectivo, que más afectan la satisfacción en el grupo de Usuarios.*

#### **3.2 Objetivos específicos:**

*3.2.1 Explicar cuáles son las necesidades más sentidas por la población de estudio en torno a los servicios de transporte público recibidos.*

*3.2.2 Valorar la importancia de evaluaciones de calidad de los servicios que tomen en cuenta la perspectiva y necesidades del grupo Usuario.*

*3.2.3 Desarrollar recomendaciones claras para los transportistas, que les permitan tomar medidas en procura de un mayor grado de satisfacción en los Usuarios.*

*3.2.4 Identificar la percepción del Usuario en cuanto a la necesidad de competencia entre oferentes de servicios en las rutas actuales.*

## **4. Metodología de la Investigación**

### **4.1 Tipo de investigación**

Al realizar una investigación, es de vital importancia determinar el tipo de análisis que se necesita para obtener resultados acordes con los objetivos asignados al estudio, el estudio exploratorio - descriptivo permite establecer las características demográficas de unidades investigadas, identificar formas de conductas y actitudes de las personas, establecer comportamientos concretos.

*“Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes... ..nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa...”*

*(Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, pp. 59)*

Adicionalmente este tipo de investigación permite descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación el cual se desarrollara a través de la investigación al grupo de los usuarios, la observación de los servicios y las entrevistas, tanto con expertos profesionales en distintas ramas relacionadas con el tema.

*“Es necesario hacer notar que los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver. Aunque, desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de las dichas variables para decir como es y se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas”*

*(Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, pp. 61)*



## **4.2 Enfoques de la investigación**

El enfoque de esta investigación es cualitativo y cuantitativo; el análisis cualitativo y cuantitativo, permitirá desarrollar las recomendaciones necesarias al sector de transportistas y autoridades para permear con los conceptos de respuesta que puede brindar la mercadotecnia y colaborar de esta manera como una ayuda que les pueda orientar en futuras tomas de decisiones.

*“El tipo de estudio cualitativo es aquel cuyo enfoque se profundiza en el conocimiento de una situación de marketing, en busca de conceptos y manifestaciones propias de la gestión de la administración de Mercadeo”*

*(Orozco J. 1999, pp. 43)*

Lo que se busca es describir y exponer en forma clara las características y los aspectos más relevantes de las conductas y actitudes de las personas, en cuanto al uso de transportes públicos, de los trabajadores y personas.

*“En la investigación cuantitativa, el propósito es medir un parámetro de una población para llegar a un resultado concluyente que soporte una decisión bajo un riesgo previsto.”*

*(Orozco J. 1999, pp. 45)*

Como resultado de este análisis pretendemos obtener un criterio general de la gestión del transporte público, con el fin de generar un diagnóstico de la situación actual que se oriente no solo a entender lo ocurrido sino que sea un primer paso hacia el mejoramiento constante del sistema.

### 4.3 Identificación de la población de estudio

La definición de la población de estudio se puede desarrollar a través de las características más relevantes del segmento de mercado al que se desea analizar, en este caso, el estudio se desarrolla en torno a una población de clases media baja y baja, una clase trabajadora creciente ubicada en las zonas periféricas de la capital de Costa Rica, San José que requieren los servicios de transporte público.

De acuerdo con el censo del año 2000 publicado por el INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica) la población trabajadora urbana de la provincia de San José radicada en la periferia de esta ciudad era de 178,063 personas lo cual nos brinda una perspectiva más concreta de la densidad de esta población.

<b>Cuadro 1: Distribución de la población urbana ocupada</b>		
<b>Provincia: San José</b>	<b>Urbano</b>	<b>Periferia Urbana</b>
1081834	903771	178063

Fuente:

Instituto Nacional de Estadística y Censos. IX Censo Nacional de Población y V de Vivienda 2000

*“Si la población es grande, ( $N > 5000$ ),  $N$  se considera infinita”*

*(Orozco J. 1999, pp.222)*

Debido al tamaño de la población, a que no existen datos certeros al año actual en cuanto a la estratificación de los segmentos socioeconómicos dentro del grupo urbano periférico, y al hecho de que no se puede determinar la cantidad real de usuarios actuales de los servicios de transporte público, esta población se ha determinado como infinita.

#### **4.4 Diseño de la muestra**

De acuerdo con Gómez Barrantes, se recomienda el uso de las muestras cuando la población es infinita o muy grande, siendo imposible el cubrir a todos los elementos que la componen.

*“El muestreo es un procedimiento más rápido y barato...”*

*...Los resultados que arrojaría una muestra bien seleccionada, de tamaño razonable, serían suficientemente precisos para los fines prácticos que se persiguen con los datos”*

*(Gómez M. 1999, pp. 11.)*

##### **4.4.1 Tipo de muestreo: Muestreo por Criterio o Juicio:**

*“Si se utiliza el juicio de un experto, es decir, de una persona con mucho conocimiento de las características del Área, para que seleccione los elementos de la muestra de acuerdo a esos conocimientos que él tiene de la población”*

*(Gómez M. 1999, pp. 11.)*

En el presente estudio, tenemos una investigación aplicada a los usuarios de sistemas de transporte urbano colectivo mediante buses desde las zonas periféricas de San José, el objetivo de esta investigación tiene por objetivo, documentar las características del viaje, y de esta manera realizar una evaluación exploratoria donde se pueda conocer más a fondo las necesidades más urgentes que se deben satisfacer a través del desarrollo y aplicación de planes de mercadeo.

*“El elegir entre una muestra probabilística o una no probabilística, depende -sí otra vez-, de los objetivos del estudio, del esquema de investigación y de la contribución que se piensa hacer con dicho estudio.”*

*(Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, pp. 213)*

Dentro de este estudio, se propone la instrumentación y aplicación de una encuesta a un grupo de 100 sujetos de estudio, con el propósito de recopilar suficiente información de primera mano que sea representativa; esta recomendación se fundamenta en el hecho de que se está aplicando el instrumento a un grupo muy uniforme en características, que por su número representa un alto grado de confiabilidad en el momento de la generalización de los datos

*En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni en base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas y desde luego, las muestras seleccionadas por decisiones subjetivas pueden estar sesgadas.*

*(Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, pp. 213)*

Como medidas preventivas ante el riesgo de la aparición de sesgos se realizarán las encuestas a usuarios de diferentes rutas administradas por distintos proveedores de servicios, para lograr este propósito se han tomado como zonas de referencia las siguientes rutas de autobuses: Aserri, Alajuelita, Coronado, Ramales de Desamparados y Santa Ana.

Se realizará la encuesta a usuarios regulares de los servicios seleccionados aleatoriamente en las paradas de buses en la ciudad de San José, quienes cumplen con criterios socio demográficos comunes, y las rutas utilizadas recorren distancias semejantes, por lo cual el Usuario, a pesar de utilizar un servicio administrado por diferentes proveedores, poseen necesidades muy semejantes lo cual estandariza aun más el grupo de estudio, evitando mayores sesgos.

*“Parece existir gran seguridad de que la muestra será representativa ya que ese experto pondrá en juego todos sus conocimientos tratando de que así sea”*

*(Gómez M. 1999, pp. 11.)*

#### **4.4.2 Razones que justifican el tipo de muestreo seleccionado:**

Para el desarrollo de esta Investigación, se seleccionó este tipo de muestreo por las siguientes razones;

##### **a. El carácter exploratorio de este esfuerzo de investigación:**

En este caso una muestra no probabilística se considera adecuada pues se trata de un estudio con un enfoque exploratorio y descriptivo, es decir; el presente estudio no es concluyente por ser su objetivo la documentación de experiencias y requerimientos del usuario actual para poder generar nuevos datos e hipótesis futuras que permitir constituir la materia prima de nuevas investigaciones mucho más profundas.

##### **b. Uniformidad de la necesidad básica del servicio de transportes**

Otra de las razones que justifican el uso del tipo de muestreo presente es la consistencia de la necesidad básica, la cual que se debe satisfacer de manera uniforme a través de los servicios prestados en el mercado meta estudiado y no presenta un nivel importantes de elementos psicográficos puedan que elevar las variantes de la oferta de marketing requerida para satisfacerlo.

##### **c. Elegibilidad aleatoria del individuo de estudio**

La muestra presenta la capacidad de ofrecer una elegibilidad al azar de los individuos de estudio, pues el encuestado será seleccionado en las mismas paradas de buses, como usuarios de distintas rutas que por razones fortuitas –económicas o personales- dependen del servicio de buses para trasladarse; esto disminuye ampliamente los sesgos posibles en estos tipos de muestreo.

##### **d. Economía**

Ejecutar el instrumento a un grupo de 100 Usuarios, permite lograr la aplicación de la encuesta a un grupo muy uniforme en características, que ofrece un alto grado de representatividad en el momento de la generalización de los datos, esta muestra al ser utilizada de una forma correcta economiza tiempos tanto de ejecución, como de tabulación y análisis, adicionalmente al economizar tiempos, se garantiza el cumplimiento de la entrega del proyecto, dentro del cronograma establecido y se generan ahorros importantes al evitar el riesgo ampliaciones del proyecto.

## **4.5 Descripción del sujeto de estudio**

Los sujetos de información de la encuesta son, los Usuarios del sistema de transporte público de las zonas periféricas a la capital de Costa Rica, que se ubican en la Provincia de San José. Adicionalmente, se realizarán entrevistas con expertos, sujetos que son fuente de información cualitativa de suma importancia porque conocen especializadamente los medios con los que aportarán información, por lo cual podrán proporcionar elementos valiosos de análisis respaldados por una gran experiencia.

### **4.5.1 Descripción socio demográfica**

A partir de este punto, llamaremos a nuestro sujeto de estudio como Usuario, el cual es un trabajador de recursos medianamente limitados o limitados, ubicado en los segmentos socioeconómicos bajo o medio bajo; éste Usuario vive en las zonas periféricas a San José, lo cual lo obliga a utilizar de forma regular el servicio de transportes públicos para sus traslados a los centros de trabajo, en cuanto al factor etario, este Usuario se ubica dentro del grupo de edad económicamente activa a partir de los 18 años y hasta la edad de jubilación.

### **4.5.2 Descripción conductual**

El Usuario requiere utilizar el servicio diariamente para asistir al trabajo, y trasladarse a sus actividades extra laborales como centros de estudios y centros de diversión y entretenimiento social, debido a la zona donde radica, el Usuario debe invertir al menos dos horas diarias, para cubrir sus traslados básicos.

### **4.5.3 Descripción psicográfica**

En el nivel psicográfico describimos al Usuario como un trabajador esforzado, que piensa en un futuro prometedor a través del trabajo, estudio y esfuerzo personal, este Usuario reconoce su dependencia del sistema de transportes actual, pero aun lo requiere debido a su nivel socioeconómico, el cual no le permite independizarse de este servicio.

## 4.6 Fuentes de recolección de datos primarios

Recolección de datos e información de primera mano acerca de las variables que afectan a los diferentes grupos implicados en los servicios de transporte público mediante la observación, la entrevista y la encuesta.

### 4.6.1 Observación estructurada:

Kotler y Armstrong, definen la investigación por observación como:

*“Reunir datos primarios mediante la observación de personas, actos y situaciones pertinentes”*  
(Kotler & Armstrong, G-8)

El objetivo de la observación estructurada, en relación al análisis cualitativo es el de obtener insumos racionales que nos lleven a comprender la conducta que se crea en el usuario ante los factores propios del sistema de transportes.

*“Los siguientes son algunos de los objetivos cualitativos que se utilizan en las técnicas de observación: Identificar comportamientos...”*

(Orozco J. 1999, pp. 83)

Se desarrollará una observación estructurada en la cual se pueda visualizar en el campo real, el estado en que los Usuarios esperan por los autobuses, y las condiciones de las estaciones de buses por ejemplo, que permitirán realizar preguntas adecuadas en busca de mejores niveles de satisfacción en el segmento estudiado.

*“Los estudios de observación son de índole cuantitativa cuando el objetivo es elaborar recuentos, frecuencias o mediciones y de índole cualitativa cuando se trata de registrar hechos, vigilar acciones u observar comportamientos.”*

(Orozco J. 1999, pp. 83)

Sin embargo la observación estructurada permite además de registrar variables cuantitativas como densidad de las filas en distintos tiempos del día, tiempos de espera de los usuarios por los buses, niveles de saturación de cada autobús -cuantos usuarios ingresan en cada carrera-, y los tiempos en los que incurre la empresa transportista para suplir de respuesta al usuario.

*“Los estudios de observación son de índole cuantitativa cuando el objetivo es elaborar recuentos, frecuencias o mediciones y de índole cualitativa cuando se trata de registrar hechos, vigilar acciones u observar comportamientos.”*

*(Orozco J. 1999, pp. 83)*

#### **4.6.2 Entrevistas con expertos**

Se desarrollara un formato de entrevista que permita al entrevistado, exponer desde su perspectiva experta, cuales son las acciones necesarias que se deben desarrollar para poder satisfacer de una mejor manera las solicitudes del grupo Usuario; a través de las entrevistas a los profesionales, se pueden obtener datos importantes que nos ayuden a comprender el entorno de las variables que influyen directamente en los usuarios y sus niveles de satisfacción.

#### **4.6.3 Encuesta a una muestra de la población:**

La entrevista personal permite el intercambio de impresiones, brinda la oportunidad al investigador de obtener, aclarar y corroborar la información; Este instrumento presenta las ventajas de brindar oportunidad al investigador de participar en forma libre, formarse una visión más completa, aclarar dudas que se presenten y permitir indagar aspectos intangibles en el trabajo que son difíciles de describir como tonos de voz y gestos no verbales.

*“...en la investigación por encuesta nos comunicamos con una muestra de correspondientes a fin de generalizar las características de la población que representa. Los tres métodos fundamentales de esa comunicación son: entrevista personal, entrevista telefónica y cuestionario por correo.”*

*(Weiers, 1986. pp209)*



#### **4.6.4 Entrevista personal:**

Se considera que la entrevista personal es el instrumento más conveniente para este tipo de investigación, ya que permite la confrontación del individuo de estudio con el personal que realiza las funciones del proceso para poder conocer los elementos que influyen y esclarecer cualquier tipo de duda que se tenga.

*“La entrevista personal es el medio más frecuente y también el ideal puesto que proporciona mejor comunicación con el informante, permite intercambiar comentarios y opiniones, plantear preguntas en forma más comprensible, acentuar y comentar las respuestas más importantes, y explorar consideraciones diferentes a las estipuladas en la encuesta”*

*(Orozco J. 1999, pp. 95)*

## **4.7 Elaboración de instrumentos para recolectar información primaria**

Los instrumentos a utilizar tienen como propósito, recopilar la información de forma organizada y útil a los objetivos del proyecto, dentro de este esfuerzo los instrumentos de investigación están constituidos por la observación directa, la entrevista a expertos y la encuesta al grupo Usuario de las diferentes rutas seleccionadas en el muestreo ya mencionado. (Ver Anexo 1: Instrumentos Utilizados)

### **4.7.1 Guía de Observación de acuerdo con los objetivos:**

Dentro de este esfuerzo de observación directa, se pretende visualizar y documentar un panorama muy general que sirva como refuerzo, a la entrevista a expertos y a la encuesta al grupo Usuario de las diferentes, debido a este uso, la observación estructurada colabora de manera preliminar para que el investigador pueda generalizar el estado actual del problema de estudio y desde ese punto de partida pueda comenzar a tomar un criterio apropiado acerca de los Objetivos específicos primero y tercero en las rutas seleccionadas en el muestreo ya mencionado. (Ver Anexo 1: Instrumentos Utilizados)

#### 4.7.2 Instrumentación de la encuesta:

Bajo el objetivo general de determinar cuáles son las variables que más afectan el nivel de calidad de vida de los usuarios del transporte público, se desarrolló un instrumento de estudio con preguntas que buscan desarrollar los objetivos específicos, de esta manera el cuestionario incluye los siguientes 8 ítems, los cuales se adjuntan con el objetivo:

##### 4.7.2.1 Orden de las preguntas de la encuesta de acuerdo con los objetivos:

###### Preguntas número 1 a la número 4:

Buscan recopilar datos que permitan explicar las necesidades más sentidas por la población de estudio en torno a los servicios de transporte público recibidos, estas preguntas se formulan a partir del Objetivo 1:

1. Posee vehículo propio: Si (  ) No (  ) Motivo por que toma el bus \_\_\_\_\_

2. Cuantas horas invierte viajando diariamente: \_\_\_\_\_ Numero de buses que toma al día: \_\_\_\_\_

3. Para usted, cuáles son las necesidades más importantes que debe satisfacer el servicio de buses:

(  ) Recorridos más rápido Porque: \_\_\_\_\_

(  ) Comodidad de ir sentado Porque: \_\_\_\_\_

(  ) Acceso a minusválidos Porque: \_\_\_\_\_

(  ) Menor espera en paradas Porque: \_\_\_\_\_

(  ) Paradas seguras/cómodas Porque: \_\_\_\_\_

(  ) Otra: \_\_\_\_\_ Porque: \_\_\_\_\_

4. Nivel de impacto del desempeño de este servicio de transporte en las siguientes áreas de su vida:

Salud: Muy Positivo (  ) Positivo (  ) Nulo (  ) Negativo (  ) Muy Negativo (  )

Trabajo: Muy Positivo (  ) Positivo (  ) Nulo (  ) Negativo (  ) Muy Negativo (  )

Educación: Muy Positivo (  ) Positivo (  ) Nulo (  ) Negativo (  ) Muy Negativo (  )

Familia: Muy Positivo (  ) Positivo (  ) Nulo (  ) Negativo (  ) Muy Negativo (  )

Vida social: Muy Positivo (  ) Positivo (  ) Nulo (  ) Negativo (  ) Muy Negativo (  )

Entretención: Muy Positivo (  ) Positivo (  ) Nulo (  ) Negativo (  ) Muy Negativo (  )

Oportunidad/crecer: Muy Positivo (\_\_\_) Positivo (\_\_\_) Nulo (\_\_\_) Negativo (\_\_\_) Muy Negativo (\_\_\_)  
Otro \_\_\_\_\_: Muy Positivo (\_\_\_) Positivo (\_\_\_) Nulo (\_\_\_) Negativo (\_\_\_) Muy Negativo (\_\_\_)

**Pregunta número 5:**

*Este grupo de preguntas colaborará en la definición de las variables en las que las evaluaciones de calidad deben poner un mayor énfasis, para poder valorar su importancia y observar la a perspectiva y necesidades del grupo Usuario; esta pregunta se formula a partir del Objetivo 2:*

**5. Su satisfacción con las siguientes características del servicio es:**

<b>Tiempo de recorrido:</b>	Muy Satisfecho (___)	Satisfecho (___)	Insatisfecho (___)	Muy Insatisfecho (___)
<b>Comodidad en el recorrido:</b>	Muy Satisfecho (___)	Satisfecho (___)	Insatisfecho (___)	Muy Insatisfecho (___)
<b>Seguridad en el recorrido:</b>	Muy Satisfecho (___)	Satisfecho (___)	Insatisfecho (___)	Muy Insatisfecho (___)
<b>Frecuencia de salida buses:</b>	Muy Satisfecho (___)	Satisfecho (___)	Insatisfecho (___)	Muy Insatisfecho (___)
<b>Tiempos espera en parada:</b>	Muy Satisfecho (___)	Satisfecho (___)	Insatisfecho (___)	Muy Insatisfecho (___)
<b>Comodidad en paradas:</b>	Muy Satisfecho (___)	Satisfecho (___)	Insatisfecho (___)	Muy Insatisfecho (___)
<b>Seguridad en paradas:</b>	Muy Satisfecho (___)	Satisfecho (___)	Insatisfecho (___)	Muy Insatisfecho (___)
<b>Estado de paradas:</b>	Muy Satisfecho (___)	Satisfecho (___)	Insatisfecho (___)	Muy Insatisfecho (___)
<b>Estado físico de los buses:</b>	Muy Satisfecho (___)	Satisfecho (___)	Insatisfecho (___)	Muy Insatisfecho (___)
<b>Limpieza de buses:</b>	Muy Satisfecho (___)	Satisfecho (___)	Insatisfecho (___)	Muy Insatisfecho (___)
<b>Precios de buses:</b>	Muy Satisfecho (___)	Satisfecho (___)	Insatisfecho (___)	Muy Insatisfecho (___)
<b>Trato recibido:</b>	Muy Satisfecho (___)	Satisfecho (___)	Insatisfecho (___)	Muy Insatisfecho (___)

**Preguntas número 6 y número 7:**

*Estas preguntas de carácter abierto, colaborarán en la definición y desarrollo de recomendaciones claras para los transportistas, que les permitan tomar medidas en procura de un mayor grado de satisfacción en los Usuarios desde la perspectiva de las necesidades que visualiza el grupo Usuario; esta pregunta se formula a partir del Objetivo 3:*

**6. Que debe mejorar la compañía de autobuses para resolver sus necesidades correctamente:**

\_\_\_\_\_

**7. Usted describiría el servicio recibido en general como:** \_\_\_\_\_

**Pregunta número 8:**

*Esta pregunta dicotómica – abierta, permite identificar la percepción del Usuario en cuanto a la necesidad de competencia entre oferentes de servicios en las rutas actuales; está formulada a partir del Objetivo 4:*

8. Es necesario incluir nuevas empresas de autobuses para que compitan en esta misma ruta?

Si (\_\_\_) NO (\_\_\_) Porque? \_\_\_\_\_

#### **4.7.3 Instrumentación de la entrevista:**

Adicionalmente a la encuesta, se desarrolló un Script para una entrevista personal en la cual, un experto puede ampliar las generalidades del problema de estudio y brindar acotaciones importantes en búsqueda de un mejoramiento en el sistema de transportes, lo cual enriquecerá el estudio y permitirá al investigador llegar a conclusiones más concretas y recomendaciones más viables en procura de un beneficio final al usuario:

##### **4.7.3.1 Orden de las preguntas de la entrevista de acuerdo con los objetivos:**

###### **Objetivo específico 1:**

*Explicar las necesidades más sentidas por la población de estudio en torno a los servicios de transporte público recibidos.*

- 1. ¿Cómo se pueden describir las generalidades de ese sistema actual de transportes, desde su percepción general; ¿cómo se puede calificar el nivel de desarrollo de este sistema?*
- 2. ¿De acuerdo con su experiencia profesional, cuáles son las variables del sistema de transporte público que más pueden afectar individualmente el nivel de calidad de vida de los Usuarios que deben movilizarse diariamente a San José desde las zonas urbanas periféricas de esta provincia?*
- 3. Desde su perspectiva, ¿cuáles son los mayores problemas presentados y sus principales causas?*
- 4. Qué requerimientos debe cumplir un oferente de servicios de transportes para cubrir las necesidades más sentidas por la población de Usuarios?*

###### **Objetivo específico 2:**

*Valorar la importancia de evaluaciones de calidad de los servicios que tomen en cuenta la perspectiva y necesidades del grupo Usuario.*

- 5. Cuál es el impacto de la situación actual de los transportes públicos en el modelo de desarrollo económico costarricense, en los resultados financieros de los oferentes de servicios de transporte público colectivo y en la sociedad costarricense en general?*
- 6. ¿Porque es importante desarrollar evaluaciones de calidad que tomen en cuenta la satisfacción del*

*Usuario?*

- 7. ¿Considera que las evaluaciones de calidad del sistema de transporte colectivo actuales incluyen las necesidades del Usuario y son suficientes para garantizar el buen servicio al Grupo usuario?*

### **Objetivo específico 3:**

*Desarrollar recomendaciones claras para los transportistas, que les permitan tomar medidas en procura de un mayor grado de satisfacción en los Usuarios.*

- 8. ¿Cuáles son las claves para un modelo de transportes públicos periféricos exitoso?*
- 9. Que recomendaciones se pueden brindar a los transportistas en procura de un mayor grado de satisfacción*

### **Objetivo específico 4:**

*Identificar la percepción del Usuario en cuanto a la necesidad de competencia entre oferentes de servicios en las rutas actuales.*

- 10. ¿Considera importante la implementación la competencia entre distintos Operadores en las rutas actuales; ¿cuales razones le hacen llegar a esta consideración?*
- 11. ¿Podría referirse con ejemplos de otros países, a modelos efectivos de los cuales Costa Rica pueda tomar referencias para desarrollar un modelo propio en procura de eficiencia para el Empresario, satisfacción para el Usuario y un mejor desarrollo económico de la Nación?*

## **4.8 Obtención de información secundaria**

Se desarrollara una investigación bibliográfica y virtual, a efecto de obtener los datos teóricos que puedan brindar un valor agregado al análisis del trabajo de campo a desarrollar, esta información será obtenida mediante datos e información especializada de fuentes externas al investigador para poder generar una visión más amplia, pero independiente del problema de estudio con datos actualmente existentes.



## **Satisfacción del Usuario en el Transporte Público: Aplicación de la mercadotecnia.**



<sup>1</sup>: Autor: Ángel Solano Salas

### **Palabras clave:**

- ✓ *Accesibilidad*
- ✓ *Urbanismo*
- ✓ *Transporte público*
- ✓ *Satisfacción*
- ✓ *Mercadotecnia*

### **Resumen:**

En nuestro país, un 55% de de los usuarios de servicios de transporte colectivo en zonas urbano periféricas debe utilizar cuatro, seis, o hasta más autobuses diariamente, esta realidad hace que un 26% del total de la población deba realizar ajustes drásticos a sus horarios personales para dedicar tres o más horas diarias al traslado, esto genera mayor presión en la demanda de flotillas que realmente ofrezcan comodidad y mejores condiciones al Usuario.

El servicio de transportes requerido se concibe como un complemento de la vida laboral; sin embargo, el Usuario no concibe el transporte público como un servicio de valor agregado, panorama que se presenta debido entre otras causas a la incomodidad del servicio, y al hecho de que a que una mayor duración de las rutas y tiempos de espera, reducen el tiempo disponible de la población para poder compartir con sus familias lo cual constituye una problemática de ingeniería social.

Adicionalmente, el Usuario percibe de manera negativa el desempeño del servicio de autobuses cuando requiere movilizarse a sus actividades de entretenimiento ya sean diurnas, o nocturnas, debido a horarios establecidos de manera unilateral por los proveedores de servicios.

Las necesidades más sentidas del Usuario son; llegar más rápido, mejorar las paradas de autobuses, reducir tiempos de espera en paradas, y brindar la comodidad de poder ir sentado durante el recorrido.

---

<sup>1</sup>: Autor: Ángel Solano Salas

Candidato a Licenciado en Mercadeo

Correo electrónico: [asolanosa@msn.com](mailto:asolanosa@msn.com)



El acceso a minusválidos y ancianos así como el buen uso de los asientos preferenciales representan la necesidad principal de un 9.60% de la población, subgrupo que percibe como de mayor importancia el recibir un servicio de alta accesibilidad y facilidades que les permita desarrollar sus actividades diarias sin tener que soportar exclusión o discriminación.

El usuario asocia la baja calidad del servicio total con la flotilla de autobuses, a las cuales percibe en mal estado y adicionalmente, las características actuales del servicio de transporte público recibido, inciden en la percepción de una menor capacidad los Usuarios para lograr el aprovechamiento completo de las oportunidades presentadas en el ambiente en el que se desarrollan.

A pesar de que en la mayoría de los autobuses de las rutas analizadas se muestra buen estado de las unidades, la percepción del Usuario se torna negativa debido a las experiencias insatisfactorias relacionadas con el servicio integral, el cual implica también, tiempos de espera, saturación en las filas, y alta densidad de usuarios.

Se debe entender también que las paradas de autobuses son de alta importancia para el Usuario, pues constituyen zonas de protección, no obstante, estas no dan abasto, y en muchos casos; están ubicadas en zonas de baja seguridad y poca comodidad.

Desde esta perspectiva, el mal estado de las paradas de autobuses, evidencia el descuido en el interés de satisfacer las necesidades del cliente que presentan las empresas transportistas, las autoridades municipales, y los entes auditores de la calidad del servicio público.

Actualmente, las paradas de autobuses patrocinadas en el casco metropolitano constituyen una solución parcial y cosmética pues se hacen escasos ante la densidad de la población que requiere de protección durante la espera real del servicio de transporte.

Las empresas de autobuses deben poner especial atención en las paradas de autobuses pues, es en las paradas de autobuses; donde se origina el ciclo de percepción de la calidad del servicio.

Se nota la presencia de de ventas

ambulantes y la ausencia de seguridad pública o privada en las paradas de autobuses, la baja frecuencia de salidas y la alta saturación de usuarios en las mismas rutas, hace que las paradas de autobuses ya, se conviertan en zonas inseguras.

En general, las condiciones de la espera actual van en detrimento de la calidad de vida de los usuarios, la mejora de estas representa uno de los mayores retos presentes.

Se pudo corroborar duplicidad de filas, y presencia de personas que se saltan la fila con lo que se está irrespetando así el derecho de otros usuarios, sin embargo no hubo injerencia de los cheques en estas situaciones.

El papel actual del “cheque” se puede describir como el de un funcionario pasivo en cuanto a servicio al cliente, el cual no genera valor agregado al Usuario durante el tiempo de espera.

Los niveles de insatisfacción con respecto a los tiempos de espera en las paradas de autobuses empeoran al presentarse condiciones extremas del

clima pues el Usuario permanece a. a la intemperie ya pesar de que la frecuencia de salidas es un factor controlado por el transportista, aún no se han establecido frecuencias de salida óptimas para cada franja horaria.

En Costa Rica aún no existen estudios formales que validen las relaciones de sistemas de transporte público con el estado de ánimo de los usuarios y sus relaciones con otros individuos, sin embargo el estrés y la ansiedad son ejemplos de las repercusiones provocadas en el Usuario por las condiciones en las que se debe trasladar.

Se debe visualizar la importancia de la red de servicios de transporte público a partir del derecho civil a la libre circulación, se deben ampliar tanto la dimensión del servicio como la profundidad de la evaluación de sus impactos en la vida del Usuario y desarrollar una visión integral con soluciones de transporte que incluyan una respuesta centrada en el carácter humano de las necesidades y no solamente las respuestas originadas desde perspectivas económicas o funcionales para la empresa de transportes.

**Abstract:**

To accomplish their transportation requirements, a 55% of the total populations at San José urban peripheral areas have to take about four or six, buses daily, this scenario obliges up to a 26% of this population to make drastic schedule adjustments in order to separate three or more hours to transfers.

This situation, creates a bigger demand related with more and newer vehicles, and comfort improvement

The public transportation system is visualized as a part of the daily basis, but the User is not getting any added value due to not comfortable conditions and long waiting times, that reduces the family sharing time over this population, since there is appearing a social engineering problem.

In addition, the User has expressed his in satisfaction regarding the service performance when it is necessary to get to recreational activities due to the non flexible schedules determined by the operators.

The more important needs that this population shows are: a faster service, bus stop improvement, reduction of the waiting times and the comfort of a sited shuttle.

Physically handicapped and elderly access and the good use of the preferential areas and seats, represents the principal requirement of a 9.60% of this population, which feels the improvements as a way to develop their daily basis by themselves on a better condition, without exclusion or discrimination.

A deplorable status of the bus stops shows the carelessness of the operators, in their duty to satisfy the User needs; the transportation operators should point straight to improvement at these bus stops because there is the place where the quality perception starts.

The security or police absence, the low arrival - departures frequency and a high volume of users in line for the same routes makes the waiting areas more insecure and unsafe. These conditions clearly hit the quality and level of the User lives.

There are no formal investigations in Costa Rica to assure the relations between the public transportation system and the User's mood, even though; stress and anxiety are some samples of repercussions of the current conditions on the population.

It is very important to have a humanized vision of the public transportation service due to the Human Right regarding to free circulation, as well is necessary a integral urban transfer solution.

Based on the human character of the needs it is supposed to resolve and not only the ones originated since a economical perspective or the functional operation of the operator's company.

***Key Words:***

- ✓ *Accessibility*
- ✓ *Urban development*
- ✓ *Public transportation*
- ✓ *Satisfaction*
- ✓ *Marketing*

*Satisfacción del usuario en el Transporte Público:  
Aplicación de la mercadotecnia.*

## 1. Análisis de las necesidades

### 1.1 Definición de las necesidades más sentidas por la población de estudio

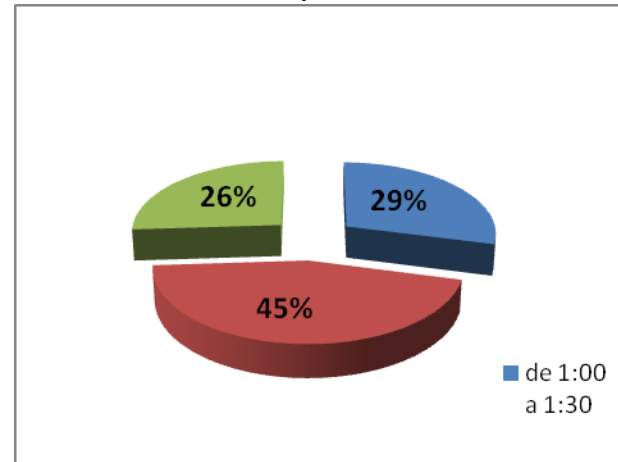
#### 1.1.1 Contexto de la necesidad

Para poder determinar los alcances más generales de las necesidades del Usuario, es necesario conocer sus comportamientos de uso relacionados a los servicios de transporte público.

##### 1.1.1.1 Inversión de tiempo y transbordos

El Gráfico 1 presenta el promedio de las horas que este segmento de la sociedad costarricense invierte cada día en traslados; de esta manera se puede observar que el 29% de esta población debe gastar de una hora a una hora y media para trasladarse diariamente, lo cual en una semana de cinco días laborales, podrá equivaler desde las cinco horas hasta las siete y media horas, por su parte el 45% de la población debe asignar más de una hora y media y hasta tres horas diarias, lo cual equivale a mínimos de siete y media horas por semana y hasta las 15 horas.

Gráfico 1: Promedio diario de horas invertidas en traslados por el Usuario



Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, 11/ 2008

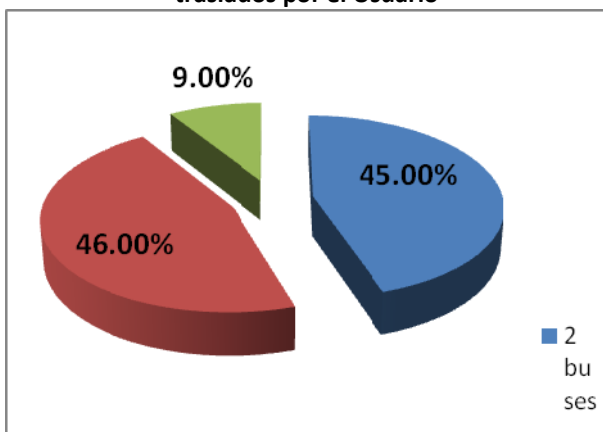
Al totalizar los porcentajes de los Usuarios que requieren más de una hora treinta y hasta más de tres horas, se descubrió que el 61% del total de la población debe realizar ajustes más drásticos a sus horarios personales.

Un 26% de los Usuarios, invierten en traslados más de tres horas, lo cual de acuerdo con las palabras del ingeniero Jochem H. Sassen estas cifras representan un problema de ingeniería social, pues una población que debe asignar tres o más horas diarias, está sujeta a condiciones de mayor estrés y desgaste físico y mental, que de una manera reflejo, se observara en el desempeño laboral de este mercado, en sus relaciones con otros, en su vida personal y familiar.

El efecto de la necesidad de traslados más largos, genera presión en la oferta de una mayor calidad de flotillas, con más comodidad y mejores condiciones ergonómicas, esto aún no se presenta en Costa Rica, acotó el ingeniero Sassen al referirse a las necesidades del Usuario y las relaciones de tiempos en traslados.

### 1.1.1.2 Cantidad de transbordos

Gráfico 2: Promedio diario de autobuses utilizados en traslados por el Usuario



Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, 11/ 2008

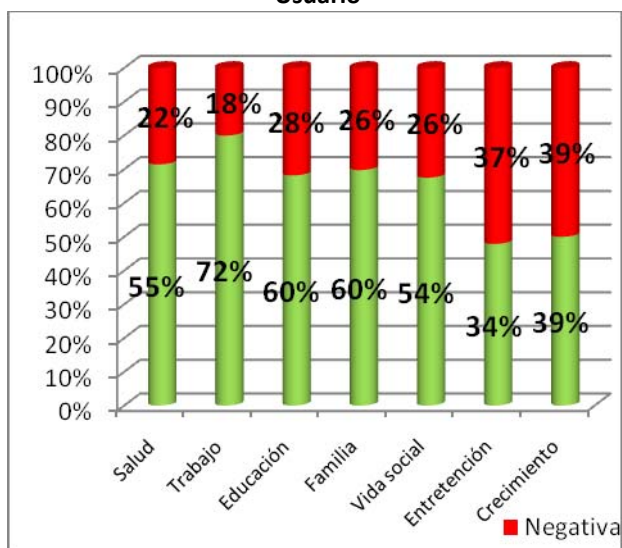
La cantidad de los transbordos necesarios para cumplir con sus labores diarias, es un factor muy relevante en la calidad de vida del Usuario, debido a que el 55% de este segmento analizado, debe utilizar cuatro, seis o hasta más autobuses diariamente.

Según indica Jochem Sassen en una entrevista realizada por el investigador, “el usuario debe utilizar tres horas en promedio diariamente, y varios trasbordos para llegar y volver de su trabajo, se ve sometida al estrés de un autobús incomodo, con tiempos de salida muchas veces desconocidos, y adicional a este problema, los efectos de las condiciones de hacinamiento y contaminación ya usuales en los servicios de traslado periférico en San José”.

### 1.1.2 Impacto del servicio en distintas áreas de la vida cotidiana del Usuario

Adjunto gráfico comparativo de los niveles de impacto positivo versus impacto negativo expresado por el Usuario en relación con el desempeño de los servicios de transporte que necesita utilizar.

**Gráfico 3: Comparación del impacto negativo y positivo del servicio de autobuses en la vida cotidiana del Usuario**



Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, 11/ 2008

Cada uno de estos ítems será desarrollado individualmente en los puntos siguientes de este capítulo.

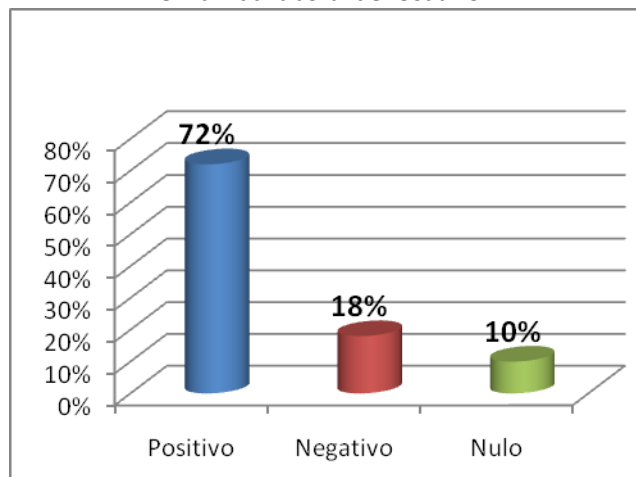
### 1.1.3 Impacto del servicio en la vida laboral del Usuario

Conforme con las opiniones del

Usuario, el 19% del mercado ha definido el impacto del servicio como muy positivo en la vida laboral y el 53% de este segmento lo coloca en la categoría de positivo, mientras tanto, el 12% y el 6% de la población lo han calificado como negativo o muy negativo, respectivamente.

Por su parte, un 10% de esta población, no indica poseer un impacto real sea positivo o negativo, posiblemente, este segmento se traslada a sus trabajos por otros medios o simplemente, se encuentre desocupada en el momento de la realización de la encuesta.

**Gráfico 4: Evaluación del impacto del servicio recibido en la vida laboral del Usuario**



Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, 11/ 2008

En el caso de la vida laboral, los Usuarios se manifiestan positivamente en un 72%, esto pone el servicio recibido como un complemento a la vida laboral.



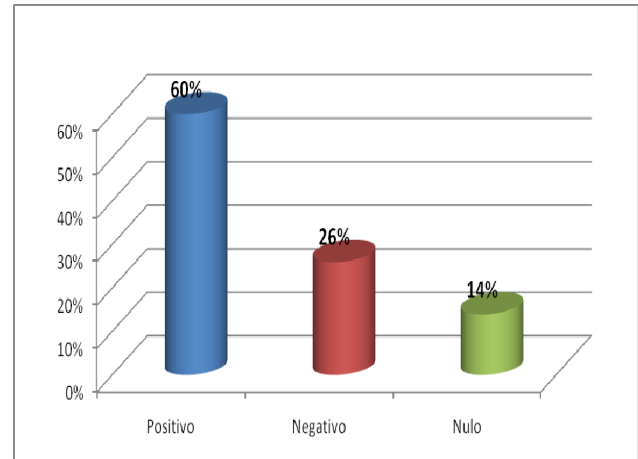
Debido a las condiciones del estrato económico al que este segmento pertenece, se puede visualizar el traslado como una relación directa, el Usuario requiere laborar para satisfacer sus necesidades y reconoce su dependencia del transporte público pues en su mayoría; los Usuarios no poseen automóvil propio, o aun teniendo un vehículo, no es económicamente factible utilizarlo a diario en los traslados urbano-periféricos.

### 1.1.3.1 Impacto del servicio en la vida familiar del Usuario

Los Usuarios se manifiestan positivamente en un 60% de sus respuestas, nivel que se reduce en 12% en comparación con las relaciones del transporte con la vida laboral.

La necesidad de uso del transporte público no es tan apreciada al relacionarla con la vida familiar, pues esta última se ve afectada negativamente por diversos factores por ejemplo, la observación estructurada ofreció una panorámica de cansancio y desgaste en los viajes que van desde la capital hacia las zonas radiales, momento en el que el Usuario se dirige a su núcleo familiar.

Gráfico 5: Evaluación del impacto del servicio recibido en la vida familiar del Usuario



Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, 11/ 2008

A mayor duración de las rutas y tiempos de espera, se reduce el tiempo disponible de la población para poder compartir con sus familiares, a pesar de que en este caso la vida familiar posee un impacto 60% positivo versus un impacto negativo del 24%, el mercado meta no concibe el transporte público como un valor agregado a la capacidad de llevar una vida familiar plena, sino que en muchos casos debido a factores como la alta densidad de población y la baja frecuencia de las rutas.

### **1.1.3.2 Impacto del servicio en la salud del Usuario**

Mediante la técnica de observaciones estructuradas, se pudo observar también que existe un alto nivel de hacinamiento.

Debido a factores como el clima y la contaminación por humo de motores en las rutas durante las horas de alta concentración de tráfico, las personas que componen el Usuario, están sujetas a un ambiente en el que además de verse en la necesidad de ir en un autobús saturado, van de pie, y dependiendo del clima deban viajar con las ventanas y puertas cerradas.

Un 55% ha definido que el impacto de las condiciones de transporte les afecta positivamente.

Por otro lado un 24% se encuentra insatisfecho con el servicio y lo coloco en un nivel de impacto negativo, esto se debe a que según las definiciones del Ingeniero Jochem H. Sassen, se encuentran respirando altas concentraciones de monóxido de carbono.

No existe un servicio de autobuses que brinde la oportunidad de que el usuario respire al menos aire acondicionado artificialmente al menos en tiempos de invierno, el cual obliga a cerrar las puertas y ventanas del autobús.

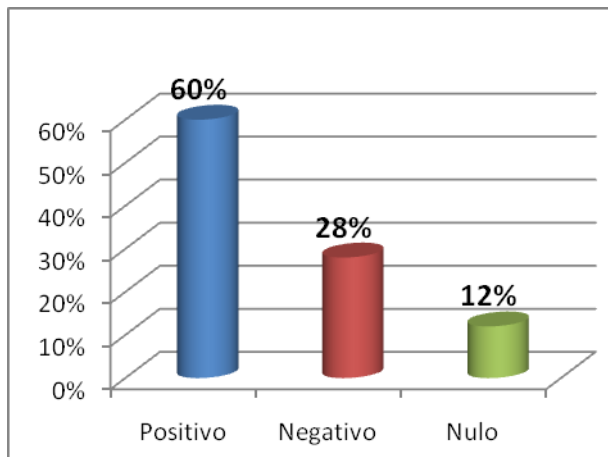
Este tipo de aire que se respira dentro de los autobuses bajo las condiciones anteriores, el Usuario lo ha definido como aire reciclado y genera síntomas como fatiga y somnolencia, adicionalmente; para personas con poca resistencia aeróbica, les podría provocar mayores problemas e inclusive taquicardia.

El panorama anteriormente descrito nos ubica en la posición de un Usuario que además de invertir mucho tiempo y esfuerzo en traslados, encuentra estrés, y su salud se ve afectada al respirar durante varias horas aire contaminado, o más aun; debe verse en condiciones de baja o nula ergonomía cuando debe trasladarse de pie en la estructura de los autobuses.

### 1.1.3.3 Impacto del servicio en la vida académica del Usuario

En el caso de la vida académica, se encuentra un porcentaje de 60% que define el servicio recibido como de impacto positivo, siendo el ítem de impacto muy positivo un 24% y el de positivo un 36%, no obstante se considera un 12% como de nulo impacto y un 28% ha determinado el servicio como de negativo a muy negativo impacto en su vida curricular.

**Gráfico 7: Evaluación del impacto del servicio recibido en la vida académica del Usuario**



Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, 11/ 2008

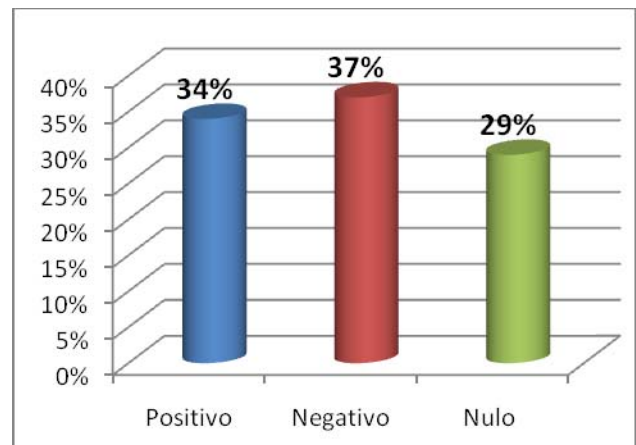
El gráfico anterior contrasta el valor agregado que percibe el usuario o en su defecto la insatisfacción percibida, en este caso el Usuario manifiesta que ha recibido un valor agregado, en sus vidas académicas en un 60% y el 28% percibe el resultado del servicio como negativo.

Adicionalmente a la cooperación esperada de estos servicios en las áreas de salud, trabajo, vida familiar y académica, el presente esfuerzo de investigación busca relacionar los niveles de satisfacción del sistema de transportes con su impacto en la capacidad del Usuario de tener tiempos de esparcimiento social y entretenimiento.

### 1.1.3.4 Impacto en las actividades de entretenimiento y vida social

El gráfico muestra el nivel de impacto positivo y negativo en el mercado de estudio analizado, se puede ver que el impacto negativo totalizado con un 37% supera el impacto positivo, el cual solamente alcanzó el 34% de las menciones.

**Gráfico 8: Evaluación del impacto del servicio en las actividades de entretenimiento del Usuario**

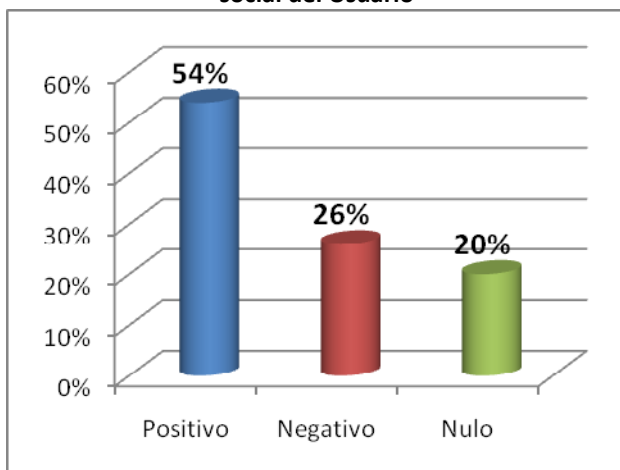


Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, 11/ 2008

Al visualizar la importancia de la red de servicios a partir del derecho civil a la libre circulación, se puede ampliar el espectro de su impacto.

Se investigaron los niveles de impacto del transporte con relación al posible acceso del usuario para realizar actividades de entretenimiento y vida social satisfactoria que eleven su calidad y plenitud de vida.

Gráfico 9: Evaluación del impacto del servicio en la vida social del Usuario



Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, 11/ 2008

Dado el contraste de los resultados anteriores, se puede decir que los miembros del Usuario perciben de manera negativa el desempeño del servicio de autobuses para poder movilizarse a sus actividades de entretenimiento, en cuanto a las actividades de entretenimiento diurnas.

Esta percepción tan negativa se puede deber a una alteración en la oferta, pues se presenta una drástica reducción de servicios y frecuencias de salidas de las rutas durante los fines de semana, especialmente los domingos.

Por otra parte la menor regularidad en los servicios de traslados durante el horario nocturno y en el hecho de que los servicios de autobuses no se dan en horarios continuos 24/7, limita al Usuario a una oferta que se realiza con cierres nocturnos, ya sea a las 10:30 pm o a las 11:00 pm y que en la generalidad de los casos esto no le permite al Usuario recibir un traslado económicamente accesible en los casos de salidas nocturnas.

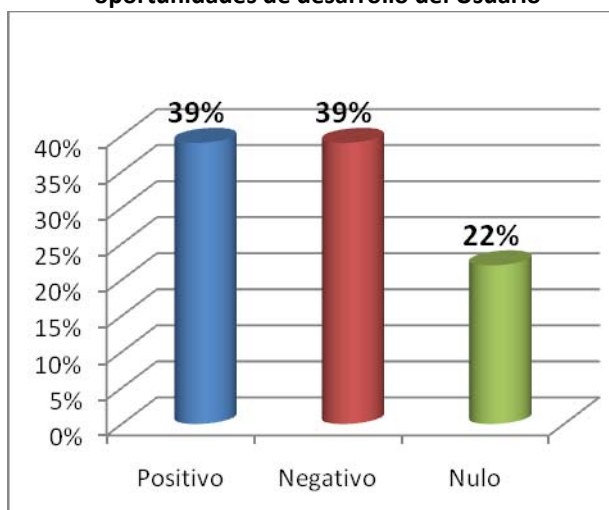
En el caso de la vida social, un 54% del Usuario percibe el impacto del servicio de una manera positiva, mientras el 26% lo ve de una manera negativa. Los resultados de este ítem en general no son satisfactorios para los Usuarios, pues se encuentran debilidades especialmente en las necesidades de esparcimiento, lo cual apunta a servicios cuya robustez no es la suficiente para cubrir las necesidades actuales de los grupos.

### 1.1.3.5 Impacto del servicio en la percepción de oportunidades del Usuario

El gráfico 9 presenta la percepción del impacto del servicio en las oportunidades de desarrollo y crecimiento de los usuarios.

Podemos ver como el Usuario percibe el impacto de este servicio como positivo y negativo en un 39% cada una, y nulo en el 22%.

**Gráfico 10: Evaluación del impacto del servicio en las oportunidades de desarrollo del Usuario**



Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, 11/ 2008

En el nivel psicológico, el estrés y la ansiedad por llegar al destino son ejemplo de las repercusiones de este ambiente en el que se deben trasladar los Usuarios y en este caso incide en la percepción de una menor capacidad para competir en el

mercado de recursos humanos, obtener metas específicas y lograr el aprovechamiento completo de las oportunidades presentadas en el ambiente en el que se desarrollan los Usuarios.

Aún no existen estudios formales que validen la incidencia de los sistemas inadecuados de transporte público con el desarrollo del estado de ánimo de los usuarios durante el día laboral, el ejercicio académico o las relaciones familiares, pero realizando una observación al estado del Usuario durante los recorridos, se puede determinar un impacto negativo el cual puede generar la sensación de estrechez, e inconformidad.

Desde esta perspectiva, es importante desarrollar una visión y soluciones de transporte de carácter humano y no solamente desde perspectivas económicas o funcionales para la empresa de transportes.

### 1.1.4 Definición de las necesidades más importantes para el Usuario

Adjunto la definición de las necesidades más importantes para el Usuario que deben ser tomadas en cuenta por la los transportistas en el desarrollo de sus ofertas:

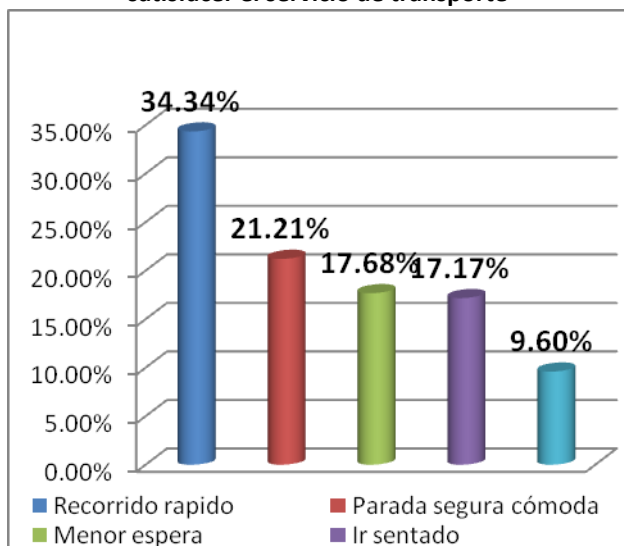
Llegar más rápido al destino es la principal demanda del Usuario, el cual en un 34.34% ha definido los recorridos más rápidos como la necesidad más importante que se debe satisfacer para cumplir con las expectativas del Usuario.

En segundo lugar se presenta la necesidad expresa de mejorar las paradas de autobuses pues estas no dan abasto, son inseguras y en muchos casos; ubicadas en zonas de alto tráfico peatonal. Por estas y otras razones, seguridad y comodidad representa la segunda necesidad principal agrupando un 21.21% de los Usuarios.

La tercera y cuarta necesidad de mayor importancia, se refieren a una mayor frecuencia y es expresada de manera abierta por los Usuarios a través de respuestas como menor espera en paradas, 17, 68% más el deseo de sentir mayor comodidad, al poder ir sentado durante el recorrido 17.17%

Por su parte mejoras al acceso a minusválidos y ancianos y el buen uso de los asientos preferenciales representan la solicitud principal de un 9.60% de la población, que por poseer circunstancias especiales como edad avanzada, obesidad y discapacidades físicas, sienten como necesidades de mayor importancia; el derecho a recibir un servicio donde la accesibilidad y facilidades especiales les permita desarrollar sus actividades diarias sin soportar exclusión o discriminación.

Gráfico 11: Necesidades más importantes que debe satisfacer el servicio de transporte



Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, 11/ 2008

## 2. Análisis de satisfacción e importancia de evaluaciones de la calidad

Se analizan a continuación tres grupos de variables; la flotilla de autobuses y el servicio en el primer grupo, las paradas de autobuses como segundo grupo y un tercer grupo que incluye variables importantes como frecuencia de servicios, el tiempo en ruta y el trato de los choferes hacia el Usuario.

### 2.1 Variables críticas relacionadas con las flotillas de autobuses

Se seleccionaron cuatro variables, comodidad de la flotilla, seguridad percibida durante el trayecto, el estado físico de los autobuses y la limpieza de estos.

Se pudo descubrir que las áreas más críticas son la incomodidad percibida durante el trayecto y el estado físico de las unidades de transporte.

En relación con la comodidad, un 62% de los Usuarios se encuentra insatisfecho con la comodidad mientras que solamente el 38% manifestó sentirse cómodo de una manera satisfactoria en el

trayecto.

La diferencia de criterios es muy notoria pues el porcentaje de usuarios que se encuentra insatisfecho supera al grupo de los Usuarios satisfechos en un 24%.

La mayoría de los autobuses de las rutas analizadas muestra unidades en buen estado, son embargo;, las respuestas del Usuario en torno al estado de las unidades de transporte que utilizan, se tornan negativas. Este fenómeno se genera a partir de las experiencias relacionadas con el servicio total, el cual implica, tiempos de espera, saturación en las filas, y alta densidad de usuarios en cada carrera durante horas pico, lo que ha generado que un servicio de mediana y baja calidad se asocie la percepción de a unidades en mal estado.



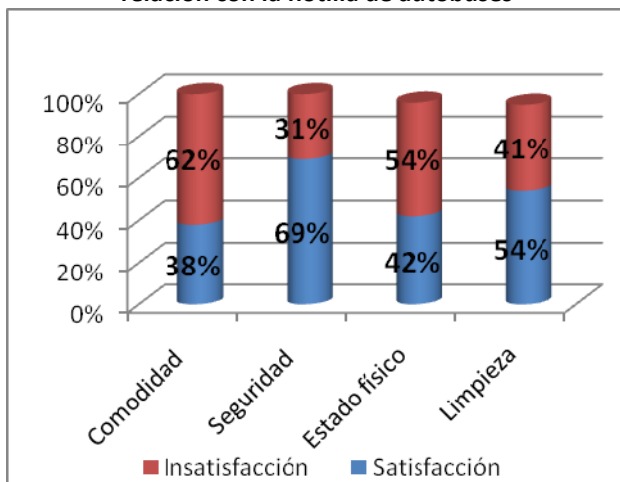
Fuente: Observación estructurada por el Investigador.



A la derecha se puede notar gráficamente cómo el Usuario se queja de la incomodidad, y del estado físico, especialmente; mientras tanto que le otorga un 31% de menciones insatisfactorias en la seguridad y un 41% de usuarios manifiestan estar inconformes con la limpieza de las unidades.

El Usuario se manifiesta insatisfecho en un 54% mientras que solamente un 42% manifiesta que se encuentra satisfecho, la balanza de la evaluación mantiene una gran diferencia entre los índices de satisfacción versus insatisfacción, los cuales con el 42% del total, superan en 12% las menciones de satisfacción.

Gráfico 12: Usuarios satisfechos e insatisfechos en relación con la flotilla de autobuses



Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, 11/ 2008

Fotografía de un bus en buen estado, ruta Santa Ana – San José.



Fuente: Observación estructurada por el Investigador.

Abajo, la imagen correspondiente al estado interior de un bus en la ruta Los Guidos de Desamparados – San José.

La fotografía fue tomada un sábado en la mañana posteriormente a las horas pico de ingreso a la capital para poder observar el piso del autobús, y el estado de las sillas y



Fuente: Observación estructurada por el Investigador.



## **2.2 Variables críticas relacionadas con las paradas de autobuses.**

La importancia de las paradas de autobuses es alta para el Grupo de Usuarios debido a que estas son consideradas zonas de protección, en las cuales se espera para poder realizar los traslados necesarios, no obstante, el presente apartado referente a las paradas de autobuses, acumula los resultados más negativos del análisis de satisfacción realizado al Usuario.

El peor índice de satisfacción lo ocupan los tiempos de espera que debe soportar el Usuario en una parada de autobuses, con un 68% de Usuarios insatisfechos, y tan solo un 24% de usuarios satisfechos.

El caso de la comodidad es alarmante también pues un 68% de Usuarios manifiestan experiencias insatisfactorias, mientras que el mal estado de las paradas de autobuses le sigue, con un 66% de menciones insatisfactorias y la seguridad se menciona como insatisfactoria en un 64% de las ocasiones.



**Fuente: Observación estructurada por el Investigador.**

En la imagen de la derecha se muestra cómo un usuario aprovecha un árbol que creció en el lugar donde se inicia la parada de autobuses de la ruta Los Guidos-San José, esta es la parada principal de ingreso y salida de usuarios en el centro de San José, en este caso ni siquiera se presenta un rótulo vial, simplemente las personas se agrupan detrás del árbol a esperar el bus.

En la siguiente imagen nótese la fila de usuarios tratando de taparse de la lluvia y el viento mientras esperan el servicio del bus que va desde el centro de San José hacia el sector de Dos Cercas de Desamparados.



**Fuente:** Observación estructurada por el Investigador.

Se evidencia un descuido de parte de la empresa transportista, las autoridades municipales, y los entes auditores de la calidad del servicio público.

Con respecto a las paradas de autobuses, la problemática es severa debido a la falta de inversión de capital por parte de la mayoría de las empresas de autobuses investigadas lo cual es notorio debido al mal estado de las paradas de autobuses.

Un 68% de Usuarios se encuentran insatisfechos, a pesar del descuido y desinterés demostrado por muchas de las empresas, este índice es importante pues es en las paradas de autobuses donde se

origina la percepción de la calidad del servicio y estas esperas definitivamente van en detrimento de la calidad de vida de aquellos usuarios que deben atravesar tiempos de espera cortos o prolongados en esas condiciones.

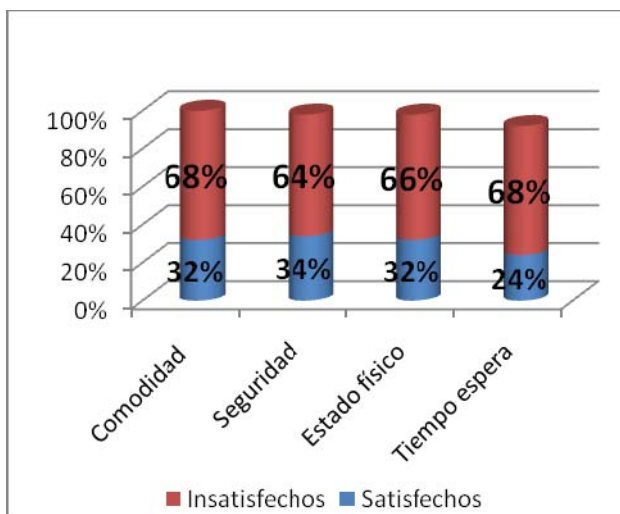
El problema es crítico debido a la baja frecuencia de salidas y la alta saturación de usuarios en las mismas rutas, lo cual hace que las paradas de autobuses ya de por sí incómodas, se conviertan en zonas inseguras debido a que son simplemente una marca en la calle respaldada por una fila de personas y un “cheque” el cual es un funcionario de la empresa autobusera, pero que pocas veces vela en algo por el bienestar de los usuarios durante el tiempo de espera permitiendo duplicidad de filas, y personas que se saltan la fila irrespetando así el derecho de otros usuarios a abordar.

Adicionalmente los niveles de insatisfacción con respecto a los tiempos de espera en las paradas de autobuses empeoran debido a las condiciones extremas del clima pueden ir desde un día soleado hasta una noche lluviosa, en tanto que las paradas de autobuses son en su mayoría espacios a la intemperie

Se adjunta el gráfico que muestra los contrastes de satisfacción e insatisfacción con respecto a la comodidad, seguridad, estado físico y tiempo de espera en las paradas de autobuses.

El estado de las paradas de autobuses es uno de los mayores retos dentro del sistema público de transportes, pues a pesar de que han existido esfuerzos por mejorar su apariencia paradas publicitarias, éstas se hacen escasas ante la densidad del segmento población que requiere de seguridad y abrigo durante la espera del servicio de transporte.

**Gráfico 13: Usuarios satisfechos e insatisfechos en relación con las paradas de autobuses**



Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, 11/ 2008

Fotografía de una fila desordenada en la acera, nótese la presencia de presencia de ventas ambulantes y la carencia de seguridad pública o privada.



Fuente: Observación estructurada por el Investigador.

Abajo se muestra una fila donde una madre de familia trata de tapar a su hijo en una fila desprotegida de la lluvia.



Fuente: Observación estructurada por el Investigador.

### **2.3 Variables relacionadas con frecuencia, tiempo en ruta y trato del chofer.**

La frecuencia de salidas es un factor que puede ser controlado por el transportista, pero al no establecerse de manera óptima para cada situación horaria –y tiempos de escasa demanda-, se generan largas filas y esperas inaceptables para el Usuario, estos últimos son elementos satelitales del beneficio básico y se reflejan en una evaluación negativa del servicio total por parte del mercado meta de estos transportistas.

Las aceras se convierten en áreas de alto tránsito peatonal en las “horas pico”, y adicionalmente se hacen largas filas, a la derecha se muestra la imagen de una larga fila de más de 90 Usuarios, la baja frecuencia de servicios provoca ansiedad y estrés a quienes deben esperar por el servicio a Higuito de Desamparados en “hora pico”, lo cual hace que unas 50 personas aborden en condiciones de completa ocupación del espacio, al menos 25 Usuarios deciden irse de pie y los restantes esperar por otro autobús, durante aproximadamente 25 minutos.



**Fuente: Observación estructurada por el Investigador.**

De todos los distintos puntos evaluados en la encuesta, el ítem correspondiente a la frecuencia de salidas de los autobuses es el que más demostró estar por debajo de los límites de aceptación del Usuario; convirtiéndolo en el punto más bajo en la escala de calidad percibida, con un 70% de respuestas insatisfactorias.



### 3. Mejoras solicitadas por el Usuario.

Mediante respuestas abiertas, se incluyeron las variables que para el Usuario representan las principales recomendaciones para mejorar el servicio actual y que este sea satisfactorio, en el gráfico 15 siguiente se pueden analizar los detalles:

El 85% de las recomendaciones se centran en cinco recomendaciones básicas, a saber; aumento de frecuencia de las salidas y reducción de tiempos de recorrido, mejoras en las flotillas de autobuses como segunda recomendación en importancia. Brindar más espacio y comodidad en el autobús es la tercera, y mejoras a las paradas de autobuses junto con la capacitación a los choferes son la cuarta y quinta recomendaciones.

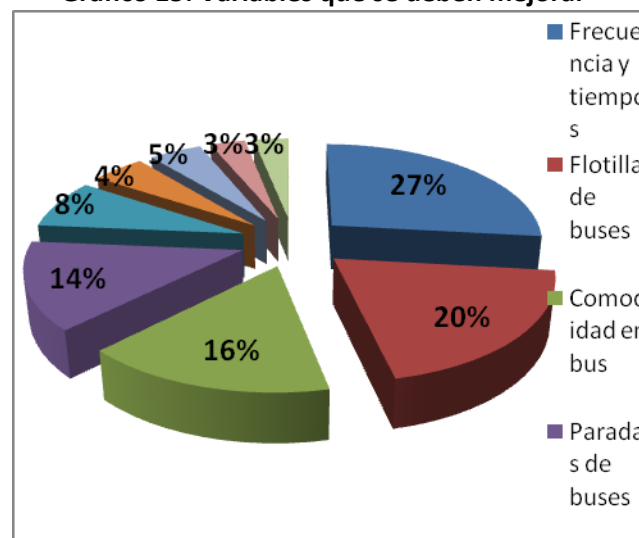
El otro 15% del total de las menciones será tratado como un segundo grupo de recomendaciones por su importancia para grupos especiales; entre las que se observan las siguientes; mejorar los sistemas de cobro con un 5%, brindar mayor accesibilidad a minusválidos y

ancianos otro 5% y mejoras en la limpieza y precios con un 3% cada uno

La recomendación más importante es la de aumentar la frecuencia y los tiempos de las rutas actuales, con un 27% del total de las menciones, lo cual valida los resultados de las evaluaciones de calidad presentadas anteriormente.

Por otro lado, el 20% solicita mejorar las condiciones de la flotilla, adicionalmente el 16% busca comodidad y espacio en los autobuses; un 14% busca mejoras en las paradas de autobuses y el 8% está solicitando capacitación para los choferes en cuanto a servicio al cliente se refiere.

Gráfico 15: Variables que se deben mejorar



Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, 11/2008

Las cinco peticiones anteriores se consideran como de mayor urgencia puesto que representan un volumen del 85% de las peticiones totales recibidas en el estudio; sin embargo, las relacionadas con accesibilidad y mejoras en los sistemas de cobro toman cada vez una mayor urgencia en cuanto a las políticas de inclusión y no discriminación en las que se involucra cada vez más el Estado y por ende los servicios concesionados, adicionalmente las recomendaciones de PRUGAM –Programa de Reingeniería Urbana para el Gran Área Metropolitana- ven como una urgencia, el desarrollo de tecnologías y prácticas más versátiles y seguras en el cobro de los servicios.

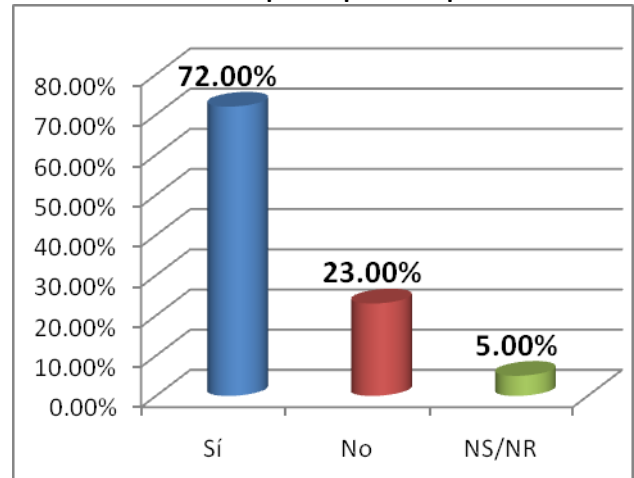
#### 4. Percepción de la necesidad de competencia en el Usuario

Ante el estado de los servicios actuales, el Usuario claramente acepta la competencia como una vía de respuesta a las necesidades que actualmente se han determinado.

Un 72% del total, opina que sí se debe incorporar la competencia como una vía de mejora, mientras un 23% decide

que la incorporación de los competidores no una necesidad imperante.

**Gráfico 16: Opinión del usuario en cuanto a incorporar nuevas empresas para competir**



Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, 11/ 2008

Como se puede observar, el mercado meta se encuentra anuente a la inclusión de nuevos competidores, sin embargo al realizar la consulta al experto en transportes públicos el Ingeniero Jochem Sassen, se realiza una observación importante en cuanto a la viabilidad técnica y la capacidad de la estructura vial actual para soportar competidores en las rutas.

Desde el punto de vista de la necesidad de una reingeniería vial, en el GAM, la inclusión de nuevas líneas de autobuses sería un obstáculo pues se debería trabajar en un modelo conjunto con muchos más participantes, lo cual entorpece el cabildeo inter empresarial y

las negociaciones corren el riesgo de estancarse.

Según el experto, la incorporación de nuevas empresas generaría una presión adicional en las redes de tránsito, las cuales se encuentran ya de por sí extenuadas creando un efecto boomerang en el cual el nuevo tráfico solamente empeoraría el problema actual al crear mayor congestión vial.

De acuerdo con la recomendación técnica; en el caso de las empresas transportistas –destaca el experto Jochem Sassen- menos es más, pues a menos cantidad de empresas privadas participando de las concesiones se permite una negociabilidad más alta y un servicio mejor, tal es el caso de países europeos como Checoslovaquia –menciona Sassen-, donde el modelo de transporte público es administrado de manera conjunta por el Ayuntamiento en cuanto a lineamientos generales y supervisión de calidad, mientras pocos operadores privados grandes pueden realizar un servicio óptimo con niveles de satisfacción adecuados.

Finalmente otro de los motivos por los cuales la competencia entre oferentes no es considerada como una solución viable desde el punto de vista experto, se refiere a la necesidad de una capacidad económica alta para poder invertir en nuevas estructuras administrativas, comerciales y operacionales, las cuales generan un peso financiero alto que no puede ser fácilmente administrado por nuevos competidores.

## **5. Conclusiones, y aplicación del Marketing**

En este apartado final, se realiza un sumario de las principales conclusiones de este estudio, de acuerdo con los objetivos específicos de esta investigación realizada.

En pos de sugerir una oferta de transporte que permita la satisfacción de las necesidades apuntadas por el mercado se ofrece una visión orientada a la generación de valor en este servicio vital.

### **5.1 Las necesidades más sentidas**

En cuanto a este primer objetivo, la mejora en rutas y tiempos son las necesidades más sentidas de la población, pues es notorio como se requiere una menor espera, tanto en las paradas de buses como en los recorridos; razón por la cual, se debe buscar el desarrollo de una estrategia técnicamente factible y vialmente segura que brinde al Usuario un recorrido de más corto en tiempo, y como efecto reflejo; una espera más corta en las paradas de buses.

Se observó la necesidad de que las empresas de autobuses, velen por que el “cheque” de las paradas principales ejecute una labor facilitadora del orden en las paradas, colocándolo como un elemento humano importante que brinde confianza y seguridad al servicio ofrecido.

Fue notoria la necesidad de que los chóferes sean capacitados en áreas vitales del servicio como:

- *Atención y servicio al Usuario a bordo del Bus.*
- *Manejo del estrés que le es provocado por el tráfico, las condiciones climáticas, horarios adversos y otros factores también independientes a la empresa como el estado de las calles.*
- *Atención al Usuario Minusválido, Discapacitado y de Tercera edad.*



## **5.2 La Importancia de las evaluaciones de calidad**

Al realizar una valoración de la importancia de las evaluaciones de calidad de los servicios se pudo describir las condiciones del viaje, la espera y las paradas de buses, las cuales no toman en cuenta la perspectiva y necesidades del grupo Usuario.

De esta manera se constata la importancia de una evaluación desde la perspectiva del Usuario, ya que esto permitirá el mejoramiento del servicio, y mediante la cual se elevaría la percepción de calidad, dando pie a la reducción de percepción negativa sobre el desempeño de las empresas transportistas.

Es relevante entonces estudiar la incorporación de elementos diferenciadores que puedan permitir a las empresas, lograr una diferencia para salir de los niveles de mala calidad e insatisfacción mostrados en los resultados de este estudio.

La importancia de la evaluación constante, permitiría al segmento percibir interés de la empresa en ofrecer un servicio que mejore y contribuya a su calidad de vida, a la vez que podrán sentirse aliviados

ante la inseguridad e incomodidad imperante en muchas de las paradas de buses observadas.

Debido al modelo de concesión y los precios regulados, la fijación de precios no es uno de los ítems que el empresario puede manipular libremente, sin embargo se pueden desarrollar estrategias para la creación de una percepción más satisfactoria, en la cual el servicio pase de ser “barato y malo” para convertirse en una facilidad de carácter “económico y valioso”, para lo cual se deben considerar elementos comunicacionales como el ofrecer horarios, con las frecuencias, mapas de las rutas, y lugares donde se puede realizar transbordos con el fin de que puedan seleccionar las mejores opciones y así esperen tiempos menores por el servicio requerido.

### **5.3 Las mejoras solicitadas por el Usuario**

La plaza fue la variable en donde el Usuario demostró mayor deseo de mejora orientando sus observaciones a las variables de las paradas de buses y el estado físico de los autobuses, la solicitud de mejoras en las paradas fue muy notable, dejando ver la necesidad de promover la creación de rutas de transporte público perimetrales que ofrezcan centros de acopio seguros en el centro de la ciudad.

Esta iniciativa permitiría los siguientes logros referentes a calidad y satisfacción:

- *Espera cómoda y segura de la línea de buses requerida.*
- *Eliminación de ventas ambulantes en torno a los Usuarios que esperan el servicio y reducción de asaltos.*
- *Continuar la creación de la percepción de un servicio de autobuses urbanos de calidad.*

De esta manera, se lograría la eliminación de las filas en medio de las aceras del casco metropolitano, modificando el concepto de paradas de buses por el de estación de transporte público, en el cual el usuario puede esperar sentado la llegada de distintas rutas de una compañía, rodeado de un ambiente seguro y limpio y con seguridad, lo cual dignificaría al Usuario y le devolvería la tranquilidad en la espera del servicio.

### **5.4 Opinión sobre la inclusión de competencia**

La necesidad percibida de de nuevos operadores de servicios en las rutas actuales, el Usuario se manifestó muy abierto, considerando que la competencia involucra mejoras en el servicio.

No obstante la competencia entre oferentes no es considerada como una solución viable desde el punto de vista experto, pues se requiere a la necesidad de una capacidad económica alta para poder invertir en nuevas estructuras administrativas, comerciales y operacionales, las cuales generan un peso financiero alto que no puede ser fácilmente

administrado por nuevos competidores.

Finalmente, a pesar de la amplitud que este tema posee, el investigador hace hincapié en que este proceso de investigación se visualice como generador de información útil acerca de los requerimientos del Usuario, el cual está destinado a brindar una referencia previa del panorama actual y de las necesidades más sentidas en estas poblaciones de Usuarios para concientizar al lector acerca de la situación actual en el sector de servicio de transportes públicos en zonas urbanas de baja capacidad adquisitiva.

San José reúne condiciones privilegiadas para el establecimiento de un modelo de transporte público satisfactorio, pues existen distancias cortas, un clima benigno en comparación con las condiciones extremas de verano e invierno de otras latitudes, y una topografía moderada en el valle central, se puedan presentar nuevas iniciativas de investigación y de reingeniería de servicios donde la Mercadotecnia se aplique en procura de beneficios tangibles para el Usuario.

## **6. Bibliografía**

### **6.1 Bibliografía citada:**

Gómez Barrantes Miguel. Elementos de estadística descriptiva. EUNED, San José, Costa Rica. 1999

Weiers Ronald M. Investigación de mercados. Prentice Hall Hispanoamericana México. 1986

Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar, Metodología de la Investigación, Mac Graw Hill Hispanoamericana. México. 1996

Kotler Phillip, Armstrong Gary Mercadotecnia, Prentice Hall Latinoamérica, México 1996.

### **6.2 Bibliografía consultada:**

**El transporte urbano entre la globalización. y la fragmentación.**

El caso de la Región Metropolitana de Buenos Aires. Susana Kralich. Abstract

## 7. Anexo 1: Instrumentos Utilizados

### 7.1 A) Guía de observación estructurada:

<b>Guía para la Observación estructurada:</b>	
Fecha:	<input type="text"/>
Parada:	<input type="text"/>
Hora:	<input type="text"/>
Condiciones del tiempo:	<input type="text"/>
Hora de salida Bus No monitoreado:	<input type="text"/>
Hora de llegada Bus Monitoreado:	<input type="text"/>
Frecuencia estimada de servicios:	<input type="text"/>
Número Total de Usuarios que ingresan al Autobus Monitoreado:	<input type="text"/>
Número de Usuarios que ingresan al Autobus Monitoreado y se sientan:	<input type="text"/>
Numero de Usuarios que ingresan al Autobus Monitoreado y viajan de pie:	<input type="text"/>
Número de Usuarios que se quedan en fila esperando otro Autobus:	<input type="text"/>
Tiempo de espera del Usuario Monitor para abordar:	<input type="text"/>
Usuario Monitor aborda y puede viajar sentado	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Estado de la Parada de Buses:	<input type="text"/>
Hay Bancas para que el usuario sientedurante la espera:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Espacios para sentarse	<input type="text"/>
Cantidad de Usuarios de pie	<input type="text"/>
Se brinda espacio comodo y seguro al Usuario para la espera:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Posee algun tipo de techo y proteccion a la intemperie	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
El espacio de proteccion es suficiente:	<input type="text"/>
Nº Usuarios protegidos de la intemperie:	<input type="text"/>
Nº Usuarios esperando en la intemperie:	<input type="text"/>
Se destaca presencia policial	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Presencia de ventas ambulantes	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Existen factores potencialmente perjudiciales para el Usuario	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Cuales:	<input type="text"/>

## 7.2 B) Encuesta de Opinión acerca de los Servicios de transporte colectivo

1. Posee vehículo propio: Si (  ) No (  ) Motivo por que toma el bus \_\_\_\_\_

2. Cuantas horas invierte viajando diariamente: \_\_\_\_\_ Numero de buses que toma al día: \_\_\_\_\_

3. Para usted, cuáles son las necesidades más importantes que debe satisfacer el servicio de buses:

( <input type="checkbox"/> ) Recorridos más rápido	Porque: _____
( <input type="checkbox"/> ) Comodidad de ir sentado	Porque: _____
( <input type="checkbox"/> ) Acceso a minusválidos	Porque: _____
( <input type="checkbox"/> ) Menor espera en paradas	Porque: _____
( <input type="checkbox"/> ) Paradas seguras/cómodas	Porque: _____
( <input type="checkbox"/> ) Otra: _____	Porque: _____

4. Nivel de impacto del desempeño de este servicio de transporte en las siguientes áreas de su vida:

<b>Salud:</b>	Muy Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Nulo ( <input type="checkbox"/> )	Negativo ( <input type="checkbox"/> )	Muy Negativo ( <input type="checkbox"/> )
<b>Trabajo:</b>	Muy Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Nulo ( <input type="checkbox"/> )	Negativo ( <input type="checkbox"/> )	Muy Negativo ( <input type="checkbox"/> )
<b>Educación:</b>	Muy Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Nulo ( <input type="checkbox"/> )	Negativo ( <input type="checkbox"/> )	Muy Negativo ( <input type="checkbox"/> )
<b>Familia:</b>	Muy Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Nulo ( <input type="checkbox"/> )	Negativo ( <input type="checkbox"/> )	Muy Negativo ( <input type="checkbox"/> )
<b>Vida social:</b>	Muy Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Nulo ( <input type="checkbox"/> )	Negativo ( <input type="checkbox"/> )	Muy Negativo ( <input type="checkbox"/> )
<b>Entretención:</b>	Muy Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Nulo ( <input type="checkbox"/> )	Negativo ( <input type="checkbox"/> )	Muy Negativo ( <input type="checkbox"/> )
<b>Oportunidad/crecer:</b>	Muy Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Nulo ( <input type="checkbox"/> )	Negativo ( <input type="checkbox"/> )	Muy Negativo ( <input type="checkbox"/> )
<b>Otro _____:</b>	Muy Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Positivo ( <input type="checkbox"/> )	Nulo ( <input type="checkbox"/> )	Negativo ( <input type="checkbox"/> )	Muy Negativo ( <input type="checkbox"/> )

5. Su satisfacción con las siguientes características del servicio es:

<b>Tiempo de recorrido:</b>	Muy Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Muy Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )
<b>Comodidad en el recorrido:</b>	Muy Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Muy Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )
<b>Seguridad en el recorrido:</b>	Muy Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Muy Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )
<b>Frecuencia de salida buses:</b>	Muy Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Muy Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )
<b>Tiempos espera en parada:</b>	Muy Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Muy Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )
<b>Comodidad en paradas:</b>	Muy Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Muy Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )
<b>Seguridad en paradas:</b>	Muy Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Muy Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )
<b>Estado de paradas:</b>	Muy Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Muy Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )
<b>Estado físico de los buses:</b>	Muy Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Muy Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )
<b>Limpieza de buses:</b>	Muy Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Muy Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )
<b>Precios de buses:</b>	Muy Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Muy Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )
<b>Trato recibido:</b>	Muy Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Satisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )	Muy Insatisfecho ( <input type="checkbox"/> )

6. Que debe mejorar la compañía de autobuses para resolver sus necesidades correctamente:

\_\_\_\_\_

7. En general, Usted describiría el servicio recibido como: \_\_\_\_\_

8. Es necesario incluir nuevas empresas de autobuses para que compitan en esta misma ruta?

Si (  ) NO (  ) Porque? \_\_\_\_\_

### **7.3 C) Script para Entrevista con experto**

1. *¿Cómo se pueden describir las generalidades de ese sistema actual de transportes, desde su percepción general; ¿cómo se puede calificar el nivel de desarrollo de este sistema?*
2. *¿De acuerdo con su experiencia profesional, cuáles son las variables del sistema de transporte público que más pueden afectar individualmente el nivel de calidad de vida de los Usuarios que deben movilizarse diariamente a San José desde las zonas urbanas periféricas de esta provincia?*
3. *¿Desde su perspectiva, ¿cuáles son los mayores problemas presentados y sus principales causas? ¿Cuál es el impacto de la situación actual de los transportes públicos en el modelo de desarrollo económico costarricense, en los resultados financieros de los oferentes de servicios de transporte público colectivo y en la sociedad costarricense en general?*
4. *¿Qué requerimientos debe cumplir un oferente de servicios de transportes para cubrir las necesidades más sentidas por la población de Usuarios?*
5. *¿Cuáles son las claves para un modelo de transportes públicos periféricos exitoso? ¿Qué recomendaciones se pueden brindar a los transportistas en procura de un mayor grado de satisfacción?*
6. *¿Considera importante la implementación la competencia entre distintos Operadores en las rutas actuales; ¿cuales razones le hacen llegar a esta consideración?*
7. *¿Podría referirse con ejemplos de otros países, a modelos efectivos de los cuales Costa Rica pueda tomar referencias para desarrollar un modelo propio en procura de eficiencia para el Empresario, satisfacción para el Usuario y un mejor desarrollo económico de la Nación?*

## 8. Anexo 2: Resultado de la Observación estructurada

Resultados de la Guía de observación estructurada	
<b>Fecha:</b>	27 de octubre de 2008
<b>Ruta:</b>	San José - Los Guidos Casa Cuba
<b>Hora:</b>	18:00 hasta las 19: 20
<b>Condiciones del tiempo:</b>	Condiciones de temporal: lluvioso, ventoso, frío.
<b>Frecuencia estimada:</b>	Salidas cada 25 minutos aproximadamente
<b>Tiempo espera en parada:</b>	20-25 minutos aproximadamente
Condiciones del viaje:	
<b>Usuarios que viajan:</b>	
<b>Usuarios sentados:</b>	Aproximadamente 52
<b>Usuarios de pie:</b>	Entre 20 y 25.
<b>Usuarios que deben esperar:</b>	Más de 40
Paradas de Buses	
<b>Estado de la Parada</b>	Un árbol es la seña para que se haga la fila
<b>Espacio para sentarse:</b>	No hay
<b>Se visualiza como lugar agradable:</b>	No
<b>Se visualiza como lugar seguro:</b>	No
<b>Techo y protección a la intemperie:</b>	No existe
<b>El espacio de protección:</b>	No existe
<b>Presencia policial.</b>	No existe
<b>Ventas ambulantes:</b>	Presentes
Información adicional	
<b>Riesgos potenciales:</b>	Huecos en la acera, la parada esta cerca de una cuneta con aguas negras, las fila se cortan debido a la presencia de montones de basura apilados en la acera
<b>Otros factores perjudiciales:</b>	



Resultados de la Guía de observación estructurada	
<b>Fecha:</b>	20 de noviembre de 2008
<b>Ruta:</b>	San José - Dos Cercas de Desamparados
<b>Hora:</b>	20:00 hasta las 20:35
<b>Condiciones del tiempo:</b>	Lluvia moderada.
<b>Frecuencia estimada:</b>	Salidas cada 15 minutos aproximadamente
<b>Tiempo espera en parada:</b>	15-20 minutos aproximadamente
Condiciones del viaje:	
<b>Usuarios que viajan:</b>	Aproximadamente 35
<b>Usuarios sentados:</b>	Aproximadamente 35
<b>Usuarios de pie:</b>	No se observaron
<b>Usuarios que deben esperar:</b>	No se observaron
Paradas de Buses	
<b>Estado de la Parada</b>	Señalización vial de parada de buses
<b>Espacio para sentarse:</b>	No hay
<b>Se visualiza como lugar agradable:</b>	No
<b>Se visualiza como lugar seguro:</b>	No
<b>Techo y protección a la intemperie:</b>	No existe
<b>El espacio de protección:</b>	No existe
<b>Presencia policial.</b>	No existe
<b>Ventas ambulantes:</b>	Presentes
Información adicional	
<b>Riesgos potenciales:</b>	A excepción de ser empujados por los demás peatones, debido a la estrechez de la acera, no se observan otros riesgos
<b>Otros factores perjudiciales:</b>	

Resultados de la Guía de observación estructurada	
<b>Fecha:</b>	28 de noviembre de 2008
<b>Ruta:</b>	San José -Multiplaza-Santa Ana
<b>Hora:</b>	6:15 AM
<b>Condiciones del tiempo:</b>	Día soleado
<b>Frecuencia estimada:</b>	Salidas cada 5-10 minutos aproximadamente
<b>Tiempo espera en parada:</b>	15 minutos aproximadamente debido a largas filas
Condiciones del viaje:	
<b>Usuarios que viajan:</b>	Aprox 70 -incluyendo segunda parada de abordaje-
<b>Usuarios sentados:</b>	Aproximadamente 48-50
<b>Usuarios de pie:</b>	Al menos 7 Usuarios, posteriormente el bus hará una parada en el Barrio don Bosco, donde ingresan más de 15 nuevos usuarios que deben ir de pie.
<b>Usuarios que deben esperar:</b>	Más de 30
Paradas de Buses	
<b>Estado de la Parada</b>	Señalización vial de parada de buses
<b>Espacio para sentarse:</b>	No hay
<b>Se visualiza como lugar agradable:</b>	No
<b>Se visualiza como lugar seguro:</b>	No
<b>Techo y protección a la intemperie:</b>	No existe
<b>El espacio de protección:</b>	No existe
<b>Presencia policial.</b>	No existe
<b>Ventas ambulantes:</b>	Presentes
Información adicional	
<b>Riesgos potenciales:</b>	La presencia de indigentes y personas que podrían en algún momento tratar de hurtar las pertenencias del Usuario, se observa la presencia de estas personas pidiendo dinero en las paradas.
<b>Otros factores perjudiciales:</b>	

## **9. Anexo 3: Tabulación de resultados de la encuesta**

### **Índice de cuadros**

1.1	Inversión de tiempo y transbordos	60
1.2	Cantidad de transbordos	60
1.3	Impacto del servicio en distintas áreas de la vida cotidiana del Grupo Usuario	61
1.4	Impacto del servicio en la vida laboral del Grupo Usuario	61
1.5	Impacto del servicio en la vida familiar del Grupo Usuario	62
1.6	Impacto del servicio en la salud del Grupo Usuario	62
1.7	Impacto del servicio en la vida académica del Grupo Usuario	63
1.8	Impacto en las actividades de entretenimiento y vida social del Grupo Usuario	64
1.9	Impacto del servicio en la percepción de oportunidades del Grupo Usuario	65
1.10	Definición de las necesidades más importantes para el Usuario	65
1.11	Valoración de la importancia de evaluaciones de calidad del servicio relacionadas con la flotilla	66
1.12	Variables críticas relacionadas con las paradas de buses.	66
1.13	Variables relacionadas con frecuencia, tiempo en ruta y trato del chofer.	67
1.14	Recomendaciones del Grupo Usuario para los transportistas	67
1.15	Percepción necesidad de competencia existente en el Grupo Usuario	68

### 9.1 Inversión de tiempo y transbordos

Cuadro 1: Promedio diario de horas invertidas en traslados por el Grupo Usuario		
Categoría	Usuarios	Porcentaje
1:00 a 1:30	29	29%
mas de 1:30 a 3:00	45	45%
mas de 3:00	26	26%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.

### 9.2 Cantidad de transbordos

Cuadro 2: Promedio diario de buses utilizados en traslados por el Grupo Usuario		
Cantidad de buses	Usuarios	Porcentaje
2 buses	45	45%
4 buses	46	46%
6 o más	9	9%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.

### 9.3 Impacto del servicio en distintas áreas de la vida cotidiana del Grupo Usuario

Cuadro 3: Comparación del impacto negativo y positivo del servicio de buses percibido en la vida cotidiana del Grupo Usuario			
	Experiencia Positiva	Experiencia Negativa	
Salud	55%	22%	
Trabajo	72%	18%	
Educación	60%	28%	
Familia	60%	26%	
Vida social	54%	26%	
Entretención	34%	37%	
Crecimiento	39%	39%	

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.

### 9.4 Impacto del servicio en la vida laboral del Grupo Usuario

Cuadro 4: Evaluación del impacto del servicio recibido en la vida laboral del Grupo Usuario		
Evaluación	Menciones	Porcentaje
Muy positivo	19	19,00%
Positivo	53	53,00%
Nulo	10	10,00%
Negativo	12	12,00%
Muy negativo	6	6,00%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.

### 9.5 Impacto del servicio en la vida familiar del Grupo Usuario

Cuadro 5: Evaluación del impacto del servicio recibido en la vida familiar del Grupo Usuario		
Evaluación	Menciones	Porcentaje
Muy positivo	10	10,00%
Positivo	50	50,00%
Nulo	14	14,00%
Negativo	16	16,00%
Muy negativo	10	10,00%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.

### 9.6 Impacto del servicio en la salud del Grupo Usuario

Cuadro 6: Evaluación del impacto del servicio recibido en la Salud del Grupo Usuario		
Evaluación	Menciones	Porcentaje
Muy positivo	16	16,00%
Positivo	39	39,00%
Nulo	23	23,00%
Negativo	20	20,00%
Muy negativo	2	2,00%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.

9.7 Impacto del servicio en la vida académica del Grupo Usuario

Cuadro 7: Evaluación del impacto del servicio recibido en la vida académica del Grupo Usuario		
Evaluación	Menciones	Porcentaje
Muy positivo	24	24,00%
Positivo	36	36,00%
Nulo	12	12,00%
Negativo	12	12,00%
Muy negativo	16	16,00%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.

## 9.8 Impacto en las actividades de entretenimiento y vida social del Grupo Usuario

<b>Cuadro 8:</b>		
<b>Evaluación del impacto del servicio en las actividades de entretenimiento del Grupo Usuario</b>		
<b>Evaluación</b>	<b>Menciones</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy positivo	6	6,00%
Positivo	28	28,00%
Nulo	29	29,00%
Negativo	25	25,00%
Muy negativo	12	12,00%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.

<b>Cuadro 9:</b>		
<b>Evaluación del impacto del servicio recibido en la vida social del Grupo Usuario</b>		
<b>Evaluación</b>	<b>Menciones</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy positivo	10	10,00%
Positivo	44	44,00%
Nulo	20	20,00%
Negativo	18	18,00%
Muy negativo	8	8,00%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.



### 9.9 Impacto del servicio en la percepción de oportunidades del Grupo Usuario

Cuadro 10: Evaluación del impacto del servicio en las oportunidades de desarrollo del Grupo Usuario		
Evaluación	Menciones	Porcentaje
Muy positivo	10	10,00%
Positivo	29	29,00%
Nulo	22	22,00%
Negativo	25	25,00%
Muy negativo	14	14,00%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.

### 9.10 Definición de las necesidades más importantes para el Usuario

Cuadro 11: Necesidades más importantes que debe satisfacer el servicio de transporte		
Necesidades	Menciones	Porcentaje
Recorrido más rápido	68	34,34%
Seguridad - Comodidad en paradas	42	21,21%
Menor espera en paradas	35	17,68%
Comodidad de ir sentado	34	17,17%
Acceso a minusválidos y ancianos	19	9,60%
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.

## 9.11 Valoración de la importancia de evaluaciones de calidad del servicio relacionadas con la flota

<b>Cuadro 12:</b>			
<b>Comparación de los porcentajes de Usuarios satisfechos e insatisfechos en relación con la flota de buses</b>			
	<b>% Usuarios Satisfechos</b>	<b>% Usuarios Insatisfechos</b>	<b>Diferencial</b>
Comodidad	38%	62%	-24%
Seguridad percibida	69%	31%	38%
Estado físico	42%	54%	-12%
Limpieza	54%	41%	13%

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.

## 9.12 Variables críticas relacionadas con las paradas de buses.

<b>Cuadro 13:</b>			
<b>Comparación de los porcentajes de Usuarios satisfechos e insatisfechos en relación con las variables de las paradas de buses</b>			
	<b>% Usuarios Satisfechos</b>	<b>% Usuarios Insatisfechos</b>	<b>NS/NR</b>
Comodidad	32%	68%	0%
Seguridad percibida	34%	64%	2%
Estado físico	32%	66%	2%
Tiempo espera	24%	68%	8%

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.

## 9.13 Variables relacionadas con frecuencia, tiempo en ruta y trato del chofer.

<b>Cuadro 14:</b>			
<b>Comparación de los porcentajes de Usuarios satisfechos e insatisfechos en relación con las variables del trato, frecuencia de salidas y tiempo en la ruta</b>			
	<b>% Usuarios Satisfechos</b>	<b>% Usuarios Insatisfechos</b>	<b>NS/NR</b>
Frecuencia salidas	26%	70%	4%
Tiempo en ruta	49%	51%	0%
Trato	53%	42%	5%

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.

## 9.14 Recomendaciones del Grupo Usuario para los transportistas

<b>Cuadro 15:</b>		
<b>Variables que se deben mejorar para satisfacer los requerimientos del Grupo Usuario</b>		
<b>Variables por mejorar</b>	<b>Menciones</b>	<b>Porcentaje</b>
Frecuencia y tiempos de las rutas	36	27%
Flotilla de buses	26	20%
Brindar suficiente espacio y comodidad en el bus	21	16%
Paradas de buses	19	14%
Capacitar a los choferes	10	8%
Sistemas de cobro	6	5%
Accesibilidad a minusválidos y ancianos	6	5%
Limpieza	4	3%
Precios	4	3%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.

9.15 Percepción necesidad de competencia existente en el Grupo Usuario

<b>Cuadro 16:</b>		
<b>Se deben incorporar nuevas empresas para competir en las rutas actuales</b>		
	<b>Menciones</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	72	72,00%
No	23	23,00%
NS/NR	5	5,00%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el Investigador, Nov 2008.

## **10. Anexo 4: Transcripción de la entrevista a profundidad**

Arconsult ha presentado recientemente diversos estudios, análisis y propuestas para colaborar con la solución de la problemática vial y de transportes en el área metropolitana, motivo por el cual se considera una fuente experta y fiable en la obtención de datos cualitativos que enriquecerán el análisis y las recomendaciones de este esfuerzo de investigación.

Adjunto se recopilan los principales aportes realizados por el Ingeniero checo Jochem H. Sassen, presidente de Arconsult S.A. empresa que se ha dedicado durante más de 10 años al estudio y asesoría en soluciones urbanas de transporte público en Costa Rica:

### ***1. Generalidades del sistema actual y el nivel de desarrollo en Costa Rica***

“Se puede decir que en general el modelo de Costa Rica, es un modelo desordenado que ha crecido de acuerdo a las necesidades temporales, pero sin tener en cuenta un análisis futuro, por lo cual no se termina de desarrollar como modelo, además existen problemas de vías, condensación de la población en el Valle Central y otros agravantes relacionados a la falta de voluntad política para desarrollar soluciones a largo plazo que sean de verdad satisfactorias.”

### ***2. Variables que más afectan la calidad de vida de los Usuarios***

“De acuerdo con las palabras del señor Jochem Sassen, las variables que más pueden afectar la de calidad de vida de los Usuarios son el motivo de viaje pues define si es un viaje obligatorio (trabajo y estudios) o no; el tiempo de viaje, pues genera mayor o menor des utilidad –medida utilizadas para denominar en términos de tiempo, el lapso ocioso del usuario durante el transporte -, la frecuencia de salidas de cada ruta de buses, la cual es una variable específica del bus y la comodidad ya sea: una comodidad baja, una estándar y una alta comodidad.”

### ***3. Mayores problemas, causas y efectos de la situación actual de los transportes.***

“Los mayores problemas presentados son el costo ambiental, a concentración de la población en una sola ciudad, en este caso la gran aéreas metropolitanas, lo cual produce los embotellamientos, la contaminación y el derroche de hidrocarburos además de los niveles tan altos de des utilidad en el tiempo de los Usuarios adicionalmente –acota don Jochem- el tiempo es dinero, y se pierden miles de horas por usuario que podrían ser útiles en el trabajo, descanso o vida de la familia, lo cual representa un reto en la ingeniería social ya que se está perdiendo tiempo valioso para el empresario y el usuario, y no solamente hidrocarburos.

Las principales causas se puede decir que son el desorden en la planificación urbanística, descontrol de los ayuntamientos y principalmente la falta de decisión política en torno al manejo del control del transporte público colectivo y crecimiento de la ciudad carecen de planes de ordenamiento territorial y desarrollo urbano-ambiental.

Los efectos en el desarrollo económico es que se frena por no poder desarrollar la población y los transportes adecuadamente y todo se concentra en el casco metropolitano de San José.”

### ***4. Requerimientos claves para un modelo exitoso***

“Ante una satisfacción baja en los Usuarios, se le consultó al Ingeniero Sassen, cuales serian los requerimientos claves para desarrollar un modelo de transportes públicos colectivos exitoso, sobre esto el experto indica que la clave es que el empresario y el estado deben colaborar en la organización productiva del país y en el proceso de descentralización de la GAM.

El transporte público en toda la Gran Área Metropolitana no es muy bueno, pero se debe entender que las presas, la contaminación, la mala calidad de los buses, el mal diseño de las rutas y la mala ubicación de las terminales, por lo que a solución está en mejorar e

impulsar el transporte colectivo y alternativo, crear una estructura de transportes satisfactoria, debería permitir la el desarrollo de vías óptimas que conecten las zonas urbanas con los perímetros y las zonas sub urbanas - llamadas corredores logísticos-, que apoyen el comercio y el buen desarrollo de la industria y transporte, con altos grados de eficiencia en las empresas, seguridad y comodidad para el usuario y limpieza ambiental

Se debe continuar la renovación de la flota de autobuses urbanos lo cual solamente se puede dar a través de la absorción de rutas pequeñas por empresarios grandes que posean capital para mejorar las flotillas.

Además debe promoverse rutas de transporte público perimetrales, en lo que ya se está trabajando y así aprovechar las rutas ya existentes, para poder garantizar una frecuencia atractiva para los usuarios.

Hay que mejorar la ley de concesiones y mejorar la información disponible para los usuarios del transporte público en buses, paradas y terminales -entre los datos más importantes están horarios, frecuencias, mapas de las rutas, lugares donde se puede realizar transbordos.

Otro punto muy importante es crear centros de acopio de Usuarios, en donde se reúnan los usuarios de distintos destinos a esperar rutas distintas de los servicios que esperan.”

### ***5. Inclusión de competencia***

Según el experto, la incorporación de nuevas empresas generaría una presión adicional en las redes de tránsito, las cuales se encuentran ya de por sí extenuadas. Esto crearía un efecto boomerang en el cual el nuevo tráfico empeora el problema actual de congestión vial.

“Hay que saber que cada año al menos hay 50.000 autos más y aumentos de los accidentes, además de eso, se presentan en San José más de 4000 buses rondando por todas partes.

Con respecto a la competencia en el transporte público, se aplica la teoría de que menos es más, pues a menos cantidad de pequeñas empresas privadas participando de las concesiones se permiten una negociabilidad de mejora más alta.”

### ***6. Ejemplos de otros países***

“En Praga y, Berlín las infraestructuras ferroviarias, las instalaciones navieras y las del transporte aéreo son propiedad gubernamental pero son concesionados de manera óptima y existe una voluntad política positiva.

En Costa Rica se presenta una voluntad del sector empresarial pero no se da la decisión política, nuestra empresa –señala Sassen- lleva más de 10 años desarrollando estudios de transportes colectivos y educando al sector privado y empresarial pero en el sector estatal se encuentra muy cerrado”

El ingeniero se refirió a San Pedro Sula ciudad que invirtió en una red de transportes óptima y puede servir de ejemplo para las necesidades costarricenses.”

### ***7. Recomendaciones a los transportistas***

Como recomendaciones finales, el Ingeniero Sassen indicó las siguientes:

- Promover promoverse rutas de transporte público perimetrales en la ciudad y centros de acopio conjuntos
- Continuar la renovación de la flota de autobuses urbanos
- Mejorar la información disponible para los usuarios del transporte público en buses, paradas y terminales -entre los datos más importantes están horarios, frecuencias, mapas de las rutas, lugares donde se puede realizar transbordos.