

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES

UCC – SEDE MANAGUA



COORDINACIÓN DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

**Proyecto de graduación para optar al título de grado en
Licenciatura en Derecho con mención en Gerencia Empresarial**

TEMA:

**Aplicación de la ley No. 524 y su reglamento en la prestación del servicio de
transporte terrestre intermunicipal en el departamento de Masaya**

Periodo: Enero a Junio 2023

ELABORADO POR:

Maureen Vanessa Morales Valle

Tracy Maricela García Briceño

TUTOR TÉCNICO: Msc. Jorge Antonio Pineda López

TUTOR METODOLÓGICO: Msc. Estela del Socorro González

Managua, 26 de noviembre del 2023

DEDICATORIA I

Ha sido un año lleno de esfuerzos y de momentos difíciles, dedico esta tesis principalmente a Dios por haberme dado la vida, la sabiduría y permitirme haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi padre, Dr. Justo Tobías Morales Palacios (Q.E.P.D), que a pesar de nuestra distancia física siento que está conmigo, siendo mi principal mentor y fuente de fuerza para continuar tu legado, por esa fortaleza que desde el cielo me otorga, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A mi madre, Yadira Rafaela Valle, por ser el pilar más importante y por su apoyo incondicional en estos momentos.

A mi esposo, Julio Cesar Espinoza, por motivarme cada día, por estar conmigo en las buenas y malas, por su comprensión y estímulo constante.

A mis hijos Tobías y Zoé por ser esa motivación que me dan para nunca rendirme y llegar a ser ejemplo de superación para ellos.

DEDICATORIA II

Llena de regocijo, amor y esperanza dedico esta tesis a Dios, por concederme la vida, permitirme formar mi camino siempre con su dirección y bendición.

A mi madre, Irma Haydee Briceño Ramírez, por acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional.

A mi abuela Lilliam Ramírez Bone, quien ha sido un pilar fundamental en mi vida, un ejemplo de superación y sobre todo de valentía.

A mis hermanas, Lina y Belén por todo su apoyo incondicional, sus consejos y acompañamiento en cada paso de mi vida.

A Marvin Julián Escorcía Espinoza, mi novio, amigo, confidente y consejero, por motivarme a continuar escalando en mi formación profesional.

A mi abuelo Santiago Briceño Escobar, mi tío Erick Santiago Briceño Ramírez y bisabuelos Olga Bone y Napoleón Ramírez Artola, quienes desde el cielo celebran conmigo de este gran momento en mi vida como profesional.

AGRADECIMIENTO

Nunca es tarea sencilla dar las gracias a tantas personas que han contribuido en mi beneficio. Aunque se han escrito muchas palabras de gratitud, en ocasiones el papel no puede plasmar a la perfección tanto afecto y admiración como sentimos en el término de tan fructífero estudio.

Queremos mostrar nuestro agradecimiento a nuestros tutores el maestro MSC Jorge Antonio Pineda, y a la maestra MSC Estela del Socorro González; ambos expertos en su materia, por brindar sus conocimientos y apoyarnos cuando lo hemos solicitado. Asimismo, a la Universidad de Ciencias Comerciales (UCC) Managua, que nos abrieron sus puertas y nos han permitido formar parte de un equipo de profesionales brillantes.

Asimismo, nos gustaría agradecer el apoyo brindado por parte del delegado de transporte del MTI en el departamento de Masaya Lic. Juan Alberto Acuña Aviléz, quien nos proporcionó la información clave para nuestra investigación.

Al sector transporte por su apoyo con documentación y medios de movilización para recopilar la información requerida para este trabajo, donde son los principales actores involucrados en la prestación del servicio de transporte de pasajeros.

El camino hacia la culminación de nuestro trabajo académico habría sido mucho más complicado y sinuoso sin el apoyo y la motivación de todos los individuos aquí nombrados. Deseamos a todos ellos un próspero futuro, lleno de triunfos profesionales y de grandes riquezas académicas.

RESUMEN

El transporte público de pasajeros, surge como una necesidad para la facilitación del traslado de pobladores de un determinado lugar a otro, el intercambio comercial entre diferentes sectores, el crecimiento socioeconómico de un conglomerado de personas, al existir una gran variedad de actividades comerciales que se ven estrechamente vinculadas al transporte surgen varias clasificaciones, como tal es el caso de: transporte de carga, transporte terrestre de pasajeros, cada uno con sus sub clasificaciones, en el primer caso aplicada carga nacional e internacional; para el caso de transporte de pasajeros su clasificación está en dependencia de quien lo administra y regula, encontrándose: Sistema Intramunicipal, es aquel transporte de pasajeros que se trasladan dentro de un mismo municipio, este es administrado por las alcaldías; Sistema Intermunicipal, es aquel transporte de pasajeros que se trasladan entre diferentes municipios y departamentos, este es administrado por el Ministerio de Transporte e Infraestructura. Dentro de la legislación de transporte surgen grandes criterios como lo es: Calidad, Comodidad, Comfort, los cuales deberán ser incidentes en el servicio de pasajeros. El presente estudio tiene un enfoque mixto, donde se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos para lograr una triangulación correcta de los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos

Palabras claves: Transporte Terrestre de Pasajeros, Intermunicipal, Calidad

ABSTRACT

The public transportation of passengers, arises as a necessity for the facilitation of the transfer of people from one place to another, the commercial exchange between different sectors, the socioeconomic growth of a conglomerate of people, to the existence of a great variety of commercial activities that are closely linked to transport several classifications arise, as such is the case of: In the first case, national and international cargo; in the case of passenger transportation, its classification depends on who administers and regulates it, as follows: Intra-municipal system, passenger transportation within the same municipality, which is administered by the municipalities; Inter-municipal system, passenger transportation between different municipalities and departments, which is administered by the Ministry of Transportation and Infrastructure. Within the transportation legislation there are major criteria such as: Quality, Comfort and security, which must be incidents in the passenger service. The present study has a mixed approach, where qualitative and quantitative methods were used to achieve a correct triangulation of the results obtained from the data collection instruments.

Keywords: Passenger Ground Transportation, Intermunicipal, Quality

Contenido

INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
ANTECEDENTES Y CONTEXTO DEL PROBLEMA.....	2
OBJETIVOS	7
OBJETIVO GENERAL	7
OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	11
JUSTIFICACIÓN	12
LIMITACIONES.....	13
HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	14
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	15
CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL	18
MARCO TEÓRICO.....	18
TEORIAS Y CONCEPTUALIZACIONES ASUMIDAS.....	19
MARCO CONTEXTUAL	26
CAPITULO III. DISEÑO METODOLÓGICO.....	36
TIPO DE ESTUDIO.....	36
ÁREA DE ESTUDIO	36
MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS	41
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	42
ANÁLISIS DE RESULTADOS	46
RESULTADOS DE ENCUESTAS:.....	46
<i>Análisis de entrevistas realizadas a concesionarios de transporte público en el departamento de Masaya.</i>	55
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACIÓN.....	61
RECOMENDACIONES	61
FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACIÓN	63
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS.....	66
.....	87

Tabla de contenido de Gráficas

ILUSTRACIÓN 1 RANGO DE EDAD	46
ILUSTRACIÓN 2 GÉNERO	46
ILUSTRACIÓN 3 TIPO DE TRANSPORTE	47
ILUSTRACIÓN 4 TIEMPO DE RECORRIDO	47
ILUSTRACIÓN 5 FRECUENCIA DE USO DE TRANSPORTE PÚBLICO	48
ILUSTRACIÓN 6 FORMA DE MANEJO DE CONDUCTORES	48
ILUSTRACIÓN 7 FRECUENCIA DE CIRCULACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE PÚBLICO	49
ILUSTRACIÓN 8 CANTIDAD DE UNIDADES UTILIZADAS	49
ILUSTRACIÓN 9 SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	50
ILUSTRACIÓN 10 VALORACIÓN DE COMODIDAD Y CALIDAD DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE PÚBLICO	50
ILUSTRACIÓN 11 CONOCIMIENTO DE LA LEY 524	51
ILUSTRACIÓN 12 CONOCIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR DENUNCIAS	51
ILUSTRACIÓN 13 IMPORTANCIA DEL CUMPLIMIENTO LEY 524	52
ILUSTRACIÓN 14 MAYOR REGULACIÓN MTI A TRANSPORTISTAS	52
ILUSTRACIÓN 15 TARIFA VS CALIDAD	53
ILUSTRACIÓN 16 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	53
ILUSTRACIÓN 17 CALIFICACIÓN SEGÚN ESCALA DE LIKERT	54

INTRODUCCIÓN

Los servicios básicos en una nación son indispensables para el desarrollo, intercambio comercial y crecimiento poblacional, la siguiente investigación aborda el tema relacionado con la aplicación de la ley No. 524, Ley General de Transporte Terrestre y el cumplimiento de los requisitos reflejados en dicha legislación.

La importancia del cumplimiento de la ley de transporte terrestre por parte de concesionarios de transporte se ve reflejado en la calidad del servicio que reciben los usuarios, también se tomaron en cuenta aspectos fundamentales como la opinión de los actores involucrados en la actividad comercial transporte: Concesionarios – Usuarios – Ente Regulador

El presente estudio tiene como objetivo determinar la eficacia en el cumplimiento de los requisitos por parte de los transportistas en cuanto a lo establecido en la ley 524 y su reglamento que permita mejorar la calidad del servicio de transporte público Intermunicipal en el departamento de Masaya, en el periodo de enero a junio 2023.

Este estudio procura indagar mucho más sobre uno de los tipos de transporte existentes en el departamento de Masaya, su funcionamiento, organización, regulación y ejecución. Así mismo conocer sobre el comportamiento del ente regulador ante los constantes incumplimientos de los artículos de la ley 524 y su reglamento, y el tipo de acciones que ejecutan para contribuir a la mejora del servicio de transporte.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Antecedentes y contexto del problema

Como antecedentes del presente estudio se encuentra:

El estudio realizado por el Ministerio de Transporte e Infraestructura (MTI) con ayuda de la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA) CTI Engineering International Co., Ltd. Yachiyo Engineering Co., Ltd. En el año 2014 para impulsar el Proyecto para el Estudio del Plan Nacional de Transporte en la República de Nicaragua.

Ese estudio tenía como objetivo definir planes y programas con el fin de ayudar al crecimiento económico sostenible y contribuir a la reducción de la pobreza y la disparidad regional, el estudio considero la situación del transporte y la estrategia de desarrollo, no sólo en Nicaragua sino que también en la región Centroamericana en las etapas de análisis y planificación, el proyecto incluyó recomendaciones para facilitar la rápida realización del plan nacional de transporte y asegurar que los proyectos recomendados a largo plazo seguirían siendo eficaces y justificables en los próximos años y se basó en:

El Plan Nacional de Transporte debe ser autorizado oficialmente por el Gobierno de Nicaragua. En los próximos 20 años, solo el 67 % del presupuesto de la inversión requerida para el transporte, el sector del transporte, y otros, como la energía y agua potable, son importantes para el desarrollo económico y social de Nicaragua.

Ese estudio propone un plan de desarrollo por etapas a corto, mediano y largo plazo. Con respecto al plan propuesto, el programa de ejecución debería ajustarse de forma flexible, monitoreando el cambio en la condición social y económica futura.

La visión de desarrollo a largo plazo y el marco socioeconómico que son la base del Plan Nacional de Transporte serán ajustados en dependencia de la situación económica y social futura de Nicaragua. Siendo necesario actualizar el Plan Nacional de Transporte periódicamente en respuesta al cambio en las condiciones sociales y económicas.

Tesis de Licenciatura en Derecho, de la Universidad Centroamericana, Managua. Presentada por Lic. Fabiola Centeno Chacón, titulada: El Sistema de Control del Transporte Urbano Colectivo de Managua, año 2012. Ese estudio es de tipo Cualitativo, el principal objetivo de esa investigación fue analizar, explicar y determinar la situación actual y función del sistema de control del transporte urbano colectivo de Managua, estudio el cual llegó a las conclusiones que a pesar de los controles implementados en el servicio de transporte público de Managua existe un gran descontrol administrativo y de regulación, también la falta de actualización del sistema creando deficiencia debido a los vacíos jurídicos que deja la ley 524 en su regulación. Dentro de las recomendaciones en este estudio se encuentran los siguientes aspectos: Incorporar medios de transporte colectivos que cumplan con los principios establecidos en materia de transporte, adecuar y mejorar las condiciones en el transporte urbano colectivo para personas con discapacidad.

Tesis de Maestría de Gerencia y Administración Pública, de la universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, FAREM / Estelí, presentada por: Lic. Brygggytte Xilonem Castellón Lanuza, titulado: Plan de mejora continua para el fortalecimiento en la calidad del servicio de transporte público colectivo Intramunicipal de la ciudad Estelí, año 2015-2016. El estudio es cuantitativo, el objetivo de esa investigación fue explicar el fenómeno del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Estelí, caracterizando el sector transporte, el procesamiento estadístico de las percepciones de los usuarios en cuanto al servicio y la comparación concreta de la información recogida con los indicadores teóricos. Concluyó que el sector transporte en el municipio de Estelí no cumple con las expectativas de los usuarios, así que el sector transporte debe modernizarse según las necesidades del usuario. Dentro de las recomendaciones de este estudio se encuentran los siguientes aspectos: Alcaldía de Estelí, reestructurar y organizar las rutas para que sea lo más eficaz posible y que traten de cubrir todas las áreas de la ciudad, así mismo la mejora y existencia de infraestructura necesaria; así mismo que las partes involucradas Alcaldía, MTI y propietarios de unidades de transporte unan esfuerzos para llevar a cabo programas de entrenamiento, capacitación y educación de técnicos y

profesionales involucrados en el sistema de movilidad urbana, y la implementación de una campaña permanente de sensibilización enfocada a la cortesía y cuidado de los autobuses.

Estudios sobre la evolución del transporte terrestre en Nicaragua y la viabilidad de tramos y carreteras a nivel nacional:

Año 2001: Estudio del Plan Nacional de Transporte de Nicaragua, Volumen II: Demanda de Transporte; Diagnósticos de Carreteras, Volumen VII.

Año 2014: Desarrollo de un Sistema de Transporte Interdepartamental entre Managua, Masaya y Granada; Estrategias y propuestas de Mejora.

Año 2019: Anuario estadístico de Transporte.

Los trabajos analizados como antecedentes contribuyen al presente estudio, así mismo se tiene en cuenta que no existe información actualizada sobre la calidad en la prestación del servicio de transporte de pasajeros en el departamento de Masaya, por lo cual se incluye en este estudio la novedad de considerar o tener presente la percepción de los usuarios para incluirlas en la mejora del servicio de transporte terrestre de pasajeros, también los criterios considerados por la delegación de transporte del departamento de Masaya en la aplicación de las sanciones establecidas en la ley 524 y su reglamento Decreto 42-2005

CONTEXTO

El departamento de Masaya, a 29 km de la ciudad capital, es un departamento económicamente productivo donde destacan muchas actividades comerciales, así como la producción de frutas, verduras y hortalizas, artesanías, textiles, entre otros productos, que se cosechan y producen en todo el departamento, por lo que hay una gran demanda de usuarios interesados en trasladar sus mercancías a otros departamentos para comercializarlas, por lo que el sector transporte ha sido fundamental en el área económica del departamento y sus municipios.

Siendo un elemento fundamental en la economía del departamento, se establecen requisitos para que una persona natural o jurídica realice la prestación del servicio de transporte de pasajeros, los cuales se establecen en la Ley 524 y su reglamento (Decreto 42-2005)

Al existir una gran demanda de pasajeros que solicitan el servicio de transporte, en algunas ocasiones la flota vehicular del servicio público de pasajeros no logra responder en un 100% la cobertura de esta necesidad de la población en este departamento, dando lugar a que vehículos particulares oferten un servicio de pasajeros y de carga inadecuado e ilegal, quedando descubiertos los usuarios como tal y sus cargas en caso de sufrir pérdidas de carga, equipajes o alguna lesión generada por accidentes de tránsito.

En la terminal de buses del mercado Ernesto Fernández de Masaya, constatamos situaciones en las que, aunque existan rutas con unidades de transporte autorizados, tienen limitantes en cuanto a la cantidad de carga que pueden trasladar, se contradice con otras rutas de transporte existentes en el resto del país. El ente regulador MTI establece que las unidades de transporte (Autobuses) que trasladen carga tienen autorizada cierta cantidad de canastos para evitar un exceso de carga que implique un riesgo inminente en la debida circulación y conducción del autobús, caso contrario los transportistas se multarán según el reglamento a la Ley

General de Transporte Terrestre; así mismo, las situaciones que observamos a diario en el traslado de pasajeros en microbuses y autobuses, si existe una ley y también es responsable de los usuarios.

El tema de transporte no solamente es responsabilidad de aquella persona natural autorizada para la explotación de una ruta de transporte, sino también de los usuarios, si existiera una mayor divulgación de este tema se podría crear un cambio en la calidad, comodidad y eficiencia del servicio de acorde a los principios que establece la ley 524.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la eficacia en el cumplimiento de los requisitos por parte de los transportistas en cuanto a lo establecido en la ley 524 y su reglamento que permita la implementación de capacitaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio de transporte público Intermunicipal en el departamento de Masaya, en el periodo de enero a junio 2023.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Calificar el compromiso del sector transporte en la prestación del servicio Intermunicipal en el departamento de Masaya, periodo enero a junio 2023 en relación con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley 524 Ley General de Transporte y su reglamento (Decreto 42-2005)
- Determinar relación y diferencia que contempla el seguro vehicular por daños a terceros y el seguro de transporte de pasajeros.
- Especificar los criterios que considera el ente regulador del sector transporte Ministerio de Transporte e Infraestructura en Masaya al aplicar sanciones necesarias para mejorar y calidad en la prestación del servicio de pasajeros.
- Evidenciar los principales artículos que incumplen los transportistas en la prestación del servicio terrestre Intermunicipal en el departamento de Masaya en el periodo enero a junio 2023.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El transporte en Nicaragua ha sido una problemática social en los últimos años, debido a las pocas unidades de transporte de pasajero en nuestro país, cabe destacar que el problema más común es la saturación de usuarios en un autobús o microbús ya sean estos de la modalidad ordinario o expreso, esto es más frecuente en las horas pico, Por otra parte, las malas condiciones de las unidades de transporte intermunicipal es una de las quejas más comunes de los usuarios del transporte.

El sector transporte está compuesto por actores como usuarios, empleados (auxiliares de la prestación del servicio) y propietarios o también denominados concesionarios, según la ley, cada uno tiene sus propios intereses, situación que dificulta el consenso según la calidad del servicio.

Actualmente el transporte terrestre de pasajeros del sistema intermunicipal ha crecido considerablemente, en el caso del departamento de Masaya ha crecido aceleradamente, actualmente posee una flota vehicular de 474 Unidades de Transporte, correspondientes a 165 microbuses y 309 autobuses; igualmente ha habido un incremento en la demanda por parte de los usuarios de los mismos.

En términos de pasajeros de autobuses, el 29% de los 485.000 pasajeros diarios se concentran en Managua. Se estima que para el año 2033 aumentará en un 20% resultando 585.000 pasajeros diarios. Sin embargo, la calidad del servicio brindado no siempre ha resultado ser la más adecuada o deseada por los usuarios. (Plan Nacional de Transporte en la República de Nicaragua, 2014)

Existen una serie de debilidades, tanto desde el punto de vista económico, (tarifas vs Gastos de manteniendo de la ruta, etc.), como de seguridad y bienestar de la población, sumándole a esto, otra serie de factores que afecta al mismo, tales como

en materia de infraestructura de transporte de pasajeros intermunicipal, incremento en el problema de congestionamiento, hacinamiento en las horas pico, exceso de velocidad a niveles peligrosos en ciertos sectores de las rutas en este departamento.

Este panorama del transporte se observa que desde hace varios años el incumplimiento a lo establecido en la ley 524, ley de Transporte Terrestre y su reglamento Decreto 42-2005, por parte de transportistas en las diferentes modalidades de servicio es bastante notorio, situación que podemos verificar y respaldamos con multas aplicadas a las unidades de transporte del servicio público de pasajeros en el departamento de Masaya.

Información suministrada por la delegación departamental de transporte terrestre de Masaya, las autoridades reguladoras del sector transporte, encargadas de procurar una prestación del servicio según los parámetros establecidos en la ley, han implementado acciones operativas para disminuir los efectos de esta problemática directamente a los usuarios.

En el caso de los usuarios de transporte público, estos abordan las unidades por la necesidad de trasladarse a sus lugares de destino (trabajo, centros de estudio) debido a la urgencia de llegar y por una tarifa moderada la cual no afecta de gran manera el bolsillo de cada usuario, debido a estos factores recurrentemente los usuarios no reciben la calidad del servicio en cuanto a comodidad y seguridad conforme los principios establecidos en el Arto. 2 de la ley 524 Ley General de Transporte Terrestre, *que se les cobre una tarifa acorde con la calidad del servicio que reciben y que la misma sea aprobada por la autoridad competente, exigir un servicio seguro, confortable, higiénico e ininterrumpido, estar protegidos mediante seguros para ser resarcidos por daños personales y pérdidas de equipaje, recibir un trato respetuoso y digno de parte del conductor de la unidad y ayudantes* (Nicaragua, 2005).

Algunos de los graves problemas y las cuestiones que enfrenta el transporte de pasajeros en el departamento de Masaya se pueden resumir de la siguiente manera: La ampliación del servicio de autobús público se ve obstaculizada por el sistema legal que no responde a la situación actual.

- Mal estado de algunos tramos de carretera donde el bus transita provoca un alza en los costos de operación y a la vez incide en el mal servicio.
- Un buen número de autobuses con más de 15 años de antigüedad con pobre historial de inspección mecánica debido al chequeo superficial realizado de inspección lo que se ve reflejado en desperfectos mecánicos.
- Los accidentes causados por el exceso de velocidad, maltrato al usuario por parte de los conductores y ayudantes los que en su mayoría tienen un bajo nivel de escolaridad.
- Problemas de seguridad para los usuarios que hacen uso del transporte público terrestre en estos departamentos, el exceso de pasajeros, las estaciones continuas que realizan las unidades al abordar pasajeros en lugares no autorizados conforme lo establecido en la ley (bahías autorizadas), la responsabilidad que asumen los concesionarios en el caso de colisiones de tránsito donde se ven afectados usuarios que resultan lesionados y en casos más graves mueren debido a la gravedad del accidente.
- Teniendo también presentes problemas como la falta de aseo en las unidades, conductores que trabajan en estado de ebriedad, el porte y aspecto de los conductores y ayudantes e inclusive la falta de educación de los usuarios a depositar la basura en lugares adecuados.
- El incumplimiento en el tiempo de viaje de cada unidad de transporte que en algunas ocasiones y en dependencia de la hora existen unidades que sobrepasan el tiempo de viaje establecido dentro de la ruta, causando una afectación directa a los usuarios que pretenden llegar a tiempo a su destino
- El desorden existente en las terminales de buses esto es muy notable en el departamento de Masaya lo que produce una inseguridad vial y posibles accidentes de tránsito en dichos lugares

- La ausencia de capacitación a los auxiliares del servicio transporte para brindar un trato cordial, amable y respetuoso a los usuarios el maltrato al usuario de forma verbal con lenguaje soez y ofensivo, conversaciones inoportunas y algunas veces acoso hacia las usuarias.

Toda esta situación conlleva a reflexionar sobre la eficacia en el cumplimiento de los requisitos por parte de los transportistas en cuanto a lo establecido en la ley 524 y su reglamento.

Ante tal situación, nos hacemos las siguientes:

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cómo influyen los factores de calidad, accesibilidad y confiabilidad para el diseño de mejorar la prestación del servicio de transporte terrestre intermunicipal en el departamento de Masaya?
2. ¿Cómo se organiza y funciona el transporte terrestre en el sistema intermunicipal?
3. ¿Qué criterios se considera por el ente regulador al verificar y regular el cumplimiento de la prestación del servicio?
4. ¿Cuáles son las acciones que ejecuta el MTI para incidir en la mejora de la prestación del servicio?
5. ¿Cuál es la responsabilidad del transportista ante el usuario en casos de pérdidas de equipaje o carga, accidentes de tránsito?
6. ¿Existe diferencia entre la póliza de seguro de vehículos privados y vehículos público?
7. ¿Cómo se procede en el caso de accidentes de tránsito donde las unidades de transporte circulaban con una cantidad mayor de usuarios de la autorizada por tránsito?
8. ¿Cuáles son las expectativas y percepción de los usuarios en cuanto a la calidad en la prestación del servicio de transporte?

JUSTIFICACIÓN

La regulación del transporte terrestre en Nicaragua está plasmada en la ley 524, Ley general de Transporte Terrestre y su reglamento decreto 42-2005 donde se establecen los principios de la prestación de servicios y los derechos de los usuarios así mismo los procedimientos que deben de cumplir los transportistas para obtener los documentos que los acredita como concesionario de una ruta.

El presente trabajo académico pretende analizar el criterio de la ley 524, referido a la experiencia y grado de satisfacción del usuario, específicamente en el departamento de Masaya donde se centrará nuestra investigación, delimitada entre enero y junio 2023.

Con el propósito de contribuir en la adecuada y correcta aplicación de la ley de transporte terrestre, mejora en la calidad del servicio de transporte público de pasajeros en el departamento de Masaya, se hace énfasis en el estudio de la situación actual, la opinión de los usuarios y transportistas, el procedimiento interno del ente regulador en la aplicación de sanciones, los aportes para el apoyo en la toma de decisiones por parte de los actores involucrados en este sector. Se pretende suministrar información, sugerencias y temas de capacitaciones que se deben implementar periódicamente, que les permita tener una visión más clara sobre la realidad que enfrentan los usuarios que hacen uso de este servicio.

Igualmente, nuestro estudio sirve de información para estudiantes que deseen información actualizada y confiable sobre la calidad del servicio de transporte público de pasajeros intermunicipal, el procedimiento que se aplica en la emisión de multas al sector transporte y el procedimiento que deberían seguir los usuarios para reclamar sus derechos afectados por la mala prestación del servicio en el departamento de Masaya, e igualmente puede ser punto de partida para nuevas investigaciones que deseen profundizando sobre la calidad del transporte público y la importancia de la aplicación de la ley 524, Ley General de Transporte Terrestre.

LIMITACIONES

En el transcurso de esta investigación nuestra mayor limitación fue la obtención de información

Las limitaciones vinculadas en el presente estudio en un inicio fue la poca disponibilidad de información por parte del delegado del MTI en el departamento de Boaco, situación la cual nos condujo a modificar nuestro tema inicial en cuanto al área de aplicación del estudio, quedando únicamente aplicado al departamento de Masaya.

Otra de las limitantes fue la escasa colaboración de los usuarios de transporte, que en su mayoría no estaban interesados en participar en las encuestas, y quienes si participaron solicitaban una mayor explicación del porqué de la realización de las encuestas, a estos usuarios se les brindo una explicación más específica de las razones sobre las encuestas y los objetivos que pretendíamos alcanzar con el estudio del sector transporte.

HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

En la medida en que los transportistas cumplan con eficacia los requisitos establecidos en la ley 524 y su reglamento, se brindaría un servicio a los pasajeros basada en los principios de: calidad: confiabilidad, accesibilidad y tangibles y se incidiría en una percepción positiva del usuario

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Dependiente: Calidad

Accesibilidad

Confiabilidad

Variable Independiente:

Satisfacción del Usuario

Percepción

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	CONCEPTO	INDICADORES	FUENTE
Calidad	Dependiente	Es la capacidad de un conjunto de características intrínsecas para satisfacer requisitos	Atención al usuario	Observación Encuestas Entrevistas

Accesibilidad	Dependiente	Es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, obtener información, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas	Accesibilidad geográfica Medios de Información	Encuestas Observación
Confiabilidad	Dependiente	La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.	Chequeo mecánico Servicio de Calidad	Encuestas Observación Entrevistas
Percepción	Independiente	La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Como las reciben y evalúan los servicios de una empresa (Nishizawa, 2014).	Oferta y Demanda	Encuestas Observación Entrevistas
Tangibles	Independiente	Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados deben estar bien	Estado actual de las unidades de transporte, terminales de autobuses	Observación

		presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.	Porte y aspecto de los ayudantes y conductor.	
Satisfacción del Usuario	Independiente	La satisfacción del usuario depende en gran parte de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado de acuerdo a sus expectativas, del trato personal que recibieron y con la amabilidad con la que fue brindado el servicio. (Torres, 2015)		Observación Encuestas

CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL

MARCO TEÓRICO

Para la realización de este estudio, se han considerado tres ejes teóricos para el marco teórico conceptual, los cuales son: 1) Transporte 2) Servicio al Usuario 3) Contrato de Seguro de Transporte

Base de datos científicas utilizadas	No. de publicaciones relacionadas con la investigación de acuerdo a la base de datos	No. De publicaciones con mayor reconocimiento científico	Tipos de publicaciones identificadas
Google Académico	740 resultados	7 publicaciones citadas entre 3 y 8 veces	Artículos de revista, tesis de grado, tesis de doctorado
Scielo	0 resultados	0 publicaciones	0 publicaciones
Dialnet	0 resultados	0 publicaciones	0 publicaciones

Fuente: Elaboración de los autores

TEORIAS Y CONCEPTUALIZACIONES ASUMIDAS

Autor(es) y año En orden cronológico	Principales teorías y aporte al tema de investigación
Constitución Política 2014 de Nicaragua con sus reformas	Carta magna del país, se establecen los derechos de los ciudadanos del país y la obligación del estado en proveer los servicios básicos como transporte
Ley 524, Ley General de Transporte Terrestre, Gaceta No. 72 del 14 de abril 2005	Derechos y obligaciones del Transportista en la prestación del servicio público de pasajeros
Decreto 42- 2005 Reglamento a la Ley 524, Gaceta No. 113 del 16 de Junio 2005	Procedimientos para el cumplimiento de requisitos establecidos en la ley 524
Ley 290, y sus Reformas, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo. 1998	Competencia y designación de una institución encargada de regular el funcionamiento del Sector transporte.

Fuente: Elaboración de los autores

MARCO LEGAL DEL CONTROL DEL TRANSPORTE EN NICARAGUA

Constitución Política de Nicaragua

La Constitución Política de Nicaragua, es la norma suprema que da protección a los derechos, deberes y garantías del pueblo nicaragüense, obliga al Estado a velar por la seguridad y beneficios para los usuarios que hacen uso del transporte colectivo. El 23 de febrero de 1995 se aprobaron las primeras reformas parciales a la Constitución Política, esta reforma está contenida en la Ley N°192 del 4 de Julio de 1995, en donde se legisló en materia de transporte, entre otras reformas constitucionales, el cual está referido en el Art. 105, inciso 1, donde expone que es obligación del Estado, promover, facilitar y regular, la prestación de los servicios públicos básicos, transporte, e infraestructura.

El Art. 105 constitucional se refiere a temas sociales, entre éstos está la obligación del Estado de garantizar la prestación del servicio público de transporte; la prestación de dicho servicio es una potestad exclusiva del Estado, pero puede hacerse por delegación a favor de particulares a través de la figura jurídica administrativa de la concesión. (Sanchez Caballero, 2002, pág. 6)

El Estado de Nicaragua tiene roles muy importantes que cumplir, entre estos los sectores de educación, salud y seguridad ciudadana. El transporte es también un sector donde tiene mucho que aportar el Estado, ya que es fundamental para la promoción de condiciones de competencias que benefician a la sociedad en su conjunto, esto se consigue garantizando un derecho de mercado de los agentes económicos.

El transporte terrestre intermunicipal es equivalente a otros servicios básicos, como la energía, agua potable y telefonía. Para el desarrollo económico del país, es necesario mejorar el servicio del transporte público, y se deben promover nuevas leyes que regulen y exijan más al sector transporte para que cumpla con la eficiencia y responsabilidad con que debe brindar el servicio hacia los pasajeros. El transporte público necesita trabajar en conjunto con el Estado, las Instituciones que regulan

esta materia, las cooperativas de transporte y hasta la población misma, ya que son factores importantes para llegar a tener un servicio de transporte público eficiente y de calidad.

Regulación del transporte conforme la Ley 290, y sus Reformas, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo

Con la aprobación de la Ley N° 290 en 1998, la autoridad para regular al sector del transporte en Managua fue el Ministerio de Construcción y Transporte (MCT). Este Ministerio cambio su razón social como Ministerio de Transporte e Infraestructura (MTI). (Sánchez Caballero, 2002, pág. 95) La Ley N°290, establece las facultades del Ministerio de Transporte e Infraestructura. El Art. 25, expone las competencias del MTI, que entre otras son las de organizar y dirigir la ejecución de la política sectorial, coordinar la planificación indicativa con el Ministerio de Gobernación y los municipios en los sectores de tránsito y transporte, así como en infraestructura de transporte. Dirigir, administrar y supervisar, en forma directa o delegada la conservación y desarrollo de la infraestructura de transporte, supervisar el cumplimiento de las normas sobre seguridad, higiene y comodidad de los medios de transporte, sus puertos, terminales y demás infraestructuras. Los incisos d) y e) de la Ley N°395, Ley de Interpretación Auténtica de los Artículos 25 Incisos d) y e) de la Ley 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo. Le da facultades al MTI de dictar tarifas en el ámbito de su competencia. El inciso e) aclara que son todas las modalidades a excepción del nivel Intramunicipal, porque se respeta el principio constitucional de autonomía municipal.

El Reglamento N°71-98, de la Ley N° 290, desarrolla las facultades del Ministerio de Transporte e Infraestructura, y las hace extensivas a las direcciones generales y direcciones específicas que integran su estructura u organigrama funcional. (Cuevas, 2002)

El objetivo del MTI es planificar los sistemas de servicios públicos de transporte terrestre, así como controlar y regular su actividad, asegurando niveles adecuados de accesibilidad y movilidad al mayor número de habitantes e incrementar los

niveles de organización de su sector, tanto institucional como de los prestatarios como en sus relaciones, para elevar la eficiencia del mismo. (Ministerio de Transporte e Infraestructura, 2011)

Dirección General de Transporte Terrestre

Las reformas a la Ley N.º 290, y las incorporaciones al Reglamento de la misma, (Gaceta N°2 del 03 de enero del 2002, en el Decreto N°118-2002), le da facultades a la Dirección General de Transporte Terrestre sobre el control y regulación del transporte terrestre de personas y mercancías en Nicaragua ((Martínez Vallez Hermogenes, 2002, pág. 30)

Anualmente la DGTT atiende un total de 1,150 casos que involucran solicitudes de autorización de rutas, reasignación de rutas, problemas operativos, reestructuración de itinerarios, permutas de rutas, entre otros. (www.mti.gob.ni, s.f.)

En Nicaragua se han dado importantes avances en materia de transporte e infraestructura en los últimos años. El progreso ha tenido un mayor desarrollo en la infraestructura vial: rehabilitación y mejoramiento de carreteras pavimentadas, ampliación de la red vial pavimentada, construcción de puentes, lo que trae beneficio y desarrollo para los pobladores, todo esto gracias al gobierno central, a la cooperación de organismos internacionales como el BID, el Banco Mundial y países como Japón, México y Venezuela a través del ALBA. (Infraestructura, 2010)

El MTI tiene como visión alcanzar, en un futuro muy cercano, un transporte intermunicipal que llene las expectativas del usuario en comodidad, seguridad y eficiencia, que asegure el respeto a los derechos de los ciudadanos, cumplir a cabalidad con lo establecido en las disposiciones legales que emanan de las leyes de la materia de transporte, así como llegar a brindar una atención con alta calidad de servicio que proporcione respuestas oportunas en el menor tiempo y costo posible. (Infraestructura, 2010)

Regulación del transporte conforme a la Ley N°524, Ley General de Transporte Terrestre

La ley que regula el sistema del transporte en Nicaragua es la Ley General de Transporte Terrestre, Ley N°524, publicada en la Gaceta N° 72, del 14 de abril del 2005. En esta Ley se encuentran reguladas tres modalidades de Transporte: terrestre, acuático y marítimo.

El objetivo principal de esta ley es normar, dirigir y regular el servicio público de transporte terrestre de personas y bienes en el territorio nacional, así como establecer los requisitos y procedimientos administrativos para la obtención, renovación y cancelación de Concesiones de explotación o licencias de operación del transporte terrestre. (Ley 524, Ley General de Transporte Terrestre, 2005)

El tipo de transporte que se presta en el departamento de Masaya, según la clasificación establecida en la Ley N° 524, es el transporte terrestre de pasajeros a nivel Intermunicipal, porque se transportan pasajeros entre diferentes municipios.

Además, según la calidad del servicio y el tipo de vehículos, se encontró servicio convencional u ordinario: porque lo usan muchos pasajeros en forma regular, en rutas y horarios establecidos, autorizado para subir y bajar pasajeros en el trayecto. (Arto. 12, Inciso A, numeral 1); Expreso: Es un servicio que moviliza pasajeros de un lugar a otro, en rutas y horarios previamente establecidos, sin detenerse hasta llegar a su destino tiene una condición superior al convencional, con mejores unidades, más rápido, directo y confortable. Es un servicio adicional, simultáneo y alternativo al servicio ordinario o convencional (Arto. 12, Inciso a, numeral 2); Taxis Inter locales: Servicio expreso que se realiza directamente entre dos ciudades o localidades. Los viajes se efectúan en forma directa, de terminal a terminal, conforme a las necesidades de la demanda. (Arto. 12, Inciso b, numeral 2)

Con la reforma de la Ley N°616, Ley de Reforma a la Ley 524, Ley General de Transporte Terrestre, se faculta al MTI y a los gobiernos municipales, según sea el caso, a imponer multas, suspensiones, o cancelar definitivamente las concesiones del servicio de transporte público. El servicio público de transporte, cualquiera que sea su modalidad, es una obligación exclusiva del Estado y un derecho de los

ciudadanos, pero su prestación puede ser delegada en los particulares sin disminuir la responsabilidad estatal. Aunque las leyes de transporte presentan ambigüedades en cuanto a competencia de los órganos administrativos, formas de autorización, sanciones, derechos y obligaciones de los sujetos vinculados con la prestación del servicio. (Sanchez Caballero, 2002)

El Servicio de transporte público brindado a los usuarios conforme a Ley N° 842 Ley de protección de los derechos de las personas consumidores y usuarias y su reglamento

Un consumidor o usuario según el arto. 5 de La Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias lo define como: *“Persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta bienes o servicios, tanto privados, como públicos, como destinataria final”*

En Nicaragua la Ley N°842, Ley de protección de los derechos de las personas consumidores y usuarios y su reglamento, vela por los derechos de los consumidores. Tiene por objetivo principal el garantizar los derechos de los consumidores de adquirir bienes y servicios de mejor calidad, asegurando en sus relaciones comerciales y de consumo, un trato justo y equitativo de parte de los proveedores, sean estos públicos o privados. (Art. 1, Ley N°842)

Tiene relación también con el transporte:

- 1) Estar protegidas contra los riesgos que puedan afectar su salud, integridad física o su seguridad;
 - 5) Ser atendidas por personas proveedoras de bienes y servicios con respeto, amabilidad, ética, calidad humana y sin discriminación alguna;
 - 16) Gozar y disfrutar de un medio ambiente sano y saludable que garantice la conservación y desarrollo de los recursos naturales;
 - 17) Estar protegidas en relación a su vida, seguridad y sus bienes, cuando haga uso de los servicios de transporte terrestre, acuático y aéreo, todo a cargo de las personas proveedoras de estos servicios, que tienen que indemnizarlos cuando fueren afectados;.
- (Incisos del Art. 6, Ley N° 842)

El Servicio de transporte público brindado a los usuarios conforme a Ley N° 524, Ley General de Transporte Terrestre

La Ley General de Transporte Terrestre expone los derechos de los usuarios del servicio público, entre ellos, cobrar una tarifa según la calidad del servicio que brindan, brindar un servicio seguro, confortable, higiénico e ininterrumpido, y recibir un trato respetuoso y digno del conductor. (Art. 2, Ley N°524) Sin embargo los usuarios opinan que son maltratados física y verbalmente, violentando sus derechos.

Al ser el MTI el responsable de regular el sector de cada unidad de transporte que circula en el departamento de Masaya, debería mantener y darle seguimiento a normas de seguridad; además, asegurarse que los transportistas obtengan licencia de conducir profesional para el servicio público, además de capacitarlos constantemente con relaciones humanas para que brinden una excelente atención a los usuarios; pero las quejas se presentan constantemente, las que solo llegan a la cooperativa de transporte, que sanciona al transportista sin mayores consecuencias.

MARCO CONTEXTUAL

Clasificación del transporte terrestre de pasajeros

El Transporte Terrestre en Nicaragua de acuerdo a la Ley 524 se clasifica en:

Según el ámbito territorial

Transporte Nacional: Es el que se realiza en todo el territorio de la República de Nicaragua, transportando pasajeros o carga, o una combinación de ambos.

Transporte Internacional: El transporte internacional de pasajeros o carga es el que se extiende a otros países, circulando en tránsito o con destino al territorio nacional. Este servicio se regirá por las disposiciones contempladas en la presente Ley y por los tratados o convenios que Nicaragua suscriba con otros países con relación a la materia, bajo el principio de reciprocidad. (Ley 524, Ley General de Transporte Terrestre, 2005)

El transporte de pasajeros según lo establecido en la ley 524, en su art. 11 define y clasifica el transporte según su radio de acción en los siguientes:

Intermunicipal: es aquel que se realiza entre diferentes municipios.

El Ministerio de Transporte e Infraestructura y sus delegaciones departamentales regulan directamente el transporte intermunicipal a nivel nacional. Arto. 40 ley 524

Intramunicipal: es aquel que se realiza dentro de los límites de un mismo municipio. En esta clasificación su regulación les compete únicamente a las alcaldías municipales. Arto. 41 ley 524

Modalidades y tipo de Servicio Público de Transporte Terrestre.

Dentro de las modalidades del Servicio Público de Transporte Terrestre de acuerdo a la Ley 524 son las siguientes:

De pasajeros: Este se presta de forma regular movilizand o a las personas de un lugar a otro dentro del territorio, hacia otros países o viceversa. Estos se encuentran sujetos a frecuencias e itinerarios para la salida y llegada de autobuses.

Este vehículo automotor es el destinado al transporte colectivo de personas con comodidad y seguridad cuya capacidad deberá de ser de treinta pasajeros, entre otras condiciones con una o dos puertas al lado derecho para el abordaje de los pasajeros, salida de emergencia de acuerdo a normas técnicas internacionales, pasamanos en la puerta externa de la puerta, pasamanos en la parte superior interna para la sujeción de los pasajeros que viajan de pie los que deberán ser ubicados a los lados del pasillo interior a una altura de 1.80 metros y su pasillo interior con un ancho de 0.60 metros. **Arto. 58 decreto 42-2005**

Otro tipo de vehículo automotor destinado al transporte colectivo de pasajeros el Microbús el cual posee una capacidad oscilante entre 15 a 29 personas

En el departamento de Masaya encontramos 3 tipos de vehículos y 6 modalidades que actualmente prestan el servicio de transporte de pasajeros, siendo estos:

Autobuses con capacidad de hasta 76 pasajeros

Microbuses con capacidad de 15 pasajeros y microbuses con capacidad de 25 y 30 pasajeros.

Tipo de Transporte	Tipo Vehículo	Capacidad
Pasajeros	Autobuses	Hasta 76 pasajeros
Pasajeros	Microbuses	15- 16-25 y 30 pasajeros
Especial	Autobuses y Microbuses	Hasta 76 (AB) Hasta 30 (MB)
Turismo	Autobuses y Microbuses	Hasta 76 (AB) Hasta 30 (MB)
Escolar	Microbuses	Hasta 30 pasajeros
De Personal	Autobuses	Hasta 76 pasajeros

Fuente: Delegación Departamental de Transporte Terrestre MTI – Masaya

Los tipos de servicios de transporte en el departamento de Masaya están sujetos al tipo de unidad de transporte y calidad del servicio ofertado, encontrándose los siguientes:

Servicio	Tipo Unidad
Convencional u ordinario	Autobuses
Emergentes	Autobuses y microbuses
Expreso	Autobuses y microbuses
Taxis Inter locales	Microbuses (Capacidad 16 pasajeros)
Recorridos Escolares	Microbuses
Recorridos de Personal	Autobuses

Fuente: Delegación Departamental de Transporte Terrestre MTI – Masaya

Organización del transporte terrestre de pasajeros en el departamento de Masaya

*Una **organización** es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no. (Ferrell O.C., 2004)*

La organización usualmente cuenta con normas (formales o informales) que especifican la posición de cada persona en la estructura y las tareas que debería llevar a cabo; En el caso del sector transporte terrestre de pasajeros intermunicipal del departamento de Masaya se encuentra organizado mediante once cooperativas las cuales están conformadas por personas naturales donde su actividad comercial principal es transporte, encontrándose las siguientes cooperativas:

No.	NOMBRE COOPERATIVA	NOMBRE COMERCIAL
1	Cooperativa Fernandina de Servicios de Transporte, Responsabilidad Limitada	COOFERTRANS, R.L

2	Cooperativa de Transporte Expreso Masaya, Responsabilidad Limitada	COOTREXMA, R.L
3	Cooperativa de Servicios Múltiples de Transporte 25 de Noviembre, Responsabilidad Limitada	COOSERMUTRANS 25 DE NOVIEMBRE R.L
4	Cooperativa de Transporte Jinotepe Managua, Responsabilidad Limitada	COOTRAJIMA, R.L
5	Cooperativa Unidad de Transporte, Responsabilidad Limitada	UNITRANSPORT, R.L
6	Cooperativa de Transporte Unidos de Masaya, Responsabilidad Limitada	COOTRASMUM, R.L
7	Cooperativa de Transporte Masaya, Responsabilidad Limitada	COOTRAMASA, R.L
8	Cooperativa de Transporte Masaya y Comunidades, Responsabilidad Limitada	COOTRAMAYCO, R.L
9	Cooperativa 17 de Mayo, Responsabilidad Limitada	COOP17MAYO, R.L
10	Cooperativa Triunfo del Milenio, Responsabilidad Limitada	COOTRIMIL, R.L
11	Cooperativa de Transporte Francisco Picado, Responsabilidad Limitada	COOTRAFRAPI, R.L

Fuente: Delegación Departamental de Transporte Terrestre MTI – Masaya

También existen concesionarios individuales, estos no están afiliados a ninguna cooperativa, pero según lo establecido en la ley 514 y su reglamento, se sujetarán según las disposiciones operativas de la cooperativa que predomina en la ruta donde prestan el servicio.

Derechos del transportista

Conforme a la ley 524, en su arto. 60 señala, que los concesionarios del transporte tienen los siguientes derechos:

- a) A ser tratados con respeto por las autoridades del MTI o las municipalidades, en el uso de sus derechos como concesionario.
- b) A utilizar todos los derechos y prerrogativas que le conceden la Constitución de Nicaragua y las Leyes de la República.
- c) A presentar propuestas sobre como mejor organizar el sistema de transporte. A presentar quejas o peticiones, de manera individual o conjunta, ante las autoridades del MTI o las municipalidades.
- d) Otorgar beneficios al sector transporte, especialmente a aquellos concesionarios que se encuentran afiliados a una cooperativa, siendo estos beneficios de acuerdo a la ley 822, Ley de Concertación Tributaria;

Nombre Solicitud	Ley	Beneficio o Exención
Plan Anual de Importaciones para Cooperativas de Transporte Intermunicipales	Ley 822, Ley de Concertación Tributaria	Importación de Vehículos Exoneración de pago de IVA para repuestos e insumos para operación del sector transporte Devolución de IVA pagado por compras locales
Beneficios y Exenciones	Ley, 499, Ley General de Cooperativas	Exención de impuesto de timbre y papel sellado. Exención del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI) Publicación gratuita de todos los documentos en La Gaceta, Diario Oficial Exención de Impuesto sobre la Renta (IR).

		Exención de Impuesto al Valor Agregado, para la importación de los insumos, materias primas, bienes intermedios y de capital utilizados en la producción de los bienes de exportación y de consumo interno. Exención del DAI, ISC, IVA e impuestos municipales en las importaciones de bienes de capital, llantas, materia prima, maquinarias, insumos y repuestos utilizados, a favor de las cooperativas. Otros beneficios y exenciones que las demás leyes y disposiciones establezcan a favor de las cooperativas
Exoneración para la importación de vehículos, repuestos e insumos para transporte publico	Ley General de Aduanas	Exención del DAI, ISC, IVA e impuestos municipales en las importaciones de bienes de capital, llantas, materia prima,

		maquinarias, insumos y repuestos utilizados, a favor de las cooperativas.
Exoneración de Pago de IBI	Ley 40, Ley de municipios	Exención del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)
Exoneración de Pago de IVA por compras locales de insumos y materia prima para el sector transporte – Generación de Franquicias	Ley 822, Ley de Concertación Tributaria	Exención de Impuesto al Valor Agregado, para la importación de los insumos, materias primas, bienes intermedios y de capital utilizados en la producción de los bienes de exportación y de consumo interno.

Fuente: Creación de los autores

Funcionamiento del transporte

Para un adecuado funcionamiento del transporte terrestre de pasajeros en el departamento de Masaya, la mayoría de las cooperativas existentes cuentan con un reglamento interno enfocado en el sistema de operatividad de las unidades y de las rutas que atienden, y orientado a una buena prestación atención por parte de trabajadores de las unidades de transporte, estableciendo sanciones internas para aquellos concesionarios y trabajadores que llegasen a irrespetar a los usuarios durante el tiempo de recorrido o en el tiempo de espera en las terminales; como tal es el caso de las siguientes cooperativas:

Cooperativa	Reglamento Interno	Enfoque
Cooperativa 17 de mayo	SI	Operatividad y calidad del servicio
Cooperativa de Transporte Expresos de Masaya	SI	Operatividad y calidad del servicio
Cooperativa Fernandina de Servicios de Transporte	SI	Operatividad
Cooperativa Unión de Transportistas	SI	Operatividad
Cooperativa de Transporte Masaya	SI	Operatividad

Fuente: Cooperativas de Transporte del departamento de Masaya

Es notable que algunas cooperativas se han enfocado más en regular de manera interna la operatividad de las unidades, dejando por fuera que su enfoque principal debe ser la buena atención que se le brinde al usuario de manera que ese usuario que hace uso de las unidades de transporte de dicha cooperativa tenga la convicción de expresar satisfacción, conformidad atención y calidad en el servicio recibido.

Aplicación de la ley

Procedimiento de aplicación de sanciones

Para aplicar una normativa legal a cualquier sector económico y comercial deben existir 2 elementos considerados importantes, actor, la institución responsable de aplicar la ley, Sujeto, la persona natural o jurídica que requiera iniciar una actividad comercial y que deberá cumplir con una cantidad de requisitos y obligaciones para ejercer o prestar un servicio, en el caso de transporte terrestre de pasajeros, encontramos varios elementos que se toman en cuenta al aplicar sanciones.

En este estudio se encontraron fallas en la aplicación de las sanciones por parte del ente regulador, radicando la mayoría en una mala descripción de los artículos violentados por los transportistas. En el departamento de Masaya se registraron un

total de 2,959 multas aplicadas al sector transporte, clasificándose de la siguiente manera:

MODALIDAD	CANTIDAD DE MULTAS APLICADAS	PORCENTAJE
Emergentes	66	2.00%
Escolar	3	0.00%
Especial	136	5.00%
Expreso	1366	46.00%
Ilegal	4	0.00%
Ordinario	976	33.00%
Privado	4	0.00%
Recorrido de personal	6	0.00%
Unidades de refuerzo	3	0.00%
Unidades de repuesto	28	1.00%
Taxi inter local	365	12.00%
Rurales	2	0.00%
TOTAL	2959	100%

Fuente: Delegación Departamental de Transporte Terrestre, MTI – Masaya

Así mismo, se encontró que del total de las multas aplicadas estas corresponden a los siguientes artículos:

DESCRIPCIÓN DEL ARTICULO APLICADO	CANTIDAD
Abandono injustificado de la ruta	48
Alteración de chequeo	1
Alteración de tarifa	6
Andar con Falta de Porte y Aspecto	1
Aprovisionar de combustible con pasajeros	4
Circular con Personas en Lugares Inadecuados	27
Circular con Puerta Abierta	176
Competencia desleal	39
Darse a la Fuga	1
Denuncia	98
Desatender Señales del Inspector	23
Exceso de Carga	1
Exceso de Pasajeros	583
Exposición de Personas al Peligro	49

Incumplimiento de Itinerario	384
Involucrado en accidente de Tránsito	57
Irrespeto a Inspector	12
Irrespeto entre trabajadores	7
Mal estado mecánico	282
Negar los documentos	2
No hacer uso de la bahía	19
No porta categoría en Licencia	7
No porta chequeo en rol	2
No porta documentos para operar	102
No Porta Emisión de Gas	8
No Porta Licencia de Conducir	8
No Porta Permiso de Operación O no porta inspección Mecánica	85
No Porta Permiso Especial de Viaje	3
No porta refrendas	37
No porta rotulación	10
No Sacar su Primer Salida	8
Obstaculicen de la vía	53
Presentarse a delegación	7
Presentarse en Estado Alcohólico	5
Prestar el Servicio con Documentos Vencidos	246
Prestar el Servicio en Modalidad No Autorizada	151
Realizar maniobras peligrosas	7
Tomar licor dentro de la unidad estando a su cargo	1
Transitar Fuera de Ruta	392
Transportar material explosivo	1
Violentar su Modalidad	5
Sin descripción	1
Total	2,959

CAPITULO III. DISEÑO METODOLÓGICO

TIPO DE ESTUDIO

El diseño de la investigación es la parte de la metodología en la que se define el tipo de investigación, su alcance y método, así como las técnicas e instrumentos utilizados en la recolección de la información del fenómeno de estudio, también las unidades de análisis. (Placeres, 2009).

Nuestra investigación es tipo descriptivo, debido a que detallaremos las causas y consecuencias del funcionamiento, organización y legislación del servicio de transporte público de pasajeros del sistema intermunicipal del departamento de Masaya. Siendo la mala calidad del servicio de transporte público un problema de Servicios Públicos en Nicaragua; por lo que es importante evidenciar el origen y efectos que este tiene en la sociedad en donde repercuten en sus diferentes ámbitos.

Este estudio es con enfoque mixto ya que la metodología consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cualitativa como cuantitativa para obtener una mejor comprensión del tema de investigación; el tipo de corte utilizado en este estudio es Transversal.

ÁREA DE ESTUDIO

El departamento de Masaya, situado a 29kms de la ciudad de Managua, conformado por 09 municipios, con una población aproximada de 364,168 habitantes según censo poblacional del año 2015 (www.inide.com.ni), en el departamento de Masaya el servicio de transporte público intermunicipal cuenta con 474 unidades de transporte público aglutinadas en 11 cooperativas, las cuales brindan servicios a los 9 municipios del departamento. Se aplicaron los distintos instrumentos de recolección de datos en las terminales de buses existentes en el departamento, así mismo serán entrevistados los presidentes de cooperativas, concesionarios individuales (los que no están asociados a ninguna cooperativa de

transporte) delegado del MTI e inspectores de transporte intermunicipal en el departamento.

Esta investigación utilizó los argumentos inductivos y deductivos, a partir de métodos y del enfoque mixto del presente estudio, ya que los datos obtenidos para la muestra se generalizaron para la población de usuarios del sector transporte en el departamento de Masaya, en el periodo temporal transversal de los meses de enero a junio 2023,

Por el propósito de esta investigación fue aplicada, por utilizar la información adquirida, para establecer una propuesta que garantizara la mejora y funcionamiento del sector transporte, el cumplimiento de la ley que regula el sector y la satisfacción de los actores involucrados, principalmente los usuarios del servicio. Esta es una investigación de campo, porque la información se obtuvo mediante entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones que se desarrollaron en las terminales, en las unidades de transporte, en las delegaciones del ente regulador y en los recorridos de los autobuses.

UNIVERSO

Los usuarios en el departamento de Masaya, según indicadores estadísticos del transporte público de pasajeros registrados por la delegación departamental del MTI en Masaya en el primer semestre del año 2023, fueron 46,800 usuarios que usan las rutas autorizadas. Cabe mencionar que dicha cantidad de usuarios no es una cifra determinante de los usuarios que usan el transporte público por día: Dicha cantidad constituyó la población objeto de investigación los cuales utilizan el transporte público colectivo.

El universo de estudio son los usuarios del transporte público y está conformado por estudiantes, trabajadores y población en general

MUESTRA

Los criterios de selección para esta muestra son:

Muestra no probabilística, porque realizamos entrevistas a personas específicas y expertas que son parte de la institución encargada de regular el sector transporte y de la prestación del servicio de transporte.

Muestra probabilística: es probabilística porque realizamos encuestas a usuarios que usan el transporte público en el departamento de Masaya, utilizamos una selección de forma aleatoria debido a que el ente regulador no tiene un registro de los usuarios que a diario se transportan en las diferentes unidades de transporte público en el departamento de Masaya. Según el dato de usuarios manejado por la institución reguladora entre enero y junio 2023. Utilizando la fórmula para población finita la cual es:

$$N = Z^2 p * q / (d)^2$$

Muestreo

$$(0.5) / (0.05)^2$$

Universo: 301,802 $k=N/n$

$$(0.25) / (0.0025)$$

Muestra 216 $k=46,800/216= 216.66$

Estrategia de Muestra:

La estrategia de muestra utilizada para la realización de encuestas fue por conveniencia, debido a que en el departamento de Masaya existen 44 rutas de transporte autorizadas y establecidas, de los cuales no existe un dato específico de cuantos usuarios por día utilizan el transporte público en el departamento.

Se incluyeron usuarios de todas las rutas en las 07 terminales de buses existentes en el departamento: Terminal Oriental (costado sur Damas Salesianas) Terminal San Miguel, Terminal Mercado Ernesto Fernández, Terminal Las Flores, Terminal El Puesto (Masatepe) Terminal La Concepción, Terminal San Juan (La Concepción)

Criterios de Inclusión

Pasajeros en terminales de transporte

Pasajeros a bordo de las unidades de transporte

Horas laborales de las rutas en cada terminal

Criterios de Exclusión

Pasajeros afuera de las terminales de transporte

Pasajeros que abordan las unidades en el trayecto del viaje

Pasajeros que no están a bordo en la unidad de transporte

MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas de recolección de datos

Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico. (Hernández Sampieri, 2010)

Para dar cumplimiento al método cuantitativo se aplicaron los siguientes instrumentos de recolección de datos revisión documental, encuestas, entrevistas y observación. El análisis documental es una técnica de observación complementaria, si existe registro de acciones y programas. La revisión documental permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado. (Pineda, Alvarado, & Canales, 1994.

En la presente monografía se analizaron documentos y archivos que fueron proporcionados por los propietarios de transporte, operadores, delegación departamental Masaya de transporte terrestre del Ministerio de Transporte, e Infraestructura, así como también información que fue encontrada en otros informes.

Observación

Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia. Es un método que permite obtener datos tanto cuantitativos como cualitativos. La determinación de qué se va a observar estará determinada por lo que se está investigando, pero “generalmente se observan características o factores ambientales”. (Pineda, Alvarado, & Canales, 1994) en la presente investigación se aplicó un proceso de observación participante a los usuarios de transporte que abordaban las unidades (Autobuses y microbuses) que los llevaban a sus respectivos municipios y departamentos.

Encuesta

De igual manera se aplicó encuesta, que según la Rae (2015) esta es un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan. Consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias. (Pineda, Alvarado, & Canales, 1994).

En el caso de la investigación se aplicaron 216 encuestas a usuarios de las rutas intermunicipales del departamento de Masaya, seleccionándose a pasajeros de las unidades de transporte esperando la salida de la unidad en la terminal, se estableció un horario entre las 6.30am y 3pm para aplicarlas.

ENTREVISTAS

Para aplicar el método cualitativo se aplicó entrevistas siendo esta para Denzin y Lincoln (como se citó en Ileana Vargas Jiménez 2012) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Además, esta técnica está muy influenciada por el entrevistador, que ha llegado a convertirse en una actividad de nuestra cultura, aunque la entrevista es un texto negociado, donde

el poder, el género, la raza y los intereses de clases han sido de especial interés en los últimos tiempos. (Jiménez, 2012)

Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. (Pineda, Alvarado, & Canales, 1994)

En esta investigación se aplicó entrevistas a 10 concesionarios de transporte; 9 son asociados a una cooperativa y 1 individual.

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

A juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones”. (Escobar, 2008)

Se realizó un estudio piloto a 10 usuarios del transporte público colectivo para validar el contenido de la encuesta respecto a claridad y relevancia de las preguntas. Tomando en cuenta la información recogida se modificaron las preguntas del cuestionario.

Los instrumentos utilizados son de confiabilidad, validez y objetividad debido a que abordamos a los personajes directamente afectados y que tienen relación directa con el tema investigado. Así como también dialogamos con representantes del ente regulador de la materia encargados de la aplicación de la legislación nicaragüense relativa al transporte terrestre de pasajeros, quienes con su experiencia nos compartieron la eficacia que han tenido estas leyes.

La información brindada por la institución del Ministerio de Transporte e Infraestructura, delegación departamental Masaya también cumple con los requisitos de la recolección de datos ya que forman parte de las entidades que dan un seguimiento directo a los casos de transporte terrestre de pasajeros.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para facilitar la salida de los objetivos propuestos de la investigación se realizó el análisis de los resultados de acuerdo a la siguiente estructura:

Se encuestaron **216** usuarios, correspondiendo a la muestra determinada. Los datos obtenidos se introdujeron en una base de datos, que se gestionó con el software de análisis de datos llamado SPSS. Se hizo un análisis descriptivo de tablas y gráficos que se obtuvieron.

De manera similar, se analizaron las entrevistas realizadas a concesionarios y autoridades reguladoras del sector transporte y se obtuvo información para profundizar los hallazgos de la investigación y triangular la información

Conforme a las respuestas de las encuestas realizadas obtuvimos los siguientes resultados estadísticos:

(1) Edad	Cantidad	Porcentaje Válido
15 - 20	7	3%
21-30	59	27%
31-45	111	51%
46-60	39	18%
Total	216	100%

(2) Género	Cantidad	Porcentaje Válido
Femenino	135	63%
Masculino	81	38%
Total	216	100%

(3) Tipo de Transporte	Cantidad	Porcentaje Válido
Bus	176	81%
Microbús	40	19%
Total	216	100%

(4) Tiempo de Viaje	Cantidad	Porcentaje Válido
10-30mins	44	20%
31-60mins	100	46%
más de 60 mins	72	33%
Total	216	100%

(5) Frecuencia de Uso	Cantidad	Porcentaje Válido
1-5	36	17%
6-15	73	34%
16-30	80	37%
No Sabe	27	13%
Total	216	100%

(6) Forma de Manejo	Cantidad	Porcentaje Válido
Responsable	171	80%
Irresponsable	38	18%
No sabe	4	2%
Total	213	100%

(7) Frecuencia de Circulación	Cantidad	Porcentaje Válido
Si	194	91%
No	13	6%
No Sabe	6	3%
Total	213	100%

(8) Cantidad Buses Usa	Cantidad	Porcentaje Válido
1 bus	178	82%
2 buses	19	9%
3 buses	2	1%
4 buses		0%
1 microbús	17	8%
2 microbuses		0%
3 microbuses		0%
4 microbuses		0%
Total	216	100%

(9) Satisfacción Servicio	Cantidad	Porcentaje Válido
Si	198	93%
No	16	7%
No sabe		0%
Total	214	100%

(10) Valoración Comodidad y Calidad	Cantidad	Porcentaje Válido
Excelente	10	5%
Buena	123	57%
Regular	79	37%
Malo	4	2%
Total	216	100%

(11) Conocimiento ley 524	Cantidad	Porcentaje Válido
Si	14	7%
No	187	91%
No sabe	5	
Total	206	98%

(12) Conocimiento del procedimiento para interponer queja	Cantidad	Porcentaje Válido
Si	104	49%
No	103	49%
No sabe	5	2%
Total	212	100%

(13) Importancia cumplimiento a la Ley	Cantidad	Porcentaje Válido
Si	206	95%
No	8	4%
No sabe	2	1%
Total	216	100%

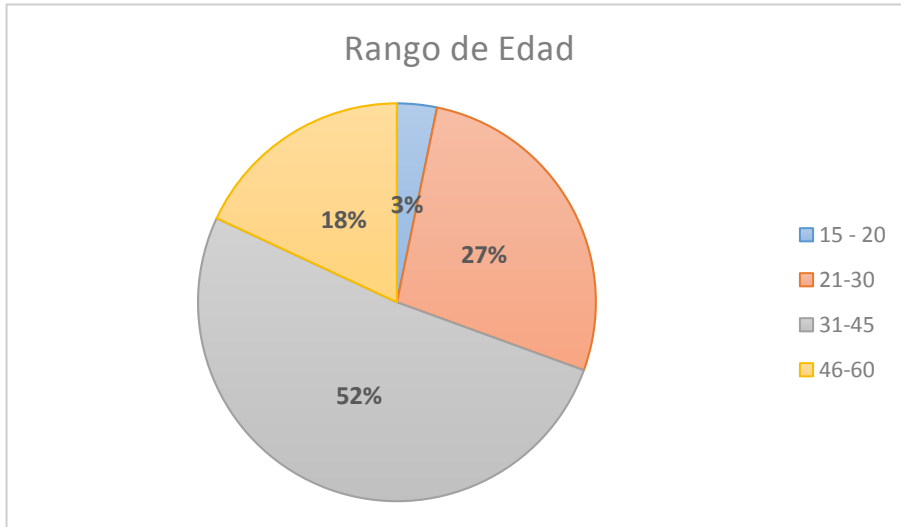
(14) Mayor regulación del MTI	Cantidad	Porcentaje Válido
Si	206	97%
No	6	3%
No sabe	1	0%
Total	213	100%

(15) Acepta mayor tarifa vs mejor servicio	Cantidad	Porcentaje Válido
Si	84	40%
No	124	58%
No sabe	4	2%
Total	212	100%

(16) Calificación de servicio	Cantidad	Porcentaje Valido
1	1	0%
2		0%
3	4	2%
4	7	3%
5	18	8%
6	31	14%
7	49	23%
8	69	32%
9	30	14%
10	7	3%
Total	216	100%

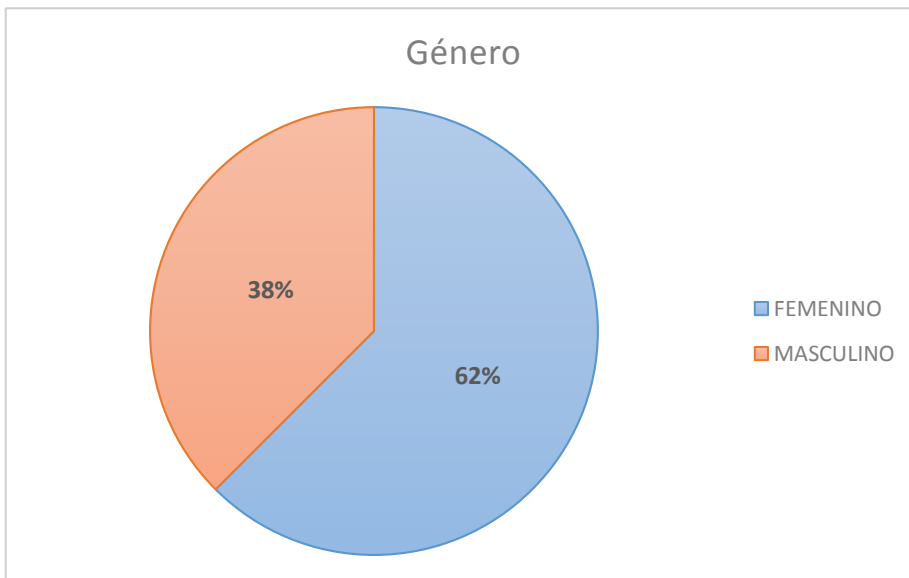
ANÁLISIS DE RESULTADOS

Resultados de Encuestas:



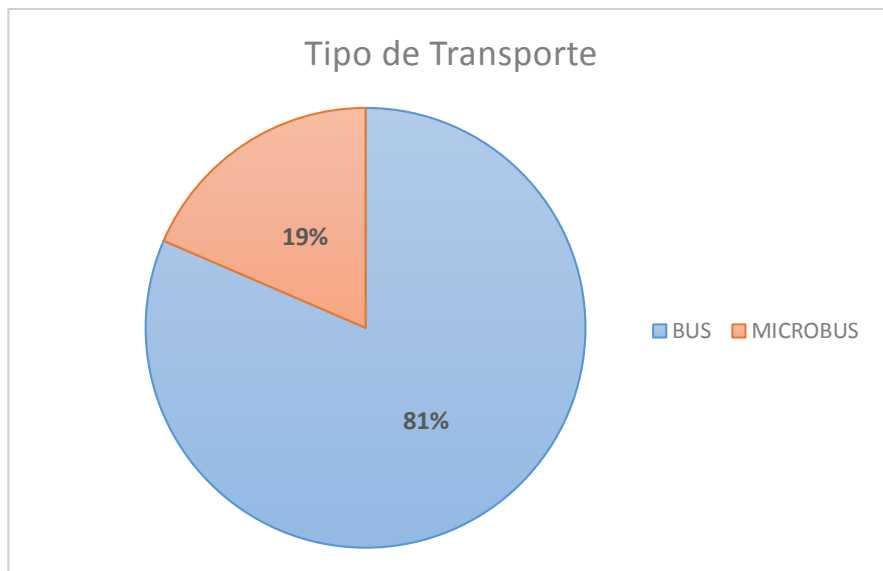
De las 216 encuestas realizadas, se observó que el 52% corresponde a usuarios en un rango de edades de 31 a 45 años, 27% a usuarios en edades entre 21 a 30 años, 18% a usuarios en edades de 46 a 60 años y un 3% para usuarios en edades de 15 a 20 años.

Ilustración 1 Rango de Edad



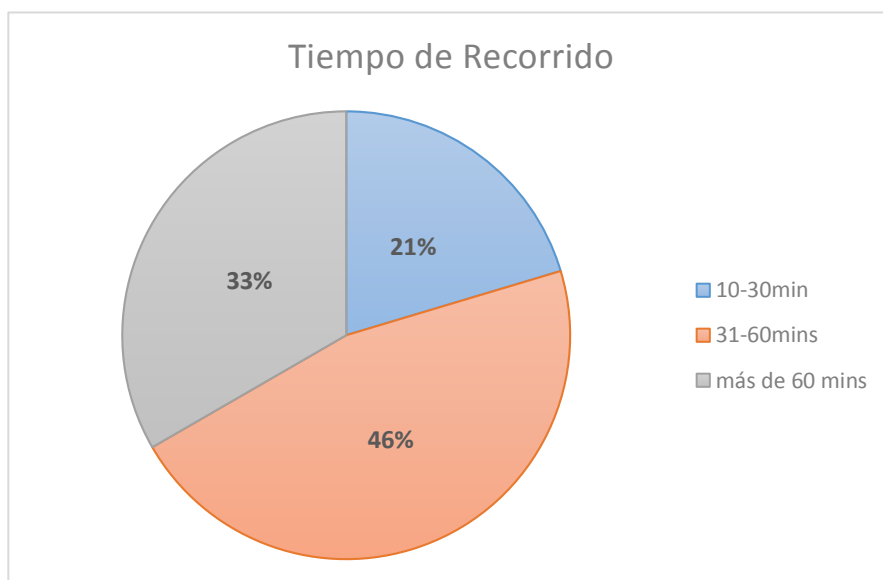
De las 216 encuestas realizadas, el 62% de usuarios son mujeres y el 38% varones

Ilustración 2 Género



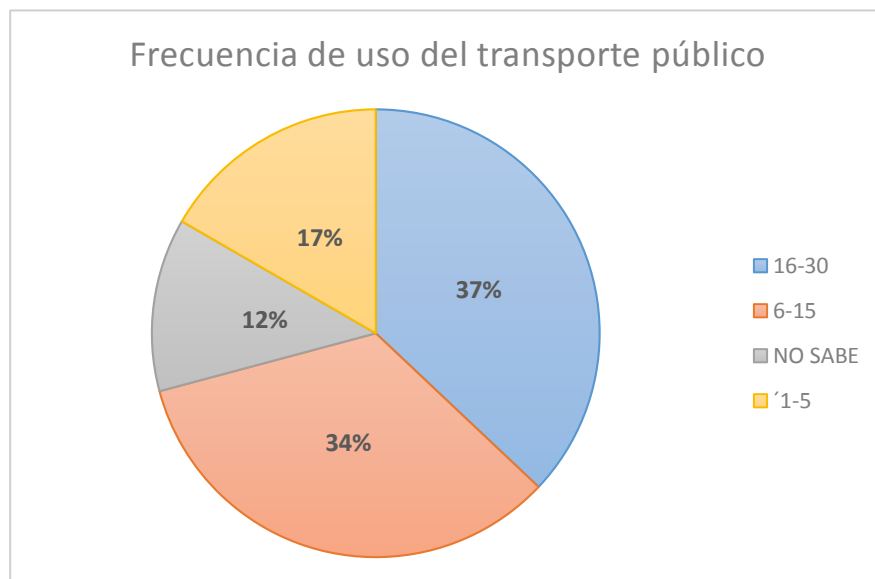
De las 216 encuestas realizadas el 81% de los usuarios viajan en Autobús y el 19% viajan en microbús

Ilustración 3 Tipo de Transporte



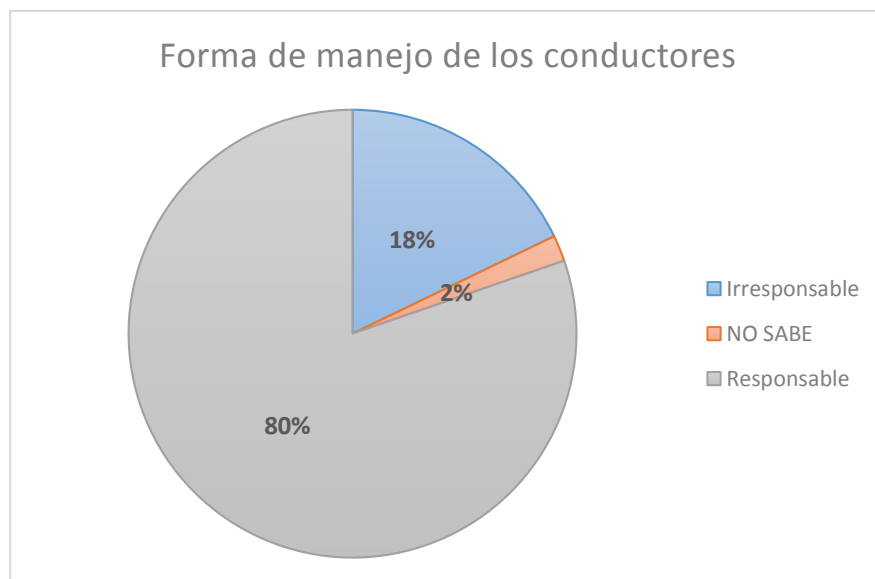
De las 216 encuestas realizadas al 46% de usuarios su tiempo de viaje toma aproximadamente 31 a 60mins, el 33% más de 60mins y el 21% más de 60 minutos

Ilustración 4 Tiempo de recorrido



De las 216 encuestas realizadas, el 34% de usuarios utilizan el transporte público entre 16 y 30 veces al mes, el 34% entre 6 y 15 veces al mes, el 12% entre 1 y 5 veces al mes y el 17% no saben cuántas veces utilizar el transporte público.

Ilustración 5 Frecuencia de uso de transporte público



De las 216 encuestas realizadas, el 80% de usuarios califican como responsable la forma de manejar de los conductores de transporte público, el 18% califican como irresponsable y el 2% no sabe.

Ilustración 6 Forma de manejo de conductores

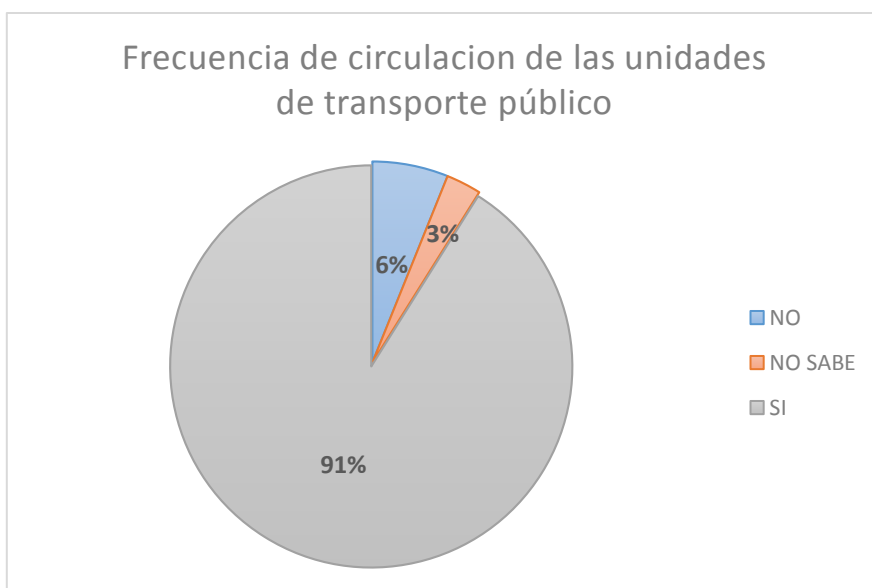


Ilustración 7 Frecuencia de circulación de las unidades de transporte público

De las 216 encuestas realizadas, el 91% de usuarios consideran que la frecuencia de circulación de las unidades de transporte público es adecuada, el 6% consideran que no es adecuada y el 3% no sabe.

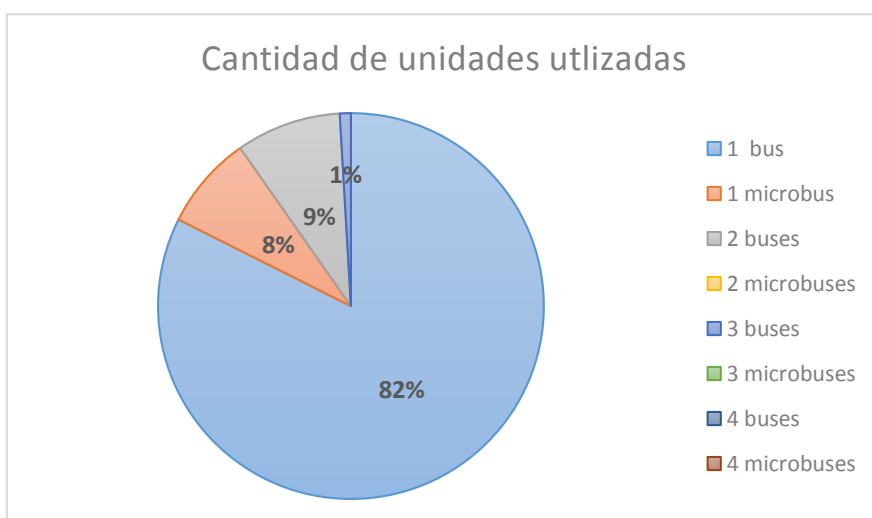


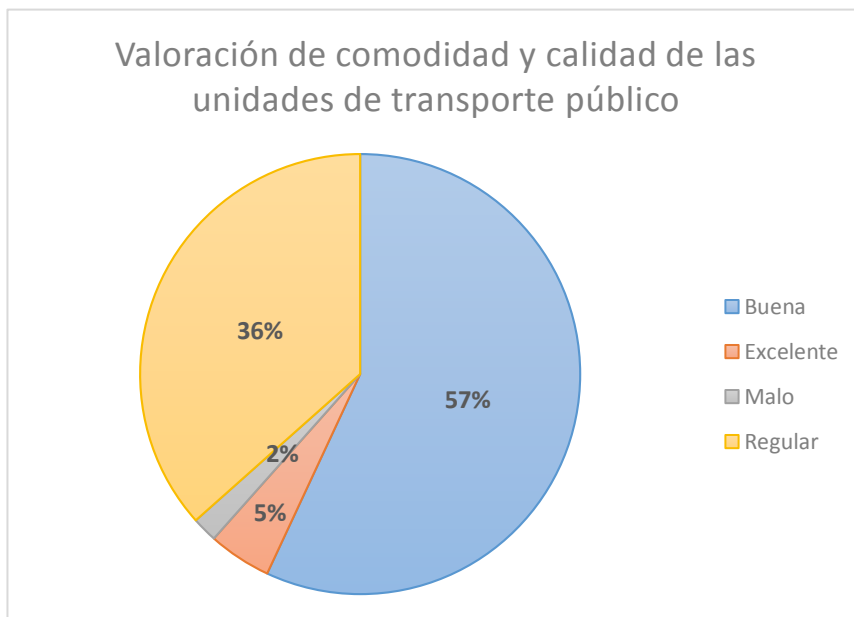
Ilustración 8 Cantidad de unidades utilizadas

De las 216 encuestas realizadas, el 82% de usuarios utilizan 1 autobús para viajar, el 9% utilizan 2 autobuses, el 8% utilizan 1 microbús, y el 1% hasta 3 autobuses.



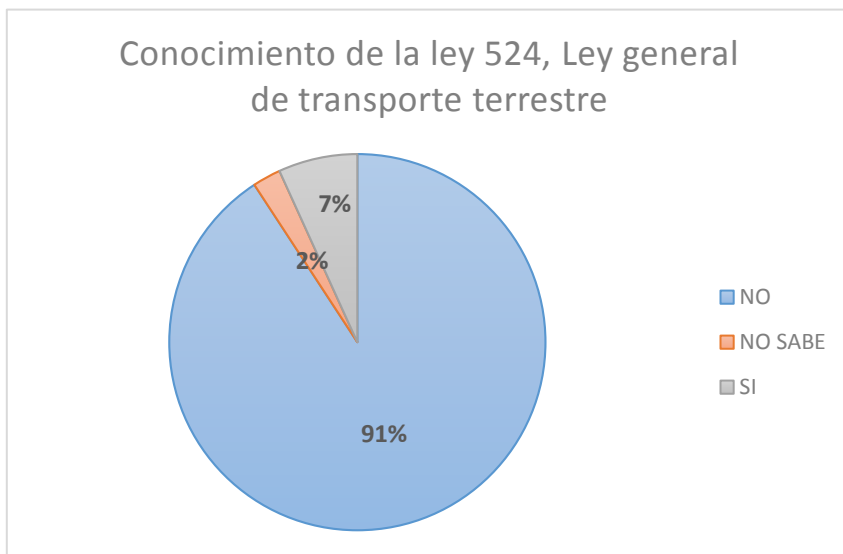
De las 216 encuestas realizadas, el 96% de usuarios están satisfechos con el servicio de transporte público, el 4% no están de acuerdo.

Ilustración 9 Satisfacción del servicio



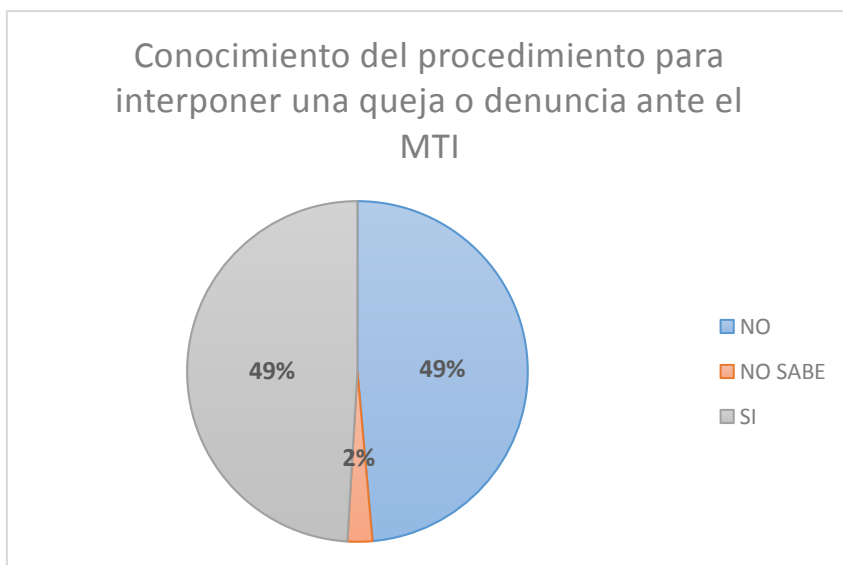
De las 216 encuestas realizadas, el 57% de usuarios califican como Buena la comodidad y calidad de las unidades del servicio de transporte público, el 36% lo califica como regular, el 5% Excelente y 2% le dan una mala calificación.

Ilustración 10 Valoración de comodidad y calidad de las unidades de transporte público



De las 216 encuestas realizadas, el 91% de los usuarios no conocen de la ley 524, Ley General de Transporte Terrestre, el 7% si conocen de esta ley y el 2% no saben

Ilustración 11 Conocimiento de la ley 524



De las 216 encuestas realizadas, el 49% de los usuarios conocen del procedimiento para presentar una queja o denuncia ante el ente regular del sector transporte, 49% también desconocen de dicho procedimiento y el 2% no sabe

Ilustración 12 Conocimiento procedimiento para presentar denuncias

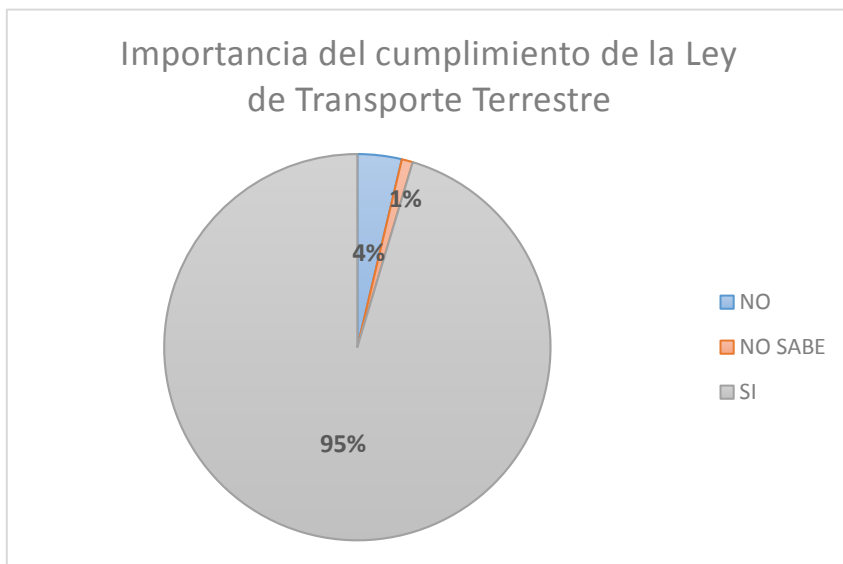


Ilustración 13 Importancia del cumplimiento ley 524

De las 216 encuestas realizadas, el 95% de los usuarios consideran importante el cumplimiento de la ley de transporte terrestre por parte de los transportistas que prestan el servicio, el 4% consideran de poca importancia el cumplimiento de la ley y el 2% no saben.

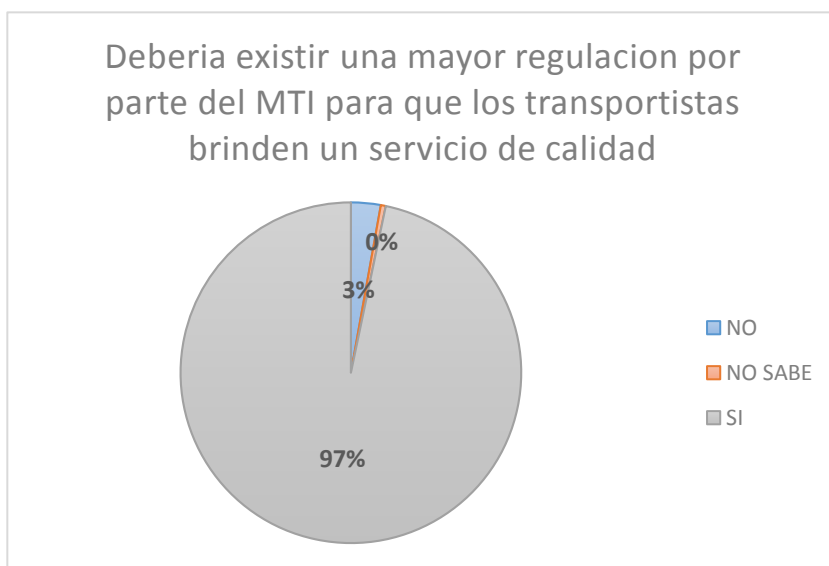
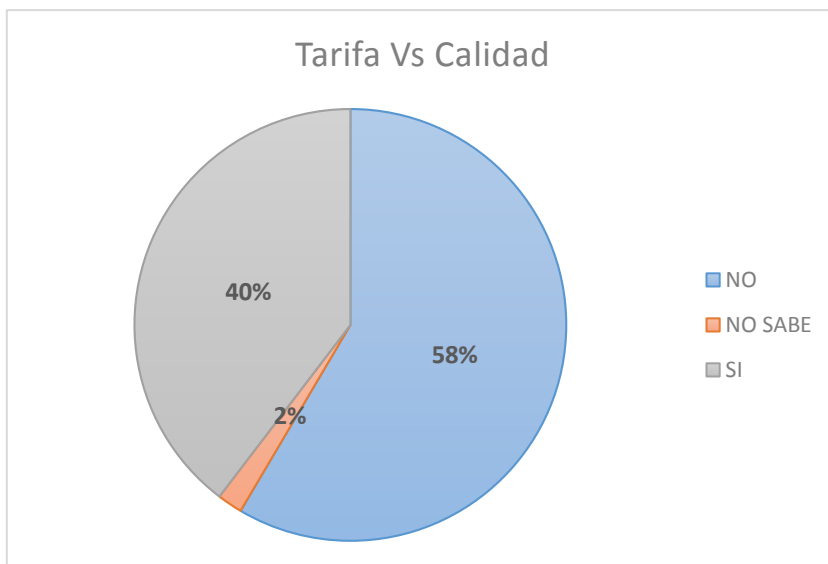


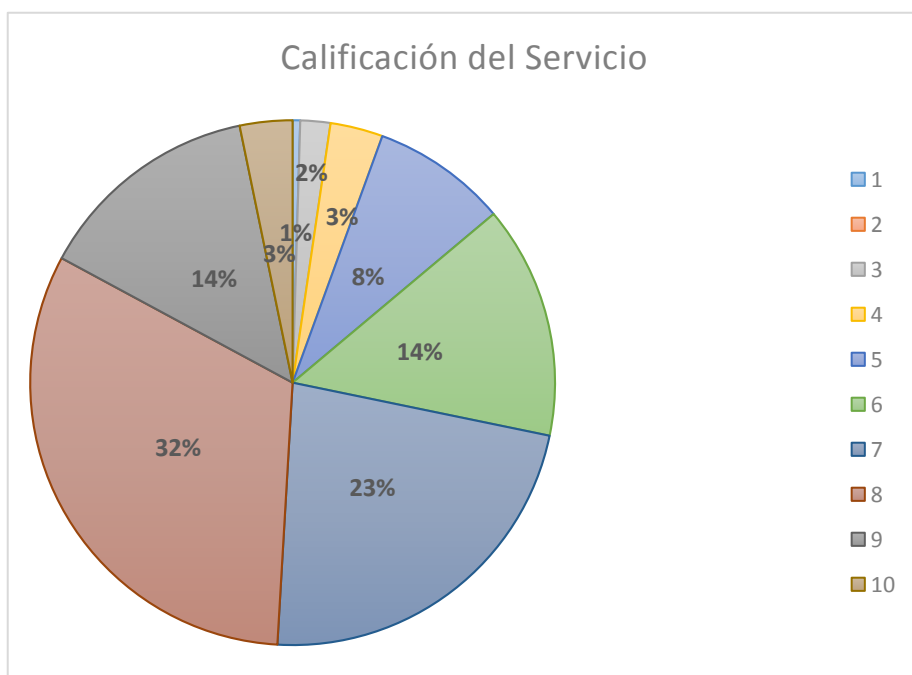
Ilustración 14 Mayor regulación MTI a transportistas

De las 216 encuestas realizadas el 97% de usuarios consideran que debería existir una mayor regulación por parte del MTI para que los transportistas brinden un servicio de calidad, el 3% no opinan por una mayor regulación



De las 216 encuestas realizadas el 58% de usuarios no están de acuerdo en pagar una tarifa mayor para recibir un servicio de mejor calidad, el 40% si está de acuerdo, el 2% no sabe

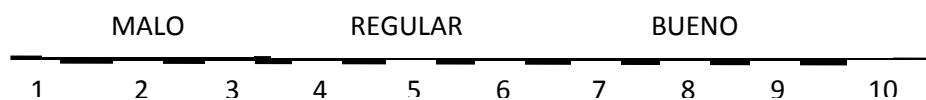
Ilustración 15 Tarifa Vs Calidad



De las 216 encuestas realizadas: el 32% de usuarios le dan una calificación de 8 al servicio público, 23% lo califican con 7, 14% lo califican con 9 al igual que con 6, el 8% lo califican con 5, el 3% lo califican con 10 y 4, el 2% lo califican con 3, y el 1% con 1

Ilustración 16 Calificación del servicio

Conforme a la escala de Likert, el servicio de transporte se calificó de la siguiente manera:



1 al 3 Malo: reflejándose que el 2% de usuarios califican como malo el servicio de transporte público

4 al 6 Regular: reflejándose que el 26% califican como Regular el servicio

7 al 10 Bueno: reflejándose que el 72% de usuarios califican como Bueno el servicio que reciben en el transporte público.

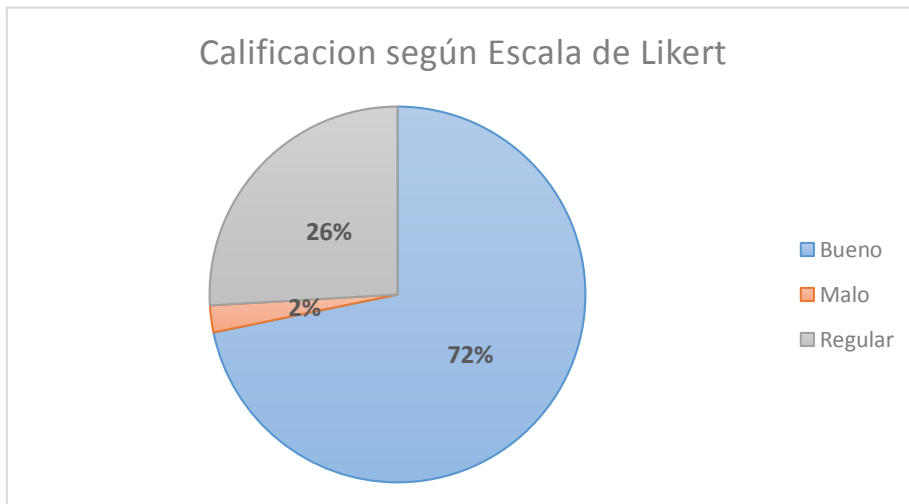


Ilustración 17 Calificación según escala de Likert

Análisis de entrevistas realizadas a concesionarios de transporte público en el departamento de Masaya.

Entre los entrevistados se destaca que tienen más de 15 años de ser parte del gremio transporte y la prestación del servicio, así mismo se mencionó que el sistema de transporte está organizado mediante cooperativas las cuales son reguladas por el MEFCCA, de igual forma destacan que ha habido cambios en el sector respecto al cambio de unidades en algunas rutas, que la demanda de usuarios ha incrementado con el paso de los años, en algunas rutas predominan los estudiantes como tal es el caso de la terminal San Miguel, en cuanto a la diferencia del transporte en Masaya en relación con otros departamentos es notable que falta mejorar la calidad y capacidad de las unidades, de igual forma en otros departamentos si hay condiciones notorias en las terminales, caso contrario al departamento de Masaya. Dentro de los aspectos positivos es la respuesta continua de la demanda de usuarios, en cuanto a las facilidades para adquirir o realizar cambios de unidades, en los aspectos negativos destacaron había una falta de voluntad por parte de algunos transportistas de cumplir con lo que orienta el ente regulador para mejorar el servicio, así mismo la competencia desleal que fomentan y practican las rutas que transitan por Masaya como tal es el caso de Granada, Rivas, Nandaime, Carazo.

Destacaron que como transportistas hacen un esfuerzo por lograr que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio, quedando claro en la práctica que muchos concesionarios tratan de cumplir con lo establecido en la ley de transporte, así mismo que en muchas ocasiones los inspectores del MTI delegación Masaya no aplican la ley según lo reflejado en la misma y que los criterios en la aplicación de multas se ven influenciados por problemas ajenos al tema transporte.

También existe un consenso entre los concesionarios respecto a los beneficios que reciben por parte del estado, que de cierta manera han venido a facilitar las condiciones para ir mejorando el estado mecánico de las unidades (adquisición de repuestos a bajo costo) la opción de realizar cambio de unidades para los casos de unidades con más de 20 años de antigüedad (importación de autobuses

exonerados de impuestos), así mismo hicieron mención que años atrás contaron con el beneficio del subsidio en el combustible lo cual tenía mucha incidencia en la disminución de costos de operación, pero actualmente no cuentan con este beneficio; en algunos casos los impedimentos para mejorar la oferta se ve en el caso de los concesionarios que no están afiliados a ninguna cooperativa y no pueden gozar de los beneficios que el estado provee al sector transporte.

En el caso de las terminales existentes en el departamento los concesionarios entrevistados calificaron como no viable la terminal en el mercado Fernández, dado que no solamente es utilizado como terminal de buses, sino también como mercado y esto muchas veces dificulta la circulación de las unidades en dicho sector, en el caso de La Concepción, San Miguel y Oriental (Costado sur damas salesianas) no existe una terminal propia, son locaciones donde pagan un parqueo y que el día menos pensado podrán tener la dificultad de no contar con ese espacio y deberán reubicar las terminales en otro sector.

En su mayoría de los entrevistados realizan revisiones mecánicas a sus unidades periódicamente y dependiendo de la unidad y de los problemas que presente ya que en algunos casos existen reparaciones mecánicas que no pueden postergarse, como tal es el caso de cambios de aceite, revisión de fricciones, chequeo de motores y dirección.

El 80% de los concesionarios entrevistados expresaron que existe un gran problema respecto a las paradas no habilitadas que realizan las unidades en el trayecto de cada ruta, ya que esto implica una susceptibilidad a verse implicados en accidentes de tránsito u ocasionarlos. Dentro de las acciones para contrarrestar la parte negativa del transporte es capacitar continuamente a los conductores y cobradores de buses y autobuses para mejorar el servicio y el buen trato hacia los pasajeros, en algunos casos ciertas cooperativas realizan capacitación dirigida al personal de las unidades de transporte, en otros casos participan únicamente cuando estas son programadas por el MTI o la dirección de tránsito.

Como pregunta final a las entrevistas realizadas concuerdan que lo principal es la seguridad de los usuarios, a pesar de que existen prestatarios del servicio que dan

mayor importancia a la obtención de ganancias, como tal es el caso de aquellos transportistas que en los casos de accidentes no responden ante el afectado más allá de lo que se refleja en las pólizas de seguro.

Análisis Entrevista a funcionarios de delegación departamental MTI Masaya

Entrevista realizada a trabajadores de delegación departamental de transporte MTI Masaya, actualmente laboran 15 funcionarios, 12 inspectores de transporte los cuales se encuentran ubicados en las diferentes terminales existentes en el departamento de Masaya, 1 analista responsable de la atención a los diferentes tramites que se atienden en dicha delegación, 1 responsable de Inspecciones mecánicas que a su vez realiza funciones de supervisor de todos los inspectores de transporte, 1 delegado departamental.

Entre los trabajadores entrevistados cuentan con una experiencia de alrededor de más de 5 años ejerciendo las funciones de reguladores y supervisores de las operaciones de las diferentes unidades de transporte en las rutas existentes en el departamento de Masaya.

Señalaron que las mayores exigencias del sector transporte es el favorecimiento de sus intereses, económicos, pero los funcionarios como tal su deber principal es velar porque los transportistas brinden un buen servicio a la población, dentro los criterios tomados en cuenta en la aplicación de sanciones es conforme la gravedad de la infracción, que conforme el reglamento a la ley las sanciones van de leve, grave y muy graves y el transportista está obligado a cumplir con la ley.

En cuanto al compromiso de los transportistas respecto al cumplimiento de la ley de transporte, señalan que existe un gran porcentaje de transportistas que tienen conciencia y compromiso en la prestación del servicio y la atención a los usuarios pero que esto muchas veces se ve afectado por el trabajo que realizan los conductores y cobradores de las unidades de transporte público.

En referencia a las incidencias en los operativos realizados, estas van en dependencia del objetivo del operativo, pudiendo ser: operativos por mal estados

mecánicos, operativos por documentación vigente, operativos por cumplimiento de itinerario; por lo general tardan dos horas y participan de estos de tres a cinco inspectores, donde cada uno de ellos emite al menos de cinco a diez multas en el tiempo que tomo realizar el operativo.

Para responder ante la demanda de usuarios en horas picos, la delegación departamental Masaya implementa el ingreso de unidades (autobuses) en los corredores donde los microbuses no dan abasto, eso aplicado en las terminales de San Miguel y La Concepción.

Al ingresar personal nuevo, la delegación realiza una capacitación previa de dos semanas, donde se le orienta y capacita de manera general al nuevo funcionario público de como deberá ejercer sus labores en campo (en los diferentes tramos y terminales de transporte en el departamento de Masaya) según el plan anual de trabajo los inspectores reciben dos capacitaciones al año.

Como delegación hacen hincapié a los inspectores que deben aplicar las multas aplicadas a criterios de ley y no por criterios personales, que en casos donde el transportista es multado y considera que la multa no es apegada a Derecho, el delegado atiende el caso y puede exonerar el pago de la multa emitida.

Las principales propuestas que la delegación de transporte MTI Masaya implementa son las capacitaciones dirigidas a concesionarios y también al personal que labora en las unidades de transporte, donde se fortalece como debe ser la atención a usuarios y el manejo defensivo en las carreteras.

Para los casos de denuncias de parte de usuarios que se han sentido ofendidos por la mala atención o han perdido carga o equipajes, de conformidad a la ley en el artículo 234 se les faculta a los usuarios de presentar su queja ante un funcionario de transporte en este caso un inspector, que en la practica el usuario debe presentar por escrito su queja, donde relata los hechos y que solicita, posterior a esto un inspector emite una cita al dueño de la unidad donde se refleja que deberá presentarse en las oficinas de la delegación para dilucidar el caso, el delegado atiende a ambas partes por igual y con respecto al criterio que determine el de

delgado se establece si el transportista deberá pagar por las pérdidas ocasionadas al usuario o pagar una remuneración en los casos donde tal vez se haya cobrado una tarifa mayor a la establecida; en los casos de accidentes de tránsito se emite una multa para el transportista dueño de la unidad que se haya visto involucrada en un accidente o lo haya causado, pero conforme a lo que determine la resolución de accidentes de los investigadores de accidentes de tránsito, el delegado establece un pago o una exoneración a la multa emitida.

Como funcionarios del sector transporte expresaron que el sistema de transporte público en Masaya y la calidad del servicio lo califican como regular, porque ellos como funcionarios realizan un esfuerzo por regular y mejorar la atención y calidad del servicio público a los usuarios, pero que hay mucho trabajo por hacer, creando conciencia no solamente a usuarios sino también a transportistas y demás personas involucradas en el ejercicio de esta actividad comercial como es el transporte.

TRIANGULACION DE RESULTADOS

Para la triangulación de resultados en el presente estudio se tomaron en cuenta los principales aspectos:

Edad – Genero – Calificación y satisfacción del servicio y calidad – conocimiento de la ley 524

Las edades predominantes de usuarios que casi a diario hacen uso del transporte público en el departamento de Masaya es entre 31 a 45 años; De los transportistas entrevistados el 90% son personas en edades de 40 a 60años, de los funcionarios públicos del ente regulador entrevistados el 70% corresponde a las edades de 35 a 50años

La mayoría de usuarios encuestados eran del sexo femenino (63%), contrariamente a los resultados de los transportistas donde predomina el sexo masculino (90%), al igual que el personal de la delegación del MTI en Masaya (92%).

El resultado de las encuestas realizadas a usuarios de transporte publico reflejaron altos porcentajes en cuanto a satisfacción, comodidad y calidad del servicio y de las unidades de transporte en el departamento de Masaya, contrariamente a los resultados obtenidos de las entrevistas a transportistas y funcionarios públicos de la delegación de Masaya donde se refleja que el servicio a los usuarios no se está brindando correctamente, situación que se ve afectada por la forma de trabajar de muchos conductores, ayudantes y transportistas mismos, situación que se respalda con la gran cantidad de multas emitidas en el primer semestre del año 2023.

Se obtuvieron resultados de 91% donde los usuarios desconocen de la ley que regula el sector transporte, opinión bastante similar con lo obtenido de las entrevistas donde transportistas expresaron que el desconocimiento de ley de transporte en la mayoría de los casos es debido a la poca divulgación de la ley misma; por parte del ente regulador la ley es dado a conocer mediante murales informativos ubicados en las instalaciones de cada delegación del MTI existente en el país.

El 72% de los usuarios encuestados calificaron como bueno el servicio que los transportistas en el departamento de Masaya brindan a la población, no obstante el sector transporte considera que la calidad del servicio es regular y está en dependencia de situaciones que acontecen en cada ruta, los cuales son diferentes pero todos ligados al cumplimiento y al incumplimiento de la ley de transporte; el ente regulador califa como bueno el servicio, pero que aún existen nuevas tareas y compromisos que los transportistas deben cumplir para poder mejorar y lograr un servicio de transporte de pasajeros de calidad.

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACIÓN

Como conclusión a nuestra investigación realizada, el servicio público de transporte de pasajeros en el departamento de Masaya presenta fallas, el ente regulador procura realizar un debido control y supervisión, pero que muchas veces se ve obstaculizada por la falta de compromiso de los concesionarios de transporte en el cumplimiento de la ley.

A pesar de no contar con condiciones óptimas en comodidad y calidad en las unidades de transportes público, los usuarios tienen un alto grado de aceptación de estos criterios debido a la falta de renovación de unidades (autobuses y microbuses), que los existentes en algunos casos es notoria la inversión que realizan sus propietarios para mejorar las condiciones de sus unidades, en otros casos no, los cuales son más sujetos a la aplicación de multas por parte del ente regulador.

Se logró determinar que si existe diferencia entre las pólizas de seguros aplicadas a vehículos de uso comercial o de servicio público vs vehículos privados, siendo una de las principales la responsabilidad por daños a terceros, y en el caso de vehículos de uso comercial el aseguramiento de los pasajeros que viajan en dicho vehículo, así mismo que ciertas asegurados emiten pólizas por individual es decir una por cada tipo: Daños a terceros, Seguro de Pasajeros; en el caso de algunas aseguradoras emiten una sola póliza para ambos casos, también se logró verificar que no todas las aseguradoras existentes en el departamento vende este tipo de póliza de seguro (para vehículos comerciales o de transporte público).

Logramos evidenciar los principales artículos que son aplicados en las multas a las diferentes unidades de transporte público, así mismo los criterios que son tomados en cuenta por el ente regulador para la emisión de las multas (citas), los cuales están directamente vinculados al tipo de falta cometida por el transportista.

RECOMENDACIONES

Es importante mejorar el servicio de transporte público de pasajeros en el departamento de Masaya, crear campañas de concientización dirigida a Usuarios, Transportistas y ente regulador para que en conjunto el sector transporte mejore significativamente, por lo cual se realizan las siguientes recomendaciones:

Transportistas:

- Participar activamente de las capacitaciones que realizan MTI y Policía Nacional, comprometiéndose a cumplir y poner en práctica lo que establecen las leyes reguladoras del sector transporte, recomendar y sugerir continuamente a trabajadores (conductores y colectores) que la atención al usuario debe ser prioridad al igual que la seguridad de los mismos.
- Es clave para mejorar el servicio de transporte intermunicipal reestructurar y organizar las rutas para que tenga una mejor eficacia en el tiempo de circulación y para uso de los pasajeros.

Ente regulador, delegación Masaya:

- Continuar activamente en el ejercicio de sus funciones, para la debida regulación del transporte público de pasajeros en el departamento
- capacitar constantemente al personal en campo para que realicen una debida aplicación de la ley de transporte y su reglamento.
- crear conciencia de que la aplicación excesiva de multas no creara un cambio en los concesionarios, por tanto implementar medidas en coordinación con las cooperativas para que el servicio a usuarios tenga una mejor calidad y por tanto un mayor compromiso por parte de concesionarios.
- Realizar las coordinaciones correspondientes para adecuar las terminales de buses y microbuses existentes en el departamento
- Reordenar la circulación de unidades que convergen en el departamento de Masaya, ya que estas afectan directamente las rutas que nacen en el departamento como tal es el caso de las rutas que nacen en Diriamba y transitan por La Concepción; rutas que nacen en Granada y Rivas y transitan

por Masaya, no solamente significa una mayor afluencia de unidades en las carreteras sino también una sobrepoblación de unidades en referencia a la demanda de usuarios.

- Implementar un programa para capacitación de los transportistas, chófer, de educación técnicos, de que se promueva la cortesía y cuidado de las unidades de Buses

Usuarios:

- Concientizar a usuarios de que el uso correcto de las unidades de transporte público debe ser acorde a la capacidad del vehículo que presta el servicio, viajar en condiciones incómodas o de riesgo no facilitará la llegada próxima a sus destinos, sino más bien implica poner en riesgo la vida misma de cada usuario.

FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACIÓN

Después de la realización de nuestra investigación una de las futuras líneas de investigación es:

- El Sistema Intermunicipal de Transporte Terrestre a nivel nacional o aplicado aun departamento específico.
- Difusión de la Ley 524, Ley General de Transporte Terrestre y su reglamento

Bibliografía

- Albán, C. (2017). *transporte como medio de traslado de personas en el sector turístico. Repositorio* (Vols. 79-81). ESPE.
- BALDO DE CASTAÑO, V. (1985). *Conceptos Fundamentales del Derecho Mercantil* (Vol. 4). Barcelona.
- Batres Giovannni, D. L. (s.f.). Eficacia de la Ley General de Transporte Terrestre en el otorgamiento de Concesiones en el Municipio de León. León, Nicaragua. Obtenido de <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/1565/1/199824.pdf>
- Buenas tareas. (2012). Obtenido de <https://www.buenastareas.com/ensayos/Historia-Transporte-Terrestre-y-Seguridad-Vial/3316355.html>
- Colombia, Cesvi. (2016). *Revista AutoCrash*.
- Cuevas, M. V. (2002). Managua, Nicaragua.
- Ferrell O.C., H. G.-H. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante* (4TA ed.).
- Hernández Sampieri, R. &. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 6). <https://dpej.rae.es/>. (s.f.). Obtenido de Diccionario Panhispánico del español jurídico .
- Infraestructura, M. d. (2010). Memoria Institucional. *Memoria Institucional*.
- Ley 524, Ley General de Transporte Terrestre. (14 de ABRIL de 2005).
- Martínez Vallez Hermogenes, B. C. (2002). *Regulaciones Administrativas en Transporte de Pasajeros*. Managua, Nicaragua: Universidad Centroamericana.
- Ministeio de Transporte e Infraestructura. (16 de noviembre| de 2011). Obtenido de <http://www.mti.gob.ni>, 16-11-11
- Mirna, J. (s.f.). *buenas tareas*. Obtenido de <https://www.buenastareas.com/ensayos/Evoluci%C3%B3n-Hist%C3%B3rica-Del-Transporte/4600678.html>
- Moscardó, C. M. (2015). *Diseño de planes de transporte de viajeros por carretera*. (S. Editorial Elearning, Ed.) Editorial Elearning, S.L.

Nicaragua, P. E. (2005). Ley 524, Ley General de Transporte Terrestre. *Diario Oficial, La Gaceta*.

Placeres, R. B. (2009). *Manual para la elaboración de tesis y trabajos de investigación*. Mexico.

(2014). *Plan Nacional de Transporte en la República de Nicaragua*. Managua.

R, Allan. (s.f.). *Derecho Administrativo, Principios del Derecho Público* (Vol. 1). Venezuela, Venezuela: Universidad Externado de Colombia.

Sanchez Caballero, J. (2002). *Derecho Administrativo y la Regulacion del Transporte Urbano Colectivo* Managua. Managua, Nicaragua.

Solorzano, A. (s.f.). *Glosas alCodigo del Comercio en Nicaragua* (1999 ed.). Managua: HISPAMER.

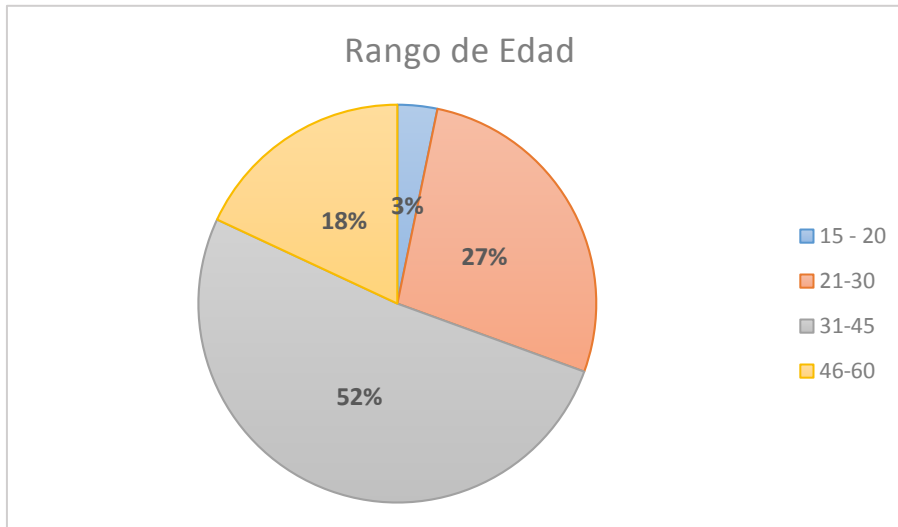
Veiga, o. M. (2020). *Transporte, actividades y comunicaciones*. (J. M. Veiga, Ed.)

Ventura, D. (s.f.). *BBC NEWS Mundo*. (D. Ventura, Productor) Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-41728685>

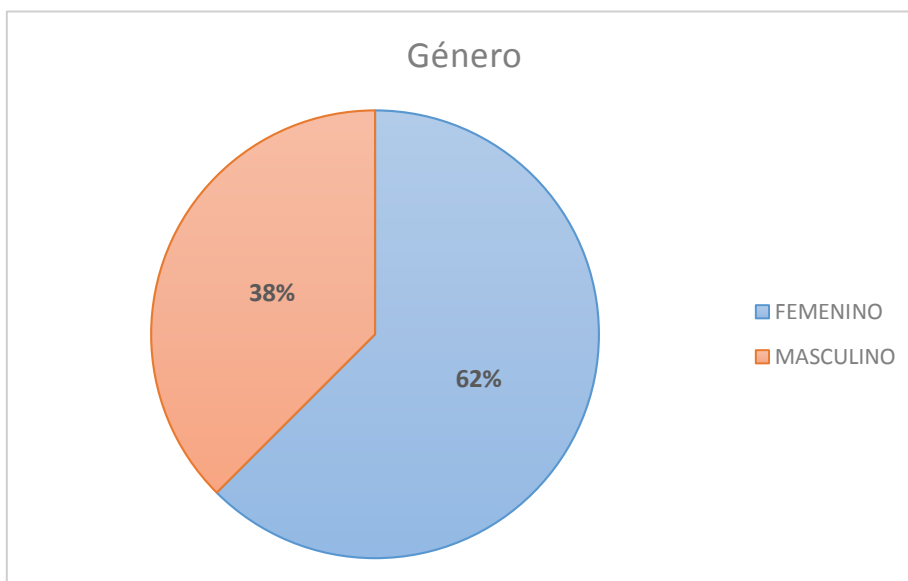
www.mti.gob.ni. (s.f.).

ANEXOS

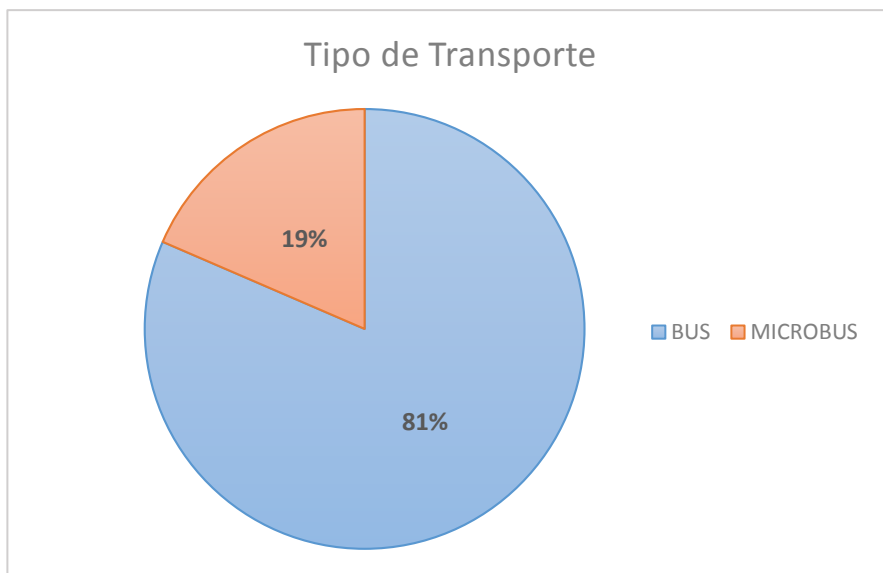
Anexo No. 1



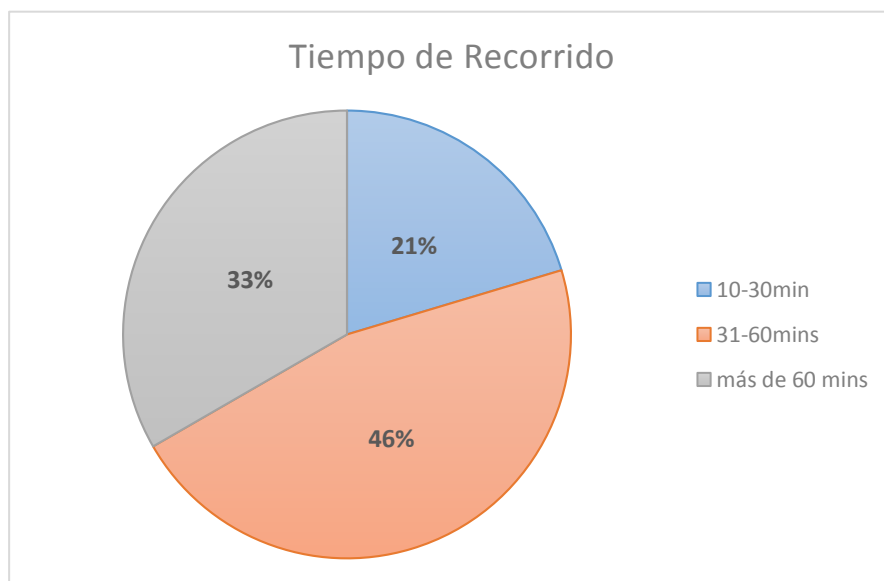
Gráfica 1 Rango de edad de usuarios encuestados



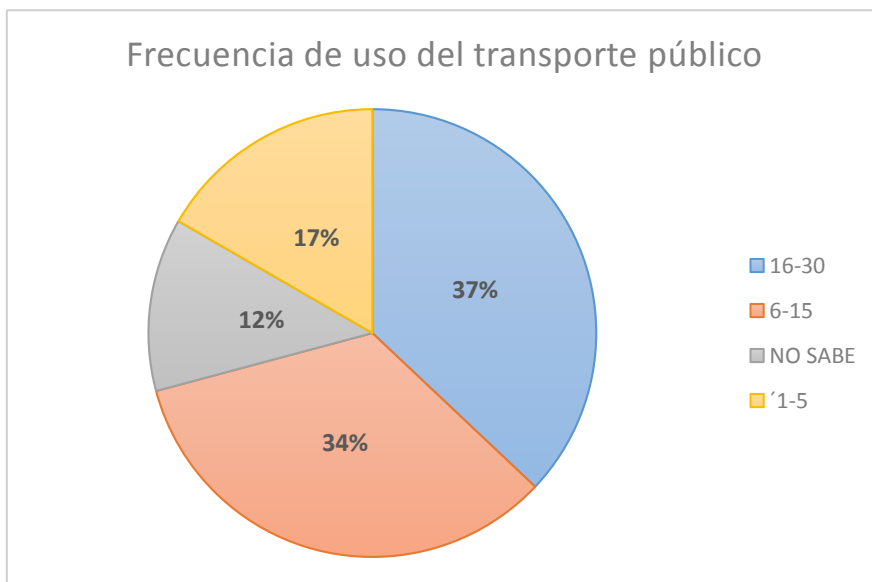
Gráfica 2 Género de Usuarios encuestados



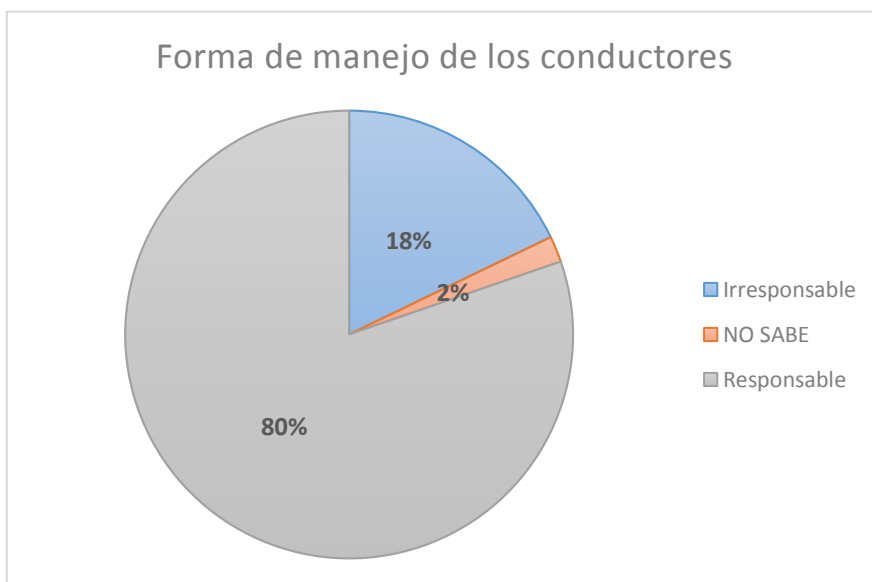
Gráfica 3 Tipo de Transporte utilizado por usuarios encuestados



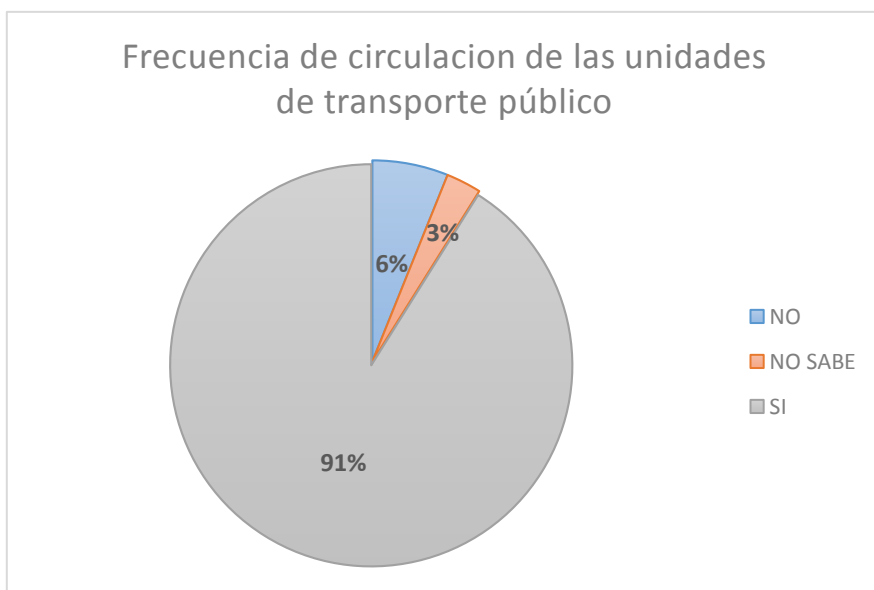
Gráfica 4 Tiempo de Recorrido



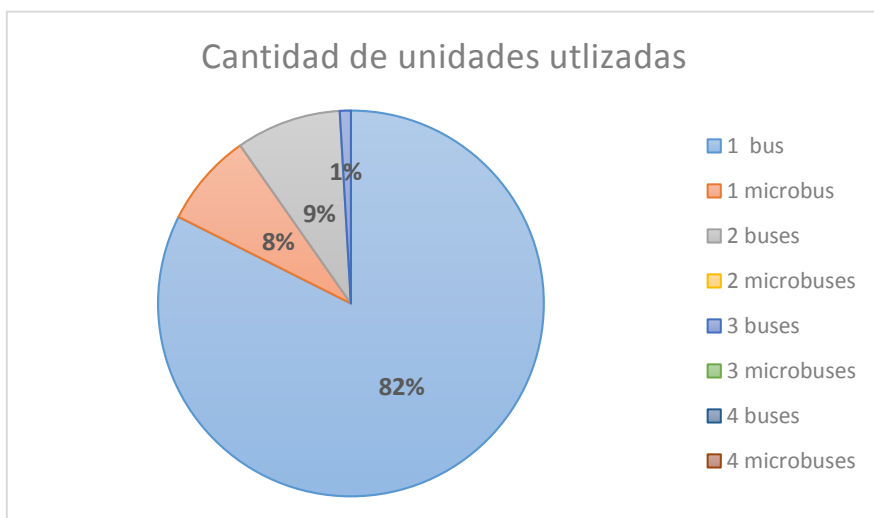
Gráfica 5 Frecuencia de uso del transporte público



Gráfica 6 forma de manejo de conductores del transporte público



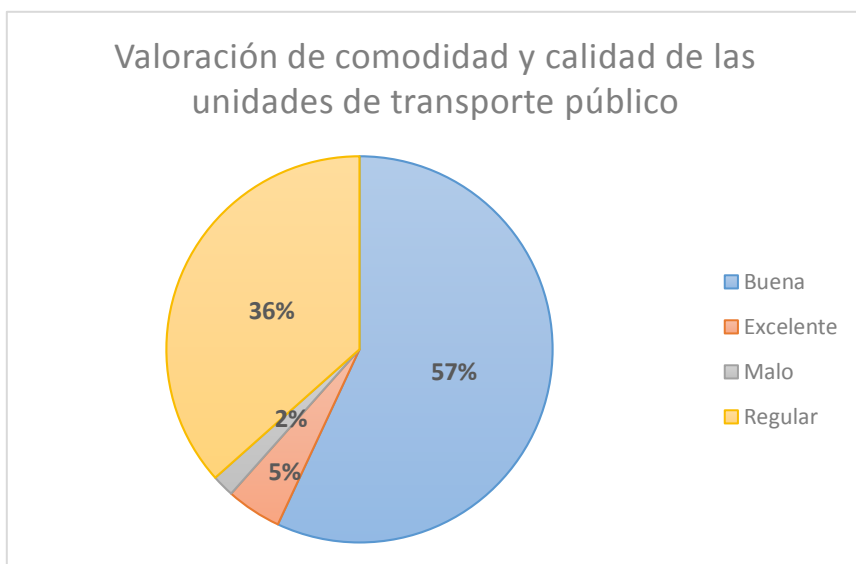
Gráfica 7 Frecuencia de circulación de las unidades del transporte público



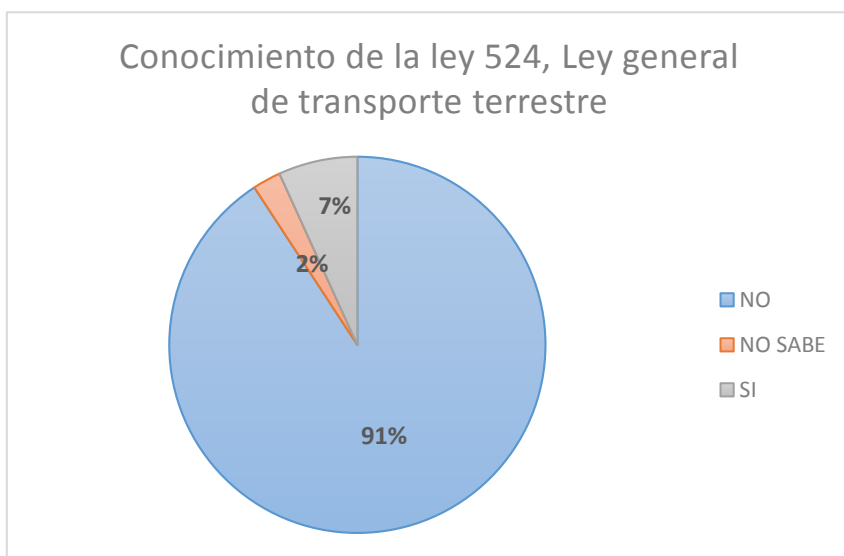
Gráfica 8 Cantidad de unidades de transporte utilizada por usuario



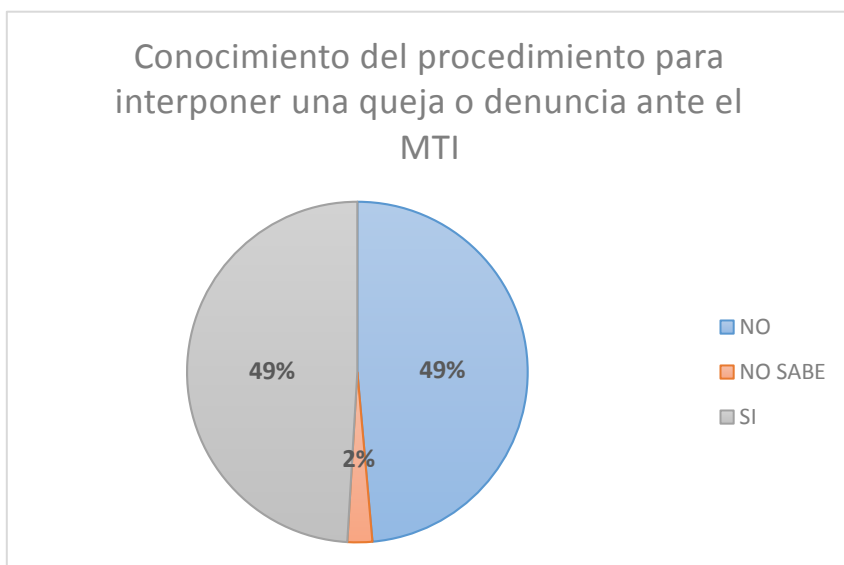
Gráfica 9 Satisfacción del servicio de transporte público



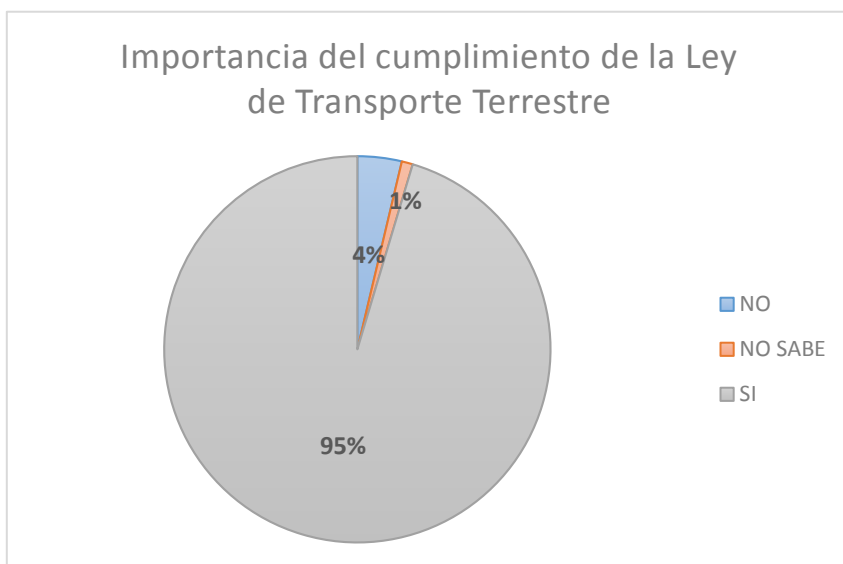
Gráfica 10 Valoración de comodidad y calidad de las unidades de transporte público



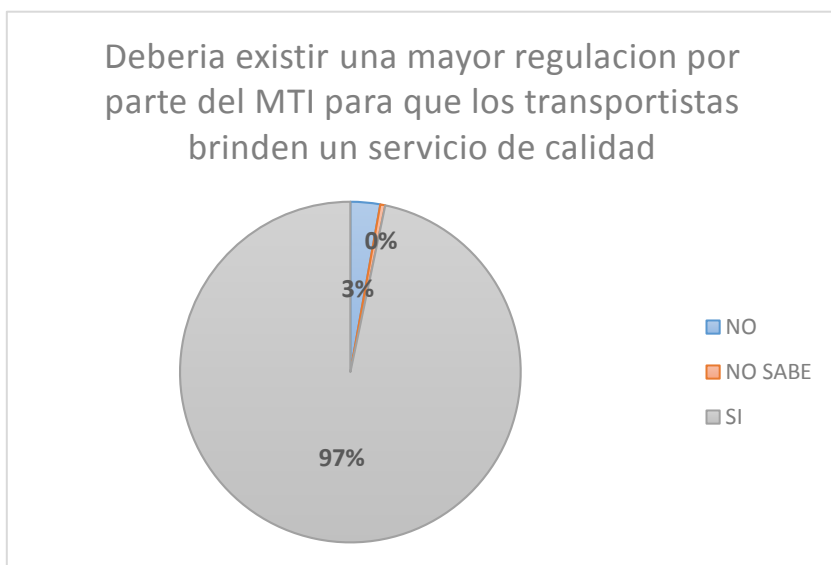
Gráfica 11 Conocimiento de la ley 524, Ley General de Transporte Terrestre



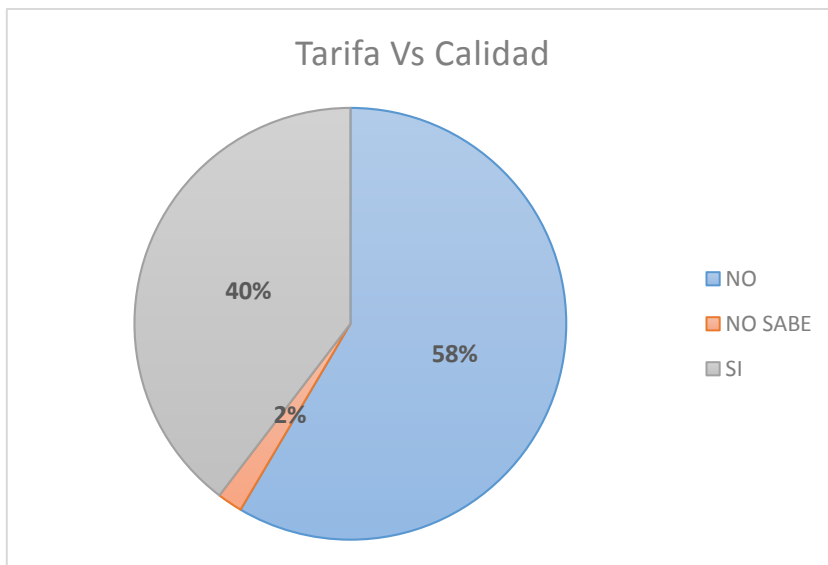
Gráfica 12 Conocimiento del procedimiento para interponer una queja o denuncia ante el MTI



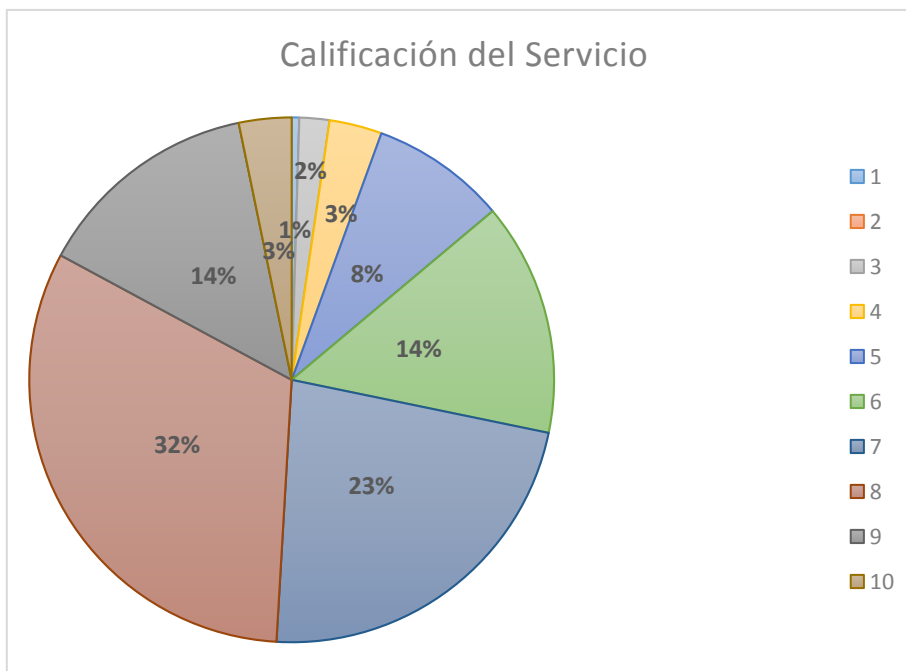
Gráfica 13 Importancia del cumplimiento de la Ley de Transporte Terrestre



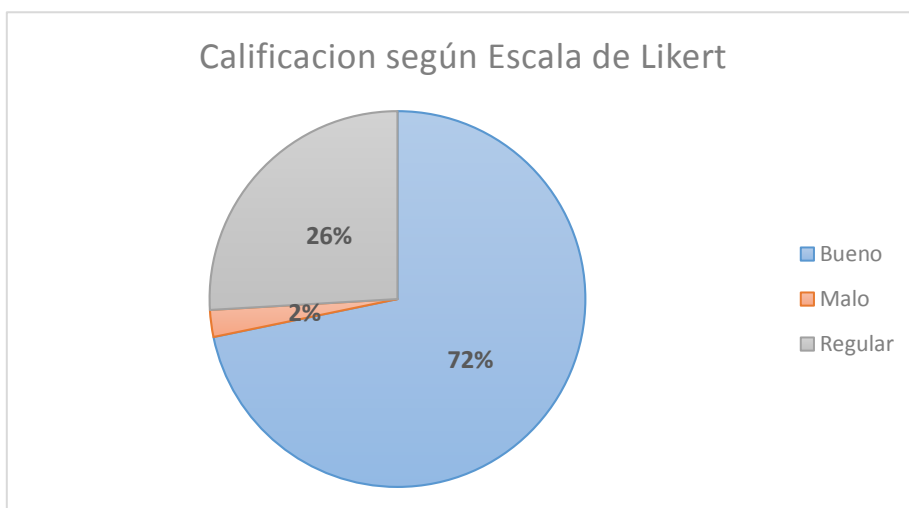
Gráfica 14 Regulación mayor del MTI a transportistas



Gráfica 15 Aceptación de pago tarifa vs calidad



Gráfica 16 Calificación del Servicio



Gráfica 17 Calificación según Escala de Likert

Anexo 2.

Encuesta a usuarios de Transporte Publico en el departamento de Masaya

La siguiente encuesta tiene como objetivo conocer la percepción del usuario en la calidad del servicio de transporte que reciben en el departamento de Masaya en relación con el cumplimiento de la Ley de Transporte: y de esta manera respaldar la realización de la tesis de investigación sobre el tema: APLICACIÓN DE LA LEY No. 524 Y SU REGLAMENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERMUNICIPAL EL DEPARTAMENTO DE MASAYA, me dirijo a usted para solicitar su contribución en la facilitación de información requerida. Estoy segura que los resultados serán de mucha ayuda para el fortalecimiento y mejora del servicio que reciben.

Fecha de aplicación: ____/____/____

Ficha No. ____

Terminal de buses: _____

INFORMACIÓN GENERAL

1. ¿Cuál es su rango de edad?

15 a 20 años ____ 21 a 30 años ____ 31 a 45 años ____ 46 a 60 años ____

2. Género: F ____ M ____

RECORRIDO

3. ¿Cuál es su tipo de transporte?

Particular ____ Bus ____ Microbús ____

4. Habitualmente, ¿cuánto le toma su viaje desde el inicio de su jornada habitual hasta el final de su viaje? (Ejemplo: Casa, Trabajo, Universidad, Colegio)

____ De 10 a 30 minutos ____ De 31 a 60 minutos ____ Más de 60 minutos

5. ¿Cuál es la frecuencia de uso de transporte público servicio ordinario ____ o servicio expreso ____?

Entre 1 y 5 veces al mes ____ Entre 6 y 15 veces al mes ____

Entre 16 y 30 veces al mes ____ No sabe ____

CARACTERISTICAS DEL VIAJE

6. ¿Cómo valora usted la forma de manejar de los conductores del transporte público?

Responsable____ Irresponsable____ No sabe____

7. ¿Cree usted que la frecuencia con la que circulan las unidades de transporte público es la adecuada?

Sí____ No____ No sabe____

8. Normalmente, ¿cuántas unidades de transporte utiliza usted para llegar a su destino, considerando solo la ida?

____1 bus ____2 buses ____3 buses ____4 buses

____1 microbus ____2 microbuses ____3 microbuses ____4 microbuses

PERCEPCIÓN SOBRE EL TRANSPORTE PÚBLICO Y SU LEGISLACIÓN

9. ¿Está satisfecho con el servicio del transporte público?

Sí____ No____ No sabe____

10. ¿Cómo valora usted la comodidad y calidad de las unidades de Servicio de transporte público?

Excelente____ Buena____ Regular____ Malo____

11. ¿Conoce de la Ley 524, Ley General de Transporte Terrestre?

Sí____ No____ No sabe____

12. ¿Conoce del procedimiento para presentar una queja o denuncia como usuario ante el ente regulador de transporte terrestre?

Sí____ No____ No sabe____

13. ¿Considera importante el cumplimiento de la LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE por parte de los transportistas que prestan el servicio?

Sí____ No____ No sabe____

14. ¿Cree usted que debería existir una mayor regulación a los transportistas por parte del MTI para que estos brinden un servicio de calidad apegado a la ley de transporte terrestre?

Sí_____ No_____ No sabe_____

15. ¿Cómo usuario estaría de acuerdo de pagar una tarifa mayor, pero recibir un servicio de mejor calidad?

Sí_____ No_____ No sabe_____

16. En una escala del 1 al 10, ¿Con cuanto calificaría el servicio de transporte público? _____

Anexo No. 3

Entrevista a: Concesionarios en la prestación del servicio de transporte público Intermunicipal
--

Estimado Transportista, la siguiente entrevista tiene como objetivo conocer su opinión, perspectiva y valoración de lo que es el sistema intermunicipal de Transporte terrestre de pasajeros; y de esta manera respaldar la realización de la tesis de investigación sobre el tema: APLICACIÓN DE LA LEY NO 524 Y SU REGLAMENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERMUNICIPAL EL DEPARTAMENTO DE MASAYA, me dirijo a usted para solicitar su contribución en la facilitación de información requerida. Estoy segura que los resultados serán de mucha ayuda para el fortalecimiento del servicio que brindan.

Nombre del entrevistado: _____

Responsabilidad del entrevistado: _____

Profesión: _____

Lugar de la entrevista: _____ Fecha de Aplicación: ____ / ____ / ____

Nombre de la entrevistadora _____

PRESTACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO

1. ¿Desde hace cuánto tiempo se dedica a la prestación del servicio público de pasajeros?
2. ¿Cómo están organizados en el sistema de transporte público?
3. ¿Qué ha cambiado del sistema de transporte durante el tiempo que ha prestado el servicio de pasajeros?
4. ¿Cuáles serían las diferencias en las demandas de transporte en el pasado antes de COVID 19 y actualmente?
5. ¿Cómo valora el servicio de transporte de pasajeros actual?
6. ¿Cómo califica el servicio de transporte Intermunicipal del departamento en relación a otros departamentos?
7. ¿Qué aspectos positivos y negativos destaca en el transporte terrestre de pasajeros actual?
8. ¿Cree que los usuarios están satisfechos con el servicio de transporte público?
9. ¿Qué impide aumentar la oferta para cubrir la demanda?
10. ¿Cada cuánto realiza mejoras en el estado mecánico de su unidades o unidades de buses/ microbuses?

CUMPLIMIENTO DE LA LEY 524 Y SU REGLAMENTO

11. ¿Cumplen con la Ley 524 Ley General de Transporte Terrestre y su reglamento?
12. ¿Considera adecuada la aplicación de la ley por parte del ente regulador?

13. ¿Qué beneficios recibe como transportista por parte del estado? ¿Considera que estos beneficios deberían incidir en la calidad del servicio?
14. ¿Considera que el tráfico y las paradas no habilitadas son un problema en el trayecto de cada ruta Intermunicipal?
15. ¿Considera que el estado de las terminales de buses en el departamento de _____ permite una adecuada y segura movilidad tanto en vehículos como de los peatones (firme, accesibilidad, señalización)?
16. ¿con que frecuencia reciben capacitaciones dirigidas a la mejora del servicio de pasajeros y de las regulaciones de transito?
17. ¿Considera más importante obtener mayores ganancias sin importar la comodidad y seguridad del usuario?
18. ¿Considera importante responder ante daños o lesiones a usuarios únicamente por lo establecido en la póliza de seguro de transporte de pasajeros?

Anexo No. 4

Entrevista a: funcionarios de la Delegación Departamental de Transporte Terrestre, MTI Masaya

Estimado funcionario, con el objetivo de conocer la perspectiva por parte del ente regulador al sector transporte público y su valoración en cuanto a la calidad en el servicio de pasajeros, realizamos la siguiente entrevista con los aspectos antes mencionados para la realización de la tesis de investigación sobre el tema: APLICACIÓN DE LA LEY NO 524 Y SU REGLAMENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERMUNICIPAL EN EL DEPARTAMENTO DE MASAYA, me dirijo a usted para solicitar su contribución en la facilitación de información requerida. Estoy segura que los resultados serán de mucha ayuda para el fortalecimiento de la aplicación de la norma reguladora al sector transporte.

Nombre del entrevistado: _____

Responsabilidad del entrevistado: _____

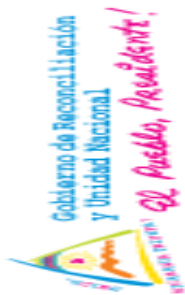
Profesión: _____

Lugar de la entrevista: _____ Fecha de Aplicación: __/__/__

Nombre de la entrevistadora _____

1. ¿Desde hace cuánto tiempo ejerce el cargo de funcionario de Transporte Terrestre en el departamento de Masaya?
2. ¿Cuáles son las mayores exigencias del gremio transporte en relación con los derechos que le otorga la Ley 524, Ley General de Transporte Terrestre?
3. ¿Qué criterios son tomados en cuenta a la hora de aplicación de multas a transportistas por incumplimiento a la ley 524 y su reglamento?
4. ¿Considera que existe una falta de compromiso y voluntad por parte de transportistas para cumplir con lo establecido en la ley 524?
5. ¿Cuáles son las mayores incidencias que se presentan cuando se realizan operativos (Estado mecánico, aplicación de multas)
6. ¿Qué tipo de acciones realiza el MTI para atender la demanda de usuarios en horas pico?
7. ¿El personal en campo está debidamente capacitado para aplicar la ley 524 según lo establecido?
8. Donde la ley es clara no necesita interpretación, ¿qué sucede en los casos donde las multas son aplicadas por criterio personal de los inspectores de transporte y no por criterio apegado a ley?

9. ¿Qué propuestas como ente regular se pueden implementar para mejorar el servicio de pasajeros a la población?
10. En el caso de denuncias de usuarios, accidentes de tránsito donde se ven involucrados unidades de transporte público ¿cuál es el procedimiento a seguir por parte del ente regulador?
11. ¿Cuál sería su calificación en la prestación del servicio brindado por concesionarios del departamento de Masaya?



Anexo No. 5 Formato de Indicadores Estadísticos de Transporte de Pasajeros

DGTT-DRT

INDICADORES ESTADÍSTICOS DEL TRANSPORTE
PÚBLICO DE PASAJEROS

DEPARTAMENTO: MASAYA

REGION: Y MES: ENERO

No.	CLASIFICACIÓN DE RUTA:	RUTAS QID	Sentidos Reportados	VEHICULOS				VIAJES				LONGITUD (Km)	PASAJEROS ES	DÍAS DE OPERACIÓN	
				Program. (L a S)	Program. (Domingos)	OPERANDO (L a S)	OPERANDO (Domingos)	Program. m. (L a S)	Program. (Domingos)	Reales (L a S)	Reales (Domingos)			Prog.	Reales
1	0101	MASAYA-MANAGUA (EXPRESO)	2	15	11	15	10	6	6	6	6	30.00	40	31	30
2	0102	MASAYA-MANAGUA (ORDINARIO)	2	26	11	20	11	6	6	6	6	30.00	38	31	31

LARUTA

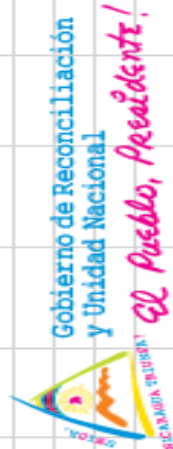
OBSERVACION: RUTA MASAYA-MANAGUA NO OPERO EL DIA 1 DE ENERO

OBSERVACION:

OBSERVACION:

OBSERVACION:

OBSERVACION:



DGTT-DRT

INDICADORES ESTADÍSTICOS DEL TRANSPORTE
PÚBLICO DE PASAJEROS

DEPARTAMENTO: MASAYA

REGION: MES: ENERO

No.	CLASIFICACION DE RUTA:	RUTAS O/D	Seatidos Reportados	VEHICULOS						VIAJES			LONGITUD (Km)	PASAJEROS	DIAS DE OPERACIÓN	
				INSCRITO	Program (L a S)	Program (Domingo s)	OPERANDO (L a S)	OPERANDO (Domingo s)	Program (L a S)	Program (Domingo s)	Reales (L a S)	Reales (Domingos)			Prog.	Reales
1	SECCION 1	MASAYA CHINANDEGA	2	2	2	1	2	1	2	12	2	2	133.00	58	31	30
2		MASAYA MATAGALPA	2	2	2	0	2	0	2	0	0	0	135.00	44	30	26
3		MASAYA JUIGALPA	2	1	1	0	1	0	2	0	0	0	150.00	44	30	26
4		MASAYA-ESTELI	2	1	1	0	1	0	2	0	0	0	145.00	45	30	26
5		MASAYA-ESTELI	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	145.00	45	31	30

OBSERVACION 1: RUTA MASAYA CHINANDEGA Y MASAYA A ETALI QUE ESTAN PROGRAMADA LOS DOMINGOS NO OPERAN EL 1 DE ENERO, RUTA MASAYA MATAGALPA, MASAYA JUIGALPA NO OPERAN LOS DOMINGOS

OBSERVACION 2:

OBSERVACION 3:

OBSERVACION 4:

OBSERVACION 5:

Elaborado por: _____

Fecha: #####



INDICADORES ESTADÍSTICOS DEL
TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

DGTT-DRT

DEPARTAMENTO:

REGION: MES: ENERO

No.	CLASIFICACION DE RUTA:	RUTAS O/D	Sentid ar Report edar	VEHICULOS				VIAJES				PASIVIA JES	DIAS DE OPERACIÓN	
				INSCRIT O	Program. (L a \$)	Progr am. (Dom a S)	OPERA MD0 (Domi a S)	OPERA MD0 (Domi a S)	Progr am. (Dom a S)	Real (L a S)	Real (Domi a S)		Prog.	Reales
1	ALIMENTADORA PRINCIPAL	TISMA - MANAGUA (MO)	2	5	5	5	5	5	6	6	6	50	31	30
2		MASAYA - RIO BLANCO	2	1	1	0	1	0	2	2	0	50	26	26
3		MASAYA-TIPITAPA (ORDINARIO)	2	16	16	14	16	14	6	6	6	45	31	30
4		TISMA-MASAYA (ORDINARIO)	2	5	5	5	5	5	10	10	10	45	31	30
5		NANDASMO- MASAYA(ORDINARIO)	2	6	6	6	6	6	9	9	9	40	31	30
6		LA CONCEPCION-MANAGUA (ORDINARIO)	2	30	27	2	27	2	4	2	4	50	31	30
7		MASATEPE MANAGUA VIA MASAYA	2	18	18	9	18	9	3	2	3	40	31	31
8		MASATEPE MANAGUA VIA EL CRUCERO	2	3	3	0	3	0	2	0	2	40	26	26
9		NANDASMO- MANAGUA(ORDINARIO)	2	1	1	0	1	0	2	0	2	50	26	26
10		LA CONCEPCION-JINOTEPE (ORDINARIO)	2	7	7	7	5	5	8	8	6	38	31	31
11		NIQUINHOMO-GRANADA (ORDINARIO)	2	10	10	5	10	5	0	0	0	0	0	0
12		MASATEPE-JINOTEPE(VIA LAS ESQUINAS)	2	11	11	6	11	6	6	6	6	20	31	31
13		NINDIRI- MASAYA (ORDINARIO)	2	5	5	4	5	4	16	16	12	25	31	30

OBSERVACION 1 LAS RUTA MASAYA NINDIRI,CONCEPCION MANAGUA ORDINARIO,NANDASMO MASAYA ,MASAYA TISMA,MASAYA TIPITAPA ORDINARIO, Y TISMA

OBSERVACION 2 La Ruta Niquinhomo-Granada, es reportada por la Delegacion Granada, y que esta delegacion no posee regulacion en ninguna de las dos terminales de la

OBSERVACION 3:

OBSERVACION 4:

OBSERVACION 5:

Elaborado por:

Fecha: 01/11/2023



DGTT-DRT

INDICADORES ESTADÍSTICOS DEL
TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

DEPARTAMENTO: MASAYA

REGION-IV MES: ENERO

Nº.	CLASIFICACION DE RUTA:	RUTAS O/D	Sitio de Embarque	VEHICULOS			VIAJES			LONGITUD (Km)	PASAJEROS	DÍAS DE OPERACIÓN	
				INSCRITO	Prm. m. (L a S)	Prm. m. (Dom. a S)	operando + IL a S	operando + Dom. a S	Prm. m. (Dom. a S)	Real. IL a S	Real. Dom. a S	Prm.	Real.
1	ALIMENTADORA B BOUN DARA	SABANITA-MANAGUA	2	7	7	0	5	0	5	0	0	26	26
2		LA SABANITA-MASAYA	2	2	2	2	2	2	6	4	4	31	30
3		LAS FLORES-MANAGUA	2	7	7	2	6	2	4	2	2	31	30
4		LLANO GRANDE-MANAGUA (MERC. MAYOREO)	2	2	2	0	2	0	2	0	0	26	26
5		LLANO GRANDE-MANAGUA (MERC. ORIENTAL)	2	2	2	0	2	0	2	0	0	26	26
6		DIRIOMITO-PACAYA-MANAGUA	2	1	1	1	1	0	2	0	0	26	26
7		EL PORTILLO-MANAGUA	2	1	1	1	1	0	2	0	0	26	26
8		SAN JOSE DE MASATEPE-MASAYA	2	1	1	1	1	1	4	4	4	31	30
9		VERACRUZ-MANAGUA	2	14	14	10	14	10	0	0	0	31	30
10		COFRADIA-MANAGUA	2	5	0	0	0	0	0	0	0	31	30
11		COFRADIA-MASAYA	2	2	2	2	2	2	8	6	6	31	30
12		EL PORTILLO-MASAYA	2	2	2	2	2	1	8	4	4	31	30
13		LAS CRUCITAS-MASAYA	2	2	2	1	1	1	6	6	4	31	30
14		PIEDRA MENUDA-MASAYA	2	1	1	1	1	0	4	0	0	26	26
15		EL SITIO-MASAYA	2	1	1	1	1	1	6	6	4	31	30
16		EL PALENQUE-MASAYA	2	3	3	3	3	1	6	6	6	31	30
17		HOJA CHIGUE-MASAYA	2	2	2	2	2	1	8	8	4	31	30
18		SAN JOSE DE MASATEPE-JINOTEPÉ (CAMPOS AZULES)	2	4	4	0	4	0	0	0	0	30	30
19		SAN JOSE DE MASATEPE-JINOTEPÉ (DULCE NOMBRE)	2	3	3	0	3	0	0	0	0	31	31
20		SAN BENITO-MASAYA (ORDINARIO)	2	1	1	1	1	1	4	4	4	31	30
21		LA BORGONA-MASAYA (VIA TIGUANTEPE)	2	6	6	6	6	5	10	8	10	31	31

Elaborado por:

OBSERVACION 1:	La Ruta Cofradia-Managua y Veracruz-Managua, son reportadas por la Delegación Masaya, ya que esta delegación no posee regulación en las pautas												
OBSERVACION 2:													
OBSERVACION 3:	EN ESTA ALIMENTADORA TRABAJO EL 1 DE ENERO ÚNICAMENTE LA RUTA LA BORGONA MASAYA.												
OBSERVACION 4:													
OBSERVACION 5:													

Fecha: #####

Anexo. 6 Multas

MINISTERIO DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE
DELEGACIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE

CITA **MTI**

Fecha de emisión 07/08/23 Masaya SERIE "B" N° 110781

DATOS GENERALES (A ser llenado por el Inspector (a))

Nombre del Transportista Pedro Manuel Rivas Hernández
 Concesión N° - Ruta Masaya - Managua
 Placa MY 231 Servicio ordinario Cooperativa/Empresa/Individual COOPERATIVA M.B.
 Se requiere que usted se presente en las oficinas de la Delegación de Transporte Terrestre ubicada en: Managua 91 Costado
ESK del 15/08/23 UTB
 Fecha 10/08/23 hora 10:00 para deslindar responsabilidad sobre la supuesta falta cometida: Rg L 524
Artículo 16, 15. Exposición de personas al peligro.
 Documentos retenidos: 2m A00 S0633. Art 21, 2. No porta C.O. 11229 J. 11 Doc. Vencido
 Terminal / Punto de Control ubicado en: La Reforma Hora de aplicación Cita: -

PROCESO PARA DESLINDAR CITA (A ser llenado por la Delegación de Transporte Terrestre)

El Transportista Pedro Manuel Rivas se presentó a deslindar cita en esta Delegación en fecha 10/08/23, siendo el resultado: amonestación () ; Multa () , C\$ 300 , Suspensión () día (s) () semana (s) , () mes (es) o se descartó la cita por mala aplicación () . De acuerdo a los registros que lleva esta Delegación, el (la) transportista es reincidente en la falta cometida: si ☐ no ☒ , por primera reincidencia la multa se duplica en C\$ 300 ; en caso de segunda reincidencia procederá la suspensión de operaciones según Arto. 236 del Decreto 42-2005 y Arto. 86 de la Ley 616 de reforma a la Ley 524. El término para el pago de la multa se vence el 06/09/23, de no pagar la multa en el plazo establecido se procederá a requerir multa por documento vencido. Multa Pagada ☐ ; Multa Pendiente ☐

IMPORTANTE
 De no presentarse a deslindar la cita en el plazo fijado, se procederá según el Arto. 236 del Reglamento a la Ley 524. De emitirse la cita sin retenir documentos de autorización, la cita no será válida para operar y deberá presentarse de inmediato a la Delegación de Transporte Terrestre respectiva. Este documento no constituye Permiso de Operación. La unidad será retenida si se encuentra operando en fecha posterior al plazo fijado a presentarse. A salvo los derechos de recurrir de la sanción aplicada.

Inspector(a) DGTT-MTI (Nombre, Código y Firma) Jorge L. Hernández Delegado (a) DGTT-MTI (Nombre y Firma) [Firma] Transportista o Apoderado (Nombre y Firma) [Firma]

Servicios de Reproducción SELEJUVI/RUC: 0011024100005 4008, (2) 50.7 No. 85.081 - 115.000 04/2022

MINISTERIO DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE
DELEGACIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE

CITA **MTI**

Fecha de emisión 19/04/2023 MASAYA SERIE "B" N° 100445

DATOS GENERALES (A ser llenado por el Inspector (a))

Nombre del Transportista Manuel Wilson Escobar Espinoza
 Concesión N° 11100 Ruta Masaya - Managua
 Placa MY 118 Servicio ordinario Cooperativa/Empresa/Individual COOPERATIVA M.B.
 Se requiere que usted se presente en las oficinas de la Delegación de Transporte Terrestre ubicada en: Managua 91 Costado
del 21/04/23 UTB
 Fecha 21/04/23 hora 10:00 para deslindar responsabilidad sobre la supuesta falta cometida: Rg L 524
Artículo 16, 15. Exposición de personas al peligro.
 Documentos retenidos: 2m A00 S0633. Art 21, 2. No porta C.O. 11229 J. 11 Doc. Vencido
 Terminal / Punto de Control ubicado en: La Reforma Hora de aplicación Cita: -

PROCESO PARA DESLINDAR CITA (A ser llenado por la Delegación de Transporte Terrestre)

El Transportista Manuel Wilson Escobar se presentó a deslindar cita en esta Delegación en fecha 21/04/23, siendo el resultado: amonestación () ; Multa () , C\$ 300 , Suspensión () día (s) () semana (s) , () mes (es) o se descartó la cita por mala aplicación () . De acuerdo a los registros que lleva esta Delegación, el (la) transportista es reincidente en la falta cometida: si ☐ no ☐ , por primera reincidencia la multa se duplica en C\$ 300 ; en caso de segunda reincidencia procederá la suspensión de operaciones según Arto. 236 del Decreto 42-2005 y Arto. 86 de la Ley 616 de reforma a la Ley 524. El término para el pago de la multa se vence el 06/09/23, de no pagar la multa en el plazo establecido se procederá a requerir multa por documento vencido. Multa Pagada ☐ ; Multa Pendiente ☐

IMPORTANTE
 De no presentarse a deslindar la cita en el plazo fijado, se procederá según el Arto. 236 del Reglamento a la Ley 524. De emitirse la cita sin retenir documentos de autorización, la cita no será válida para operar y deberá presentarse de inmediato a la Delegación de Transporte Terrestre respectiva. Este documento no constituye Permiso de Operación. La unidad será retenida si se encuentra operando en fecha posterior al plazo fijado a presentarse. A salvo los derechos de recurrir de la sanción aplicada.

Inspector(a) DGTT-MTI (Nombre, Código y Firma) [Firma] Delegado (a) DGTT-MTI (Nombre y Firma) [Firma] Transportista o Apoderado (Nombre y Firma) [Firma]

Servicios de Reproducción SELEJUVI/RUC: 0011024100005 4008, (2) 50.7 No. 85.081 - 115.000 04/2022

Anexo No. 7 Fotografías

Unidades de Transporte y Terminales de buses en el departamento de Masaya















