



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

LA CALIDAD DEL TRANSPORTE URBANO

Eduardo Sánchez Ruiz

Piura, 18 de enero de 2014

Facultad de Ingeniería

Área departamental de Ingeniería Industrial y de Sistemas



Esta obra está bajo una [licencia](#)
[Creative Commons Atribución-](#)
[NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](#)

Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura

La filosofía de calidad *Seis Sigma* presenta muchos conceptos interesantes que, en su momento, revolucionaron el mundo de la gestión de la calidad. Uno de estos es la “Característica Crítica de Calidad”, que, si está mal gestionada, ocasiona la insatisfacción del cliente aunque las otras características hayan sido bien gestionadas. Este concepto toma particular importancia en los servicios, porque son los usuarios quienes –normalmente– experimentan estas características.

En el servicio de transporte urbano se aprecian muchas características: tamaño de buses, comodidad de los asientos, amabilidad del conductor y cobrador, puntualidad, rapidez, ruta, costo, etc. En este servicio, ¿cuál sería la característica crítica de calidad? Evidentemente se podría discutir al respecto; sin embargo, está claro que al cliente no le importará mucho el uniforme del conductor si el traslado hacia su centro de labores toma más de 1 hora. Además, no le importaría mucho el color y antigüedad del medio de transporte si hubiera un horario de salida de buses en cada paradero.

El año pasado, los piuranos recibimos con mucho agrado la noticia sobre la normativa para la renovación de las unidades del servicio de transporte urbano. Poco a poco, se veían en las calles piuranas nuevos buses con bonitos colores, bien iluminados, asientos cómodos, etc. Esto fue resultado de una buena gestión municipal, pero no suficiente. ¿Por qué? Porque no abarca las características críticas de calidad de este servicio. La normativa no incluyó, o al menos no se aprecia, características críticas del servicio y esto no ha variado: cobradores prendidos en la puerta vociferando su ruta; buses que se detienen en cualquier esquina y no respetan los paraderos (¿existen?). Asimismo, hay buses que circulan en las noches con luces altas incomodando a los demás conductores; uso indiscriminado del claxon, etc. En pocas palabras, el servicio sigue siendo pésimo, pero ahora cuenta con un medio más caro, más grande y más peligroso.



Esperemos que las próximas iniciativas comiencen mejorando, en primer lugar, las características críticas de calidad y, luego, las demás; así, el impacto en la satisfacción del cliente será mayor.