



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

CARRERA: INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TEMA:

PROPUESTA DE UN MODELO DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO Y COMERCIAL DEL CANTÓN CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

AUTOR:

EDGAR JAVIER VIQUE SAMANIEGO

RIOBAMBA – ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el Sr. Edgar Javier Vique Samaniego, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez revisado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga

DIRECTOR

Dra. Jenny Margoth Villamarín Padilla

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Edgar Javier Vique Samaniego, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 8 de marzo de 2019

Edgar Javier Vique Samaniego

C.C. 060413357-9

DEDICATORIA

El presente Trabajo de titulación va dedicado en primer lugar a Dios por darme la oportunidad de seguir con vida, además de brindarme sabiduría y paciencia para lograr mi objetivo académico y personal.

A mis amados Padres Edgar Vique y Rocío Samaniego por su amor, dedicación, arduo trabajo y sobre todo por ser el pilar fundamental en mi vida e inspiración para superarme día a día.

A mi hermano Brayan Vique por estar presente en los momentos difíciles además de ser un apoyo incondicional.

A toda mi familia por sus palabras de apoyo y fuerza por lo cual me motivó a conseguir mi objetivo.

Edgar Javier Vique Samaniego

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad de compartir un día más y acompañarme en todos los momentos que he requerido de su ayuda, a la vez brindarme sabiduría y paciencia en todos aquellos momentos difíciles que se ha presentado.

A mis amados Padres Edgar Vique y Rocío Samaniego por su amor, dedicación y arduo trabajo, sus sabios consejos y arduo trabajo me han convertido en lo que soy.

A mi hermano Brayán por ayudarme y colaborar en los momentos que necesité un estrechón de manos.

A toda mi familia que de una u otra forma me apoyaron, brindando consejos valiosos para no desfallecer y poder consolidarme como ingeniero.

A todos mis amigos, en especial a George, Tania y Jessyca por compartir los momentos que se tornaban difíciles, tan solo nosotros sabemos la gran lucha por la que pasamos y el éxito que conseguimos.

Además, quiero expresar un agradecimiento especial a los docentes Ing. Marcelo Villalba, Dra. Jenny Villamarín y al Ing. José Luis Llamuca por brindarme las pautas necesarias para el desarrollo de mi trabajo de titulación.

Edgar Javier Vique Samaniego

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autORÍA.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	x
Índice de ilustraciones	xii
Índice de registros	xiii
índice de anexos.....	xiv
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
Introducción	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN	5
1.4.1 Justificación Teórica.....	5
1.4.2 Justificación Metodológica.....	6
1.4.3 Justificación Práctica	6
1.4.4 Justificación Académica	6
1.5. OBJETIVOS	7
1.5.1 Objetivo General.....	7
1.5.2 Objetivos Específicos	7
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA	8
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	8
2.2. MARCO TEÓRICO	8
2.2.1 Administración	9
2.2.2 El desempeño organizacional	12

2.2.3	Procesos de Gestión del Talento Humano	12
2.2.4	Calidad.....	14
2.2.5	Norma ISO 9001:2015.....	28
2.2.6	Gestión de la calidad del Servicio	32
2.2.7	Metodología SERVQUAL (Satisfacción del Usuario).....	33
2.2.8	Satisfacción al Usuario	35
2.2.9	Transporte Terrestre	36
2.2.10	Terminal de Pasajeros.....	41
2.2.11	Indicadores Técnicos de Calidad en el Servicio de Transporte.....	42
2.2.12	Empresa	43
2.2.13	Base Jurídica.....	43
2.2.14	Geografía Territorial.....	46
2.2.15	Geografía del Cantón Chambo	47
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	49
2.3.1.	Administración	49
2.3.2.	Calidad.....	49
2.3.3.	Estandarización.....	49
2.3.4.	Cliente.....	49
2.3.5.	Modelo.....	50
2.3.6.	Modelo de Gestión.....	50
2.3.7.	Organización.....	50
2.3.8.	Servicio.....	50
2.3.9.	Sistema.....	50
2.3.10.	Gestión.....	50
2.3.11.	Sistema de Gestión	50
2.3.12.	Sistema de Gestión de Calidad	50
2.3.13.	Proceso.....	51
2.3.14.	Mejora Continua	51
2.3.15.	Acción Correctiva.....	51
2.3.16.	Ruta.....	51
2.3.17.	Frecuencia.....	51
2.3.18.	Estrategia	51
2.3.19.	Baches.....	51

2.3.20.	Acción preventiva.....	52
2.4.	INTERROGANTES DE ESTUDIO.....	52
2.4.1.	Idea a Defender.....	52
2.5	VARIABLES.....	52
2.5.1	Variable independiente.....	52
2.5.2	Variable dependiente.....	52
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		53
3.1.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.2.1.	Bibliográfica.....	53
3.2.2.	Descriptiva.....	53
3.2.3.	Correlacional.....	53
3.2.4.	De campo.....	54
3.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	55
3.3.1.	Administración de las Operadoras.....	55
3.3.2.	Gestión de Talento Humano de las Operadoras.....	56
3.3.3.	Finanzas de las Operadoras.....	57
3.3.4.	Entes Reguladores del Transporte.....	58
3.3.5.	Calidad y Prestación del Servicio.....	59
3.3.6.	Aspectos Técnicos del Transporte.....	60
3.4.	TIPO DE ESTUDIO.....	61
3.4.1	Transversal.....	61
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	61
3.5.1.	Población.....	61
3.5.2.	Muestra.....	61
3.5.3	Operadoras del Transporte Público y Comercial.....	62
3.5.4	Paradas del transporte público.....	62
3.5.5	Paradas del transporte Comercial.....	63
3.5.6	Terminal Terrestre del Cantón.....	64
3.5.7	Infraestructura Vial.....	65
3.5.7.1	Vías Urbanas del Cantón Chambo.....	65
3.5.7.2	Vías utilizadas por el Transporte Público.....	66
3.6.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	66

3.6.1.	Métodos	66
3.6.2.	Técnicas	66
3.6.3.	Instrumentos	67
3.7.	ANÁLISIS e interpretación DE RESULTADOS.....	68
3.7.1.	Resultado de entrevistas dirigidas al Nivel Administrativo de las operadoras.	68
3.7.2.	Resultado de entrevistas en cuanto al manejo del Gestión del Talento Humano de las operadoras.....	76
3.7.3.	Resultado de la entrevista sobre el manejo de las finanzas de las operadoras .	80
3.7.4.	Resultado de las Entrevista a los entes Reguladores del Transporte	83
3.7.5.	Fichas de observación aplicadas a la infraestructura Terminal de pasajeros....	84
3.7.6.	Fichas de observación al estado de las paradas del transporte Público	85
3.7.7.	Fichas de observación a las paradas del transporte Comercial.....	87
3.7.8.	Fichas de observación aplicadas a la infraestructura Vial	88
3.7.9.	Ficha de observación de la Tecnología (Vehículos).....	90
3.7.10.	Análisis y resultados del cuestionario SERVQUAL	95
3.7.11.	Cuadro Resumen Diagnóstico	104
3.8	COMPROBACIÓN DE LAS INTERROGANTES DE ESTUDIO/IDEA A DEFENDER.....	106
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		107
4.1.	TÍTULO	107
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	107
4.2.1.	Beneficios	107
4.2.2.	MODELO DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN AL USUARIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO Y COMERCIAL.....	107
4.2.2.1	Modelo de Gestión Organizacional	107
4.2.3.2	Modelo de Mejoramiento de la Calidad y Satisfacción de los Usuarios	127
4.2.4	Modelo Técnico de Transporte	154
CONCLUSIONES		162
RECOMENDACIONES.....		163
BIBLIOGRAFÍA		164
ANEXOS		168

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calidad en el Servicio	32
Tabla 2: Componentes básicos de un terminal de Pasajeros	41
Tabla 3: Indicadores técnicos de Calidad	42
Tabla 4: Población por Sexo	48
Tabla 5: Clasificación por medio de viaje	48
Tabla 6: Administración de las operadoras.....	55
Tabla 7: Gestión de Talento Humano de las Operadoras	56
Tabla 8: Finanzas de las operadoras	57
Tabla 9: Entes Reguladores del Transporte	58
Tabla 10: Calidad y Prestación del Servicio	59
Tabla 11: Aspectos Técnicos del Transporte	60
Tabla 12: Operadoras del Transporte Público y Comercial.....	62
Tabla 13: Paradas del Transporte Público	63
Tabla 14: Ubicación de las paradas del transporte Comercial.....	63
Tabla 15: Tipología de identificación de las paradas del transporte comercial.....	64
Tabla 16: Vías de rutas del Transporte Público	66
Tabla 17: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras	68
Tabla 18: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras	70
Tabla 19: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras	71
Tabla 20: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras	72
Tabla 21: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras	73
Tabla 22: Entrevista a la parte administrativa de las operadoras.....	74
Tabla 23: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras	75
Tabla 24: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras	76
Tabla 25: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras	77
Tabla 26: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras	78
Tabla 27: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras	79
Tabla 28: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras	80
Tabla 29: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras	81
Tabla 30: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras	82
Tabla 31: Respuesta de los Entes Reguladores del Transporte	83

Tabla 32: Resultado de la Observación al terminal de pasajeros	84
Tabla 33: Estado de las Paradas del Transporte Público	85
Tabla 34: Estado de las Paradas del Transporte Comercial Modalidad Taxi Convencional	87
Tabla 35: Estado de las Paradas del Transporte Comercial Modalidad Carga liviana y Mixta.....	88
Tabla 36: Estado de la Vía Chambo-Riobamba.....	88
Tabla 37: Estado de la Vía Chambo-Ulpán	88
Tabla 38: Estado de la Vía Chambo-Guayllabamba.....	89
Tabla 39: Estado de la Vía Chambo-San Francisco	89
Tabla 40: Estado de la Vía Chambo-Daldal	89
Tabla 41: Estado de las vías del Cantón Chambo.....	90
Tabla 42: Tecnología de las operadoras	90
Tabla 43: Resultado de observación vehicular	91
Tabla 44: Fichas de Observación Vehicular	92
Tabla 45: Fichas de Observación Vehicular (Carga Liviana).....	93
Tabla 46: Fichas de Observación Vehicular (Carga Mixta)	94
Tabla 47: Elementos tangibles	96
Tabla 48: Fiabilidad del Servicio.....	97
Tabla 49: Capacidad de Respuesta	98
Tabla 50: Aseguramiento.....	99
Tabla 51: Empatía.....	100
Tabla 52: Análisis de brechas ponderadas	102
Tabla 53: Resumen Diagnóstico	104
Tabla 54: Sistema Administrativo	108
Tabla 55: Parámetros de la estructura organizacional	109
Tabla 56: Características en equipo	111
Tabla 57: Control en base a las acciones	112
Tabla 58: Proceso de Mejora Continua.....	145
Tabla 59: Acciones de mejora Terminal Terrestre	154
Tabla 60: Acción de Mejora Técnica N° 1	155
Tabla 61: Acción de Mejora Técnica N° 2	156
Tabla 62: Acción de Mejora Técnica N° 3	157

Tabla 63: Acción de Mejora Técnica N° 4	159
Tabla 64: Acción de Mejora Técnica N° 5	160
Tabla 65: Acción de Mejora Técnica N° 6	160

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Elementos de la administración	11
Ilustración 2: Relación proceso, principios y elementos administrativos.....	11
Ilustración 3: Evolución de la calidad.....	16
Ilustración 4: Círculo de calidad de Deming	18
Ilustración 5: Diagrama de la Trilogía de Juran	22
Ilustración 6: Pasos de la Estandarización	28
Ilustración 7: Norma ISO 9001:2015.....	31
Ilustración 8: Dimensiones de la Calidad	33
Ilustración 9: Estructura Típica del pavimento flexible.....	39
Ilustración 10: Tipos de pavimento	39
Ilustración 11: Mapa de ubicación de las paradas del transporte Público	63
Ilustración 12: Mapa de ubicación de las paradas del transporte Comercial.....	64
Ilustración 13: Ubicación del Terminal de Pasajeros del Cantón Chambo	65
Ilustración 14: Vías del Cantón Chambo	65
Ilustración 15: Promedio de percepciones para cada dimensión	101
Ilustración 16: Relación Percepción-Expectativa	101
Ilustración 17: Índice de Calidad del Servicio.....	103
Ilustración 18: Organigrama propuesto para las operadoras	110
Ilustración 19: Macro procesos del Transporte Público y Comercial.....	129
Ilustración 20: Matriz piramidal de formación de equipos para la mejora.....	135
Ilustración 21: Análisis de causa y efecto.....	146
Ilustración 22: Diagrama del Por qué	147
Ilustración 23: Índice de cambio.....	148
Ilustración 24: Diagrama del Cómo.....	149
Ilustración 25: Actuar	153

ÍNDICE DE REGISTROS

Registro 1: Herramientas de seguimiento, evaluación y medición.....	116
Registro 2: Jerarquización de factores en los puestos de trabajo.....	121
Registro 3: Valoración de los Factores en los puestos.....	121
Registro 4: Presupuesto Transporte Público y Comercial	127
Registro 5: Análisis DOFA del Transporte Público y Comercial.....	128
Registro 6: Calidad y sus procesos	130
Registro 7: Compromiso Alta Dirección	133
Registro 8: Comunicación de la política de calidad	134
Registro 9: Roles y Responsabilidades	136
Registro 10: Plan de Calidad	137
Registro 11: TH que interviene en la prestación del Servicio	139
Registro 12: Herramientas de seguimiento, evaluación y medición.....	140
Registro 13: Evaluación del desempeño	142
Registro 14: Análisis Matricial	145
Registro 15: Pareto.....	148
Registro 16: Plan de mejora.....	150
Registro 17: Cronograma.....	151
Registro 18: Verificación.....	152

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Plan Estratégico.....	168
Anexo 2: Ficha de Revisión Vehicular	172
Anexo 3: Ficha De Observación Del Terminal De Pasajeros.....	173
Anexo 4: Ficha de Observación Vías Transporte Público	174
Anexo 5: Fichas de observación de las vías urbanas del Cantón Chambo	174
Anexo 6: Contrato de Prestación de Servicios Profesionales	175
Anexo 7: Cuadro de Vida Útil de los Vehículos de Transporte Público y Comercial .	178
Anexo 8: Encuesta del Nivel de Satisfacción de los usuarios	179
Anexo 9: Evidencia de Encuestas, entrevistas y capacitaciones	185

RESUMEN

La “Propuesta de un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del transporte público y comercial del Cantón Chambo, Provincia de Chimborazo”, se desarrolló con el fin de evaluar la calidad en el servicio por parte de las 7 operadoras de transporte público y comercial. La investigación parte en identificar las dimensiones intervienen directamente en la calidad y prestación del servicio, posteriormente se diagnosticó la situación actual calculando el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio prestado. Para la recolección de datos, fue preciso la aplicación de entrevistas dirigidas a los representantes de las operadoras, a la vez se utilizó encuestas hacia los usuarios y por último fue necesario el uso de fichas técnicas de observación sobre el estado de: vías, paradas, vehículos y el terminal terrestre de pasajeros. Finalizada la investigación se pudo determinar que: la administración de las operadoras se maneja de forma empírica, además de no contar con procesos de gestión del Talento Humano adecuados; en cuanto al Índice Calidad del servicio ofertado por las operadoras es de (-44,20) lo cual determina una insatisfacción de los usuarios, ubicando las dimensiones en estratos como: Empatía (-55), Fiabilidad (-52), Aseguramiento (-48), Elementos Tangibles (-36), Capacidad de Respuesta (-30). En la parte técnica se notó el mal estado de vías, falta de información al usuario, señalética inadecuada e infraestructura insegura. La finalidad de la presente investigación fue el desarrollo de acciones de mejora desde la parte administrativa, dimensiones de calidad y aspectos técnicos que permita a los usuarios incrementar sus niveles de satisfacción hacia el servicio prestado. Por tal motivo se recomienda la implementación total del modelo con el objetivo de que las operadoras brinden un servicio de calidad acorde a las necesidades de los usuarios.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <MODELO DE CALIDAD EN EL SERVICIO> <SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS> <ASPECTOS TÉCNICOS> <TRANSPORTE PÚBLICO Y COMERCIAL> <CHAMBO (CANTÓN)>

Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The proposal of an improvement model of the quality of service and the users satisfaction of the public and commercial transport in Chambo, -Chimborazo province-was developed in order to evaluate the quality of the service by the seven operators of public and commercial transport. The investigation starts from identifying the dimensions that directly intervene in the quality and performance of the service, later the current situation was diagnosed by calculating the level satisfaction of the users concerning the service provided. For the collection of data, it was necessary to carry out interviews directed to the representatives of the operators, at the same time surveys were used towards the users and finally it was necessary to use technical observation sheets about the state of roads, stops, vehicles and the passenger land terminal. After the investigation it was possible to determine that the management of the operators is handled empirically, in addition to not having adequate Human Resource Management processes. Regarding the service quality index offered by the operators is (-44,20) which determines a dissatisfaction of the users, placing the dimensions in strata as: Empathy (-55), Reliability (-52), Assurance (-48), Tangible elements (-36), Response capacity (-30). In the technical part, the poor state of the roads, lack of user information, inadequate signage and unsafe infrastructure were noted. The purpose of this research was the development of improvement actions from the administrative side, quality dimensions and technical aspects that allow users to increase their levels of satisfaction with the service provided. For this reason, it is recommended the total implementation of the model with the aim that operators provide a quality service according to the users needs.

Keywords: <ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES> <QUALITY SERVICE MODEL> <USERS SATISFACTION> <TECHNICAL ASPECTS> <PUBLIC AND COMMERCIAL TRANSPORT> <CHAMBO (CANTÓN)>

INTRODUCCIÓN

En el Cantón Chambo la calidad en el servicio es un tema que propone renovar nuevos esquemas en el transporte, el bajo nivel de prestación del servicio de las operadoras de transporte público y comercial ha llevado a los usuarios a no confiar en estas modalidades y peor aún la utilización frecuente, los cambios de tecnología y paradigmas de la competencia hace una prioridad de cambio ante todas estas situaciones.

Es así, que la presente investigación pretende desarrollar un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del transporte público y comercial del Cantón Chambo lo cual permitirá identificar y ponderar las dimensiones de mayor insatisfacción a través del Análisis y Medición de satisfacción (Servqual), de esta manera proponer estrategias y acciones de mejora para brindar un servicio de Calidad.

No solo el trato, cortesía son aspectos de calidad en el transporte a esto complementa una serie de parámetros técnicos, entre ellos tenemos: una infraestructura vial y señalética adecuada, paradas con infraestructura segura, las cuales deben estar acorde con leyes y normas técnicas que establecen los organismos de control por lo cual es valedero su análisis y propuesta de consideraciones para incrementar la calidad y satisfacción del usuario.

El Proyecto de titulación se desarrolló en cuatro capítulos, que se detallan a continuación:

Capítulo I está conformado al planteamiento del problema donde detalla las evidencias de aquellos problemas que existen, la formulación, sistematización, justificación (teórica, metodológica, práctica y académica) estos en el marco de la presente investigación y por último objetivo general y objetivos específicos los cuales se pretenden alcanzar en la totalidad de investigación.

Capítulo II Marco de Referencia el cual se compone de Antecedentes Investigativos a nivel mundial, latinoamericano y local. El Marco Teórico donde se consigue información documentada de gran utilidad a la investigación, a continuación, se muestra el marco conceptual donde involucramos conceptos claves de términos utilizados en el trabajo de titulación y por último se presentan las interrogantes de estudio en la cuales se expone la idea a defender.

Capítulo III se establece el marco metodológico donde indica en enfoque, nivel, diseño y tipo de investigación el cual detalla los parámetros a investigar tanto para los usuarios y las operadoras de transporte, además de la población y muestra, también se detallan los métodos, técnicas e instrumentos que se van a utilizar, esto permite el observar los datos recolectados y permitirá diseñar el cuadro resumen diagnóstico que plantea las acciones a tomar y desarrollar.

Capítulo IV denominado marco propositivo se desarrolla la “PROPUESTA DE UN MODELO DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO Y COMERCIAL DEL CANTÓN CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”, donde se detalla el modelo de desarrollo organizacional y de calidad y prestación del servicio y por último incluye las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día el transporte terrestre ha evolucionado tanto que se ha convertido en una necesidad humana indispensable, ya sea por el crecimiento demográfico y ciertas actividades a las cuales deriva el transporte. Ahora bien, el transporte es considerado como un servicio pues este debe tener condiciones y dimensiones apropiadas de calidad esto para garantizar la plena satisfacción del usuario.

El Cantón Chambo presenta una población total de 13.208 habitantes según los datos proyectados del INEC y un área un poco superior a los 160 kilómetros cuadrados; con una densidad poblacional de 73 habitantes por kilómetro cuadrado, los cuales poseen la necesidad de trasladarse a diferentes destinos utilizando las modalidades tanto del transporte público (Intra-provincial) y comercial (taxis y camionetas de carga liviana y mixta), estas operan según su jurisdicción y son opciones adecuadas de traslado.

El transporte es uno de los servicios más dinámicos que ayuda a la economía de un sector, enlaza, traslada personas, bienes y recursos hacia lugares donde la necesidad se hace presente. Existiendo así en el Cantón Chambo transporte público y comercial permite a los ciudadanos se puedan transportar a realizar sus diferentes actividades, según datos del “Plan de Movilidad-GAD del Cantón Chambo (2014-2029)” establece motivos de viaje entre ellos tenemos: trabajo un 43%, Estudio 17%, Compras 15%, Otros 16%, Salud 3%, Deportes 1% de esta manera genera actividad económica en esos sectores.

Actualmente el Cantón cuenta con 2 operadoras que brindan un servicio de transporte público (Intra-provincial) de las cuales una de ellas es la “COOPERATIVA CHAMBO la cual opera a través de 10 rutas y la Compañía CITRANSTOURIS esta opera a través de 6 rutas siendo esta modalidad la más utilizada según el “Plan de Movilidad-GAD del Cantón Chambo (2014-2029)” con un 39% de utilización ya que es un sistema más accesible a la población, pero es necesario repotenciarlo para una mejor operación y un plus en el servicio. En cuanto a la modalidad de transporte comercial cuentan con 2 compañías en servicio de taxi una de ellas denominada SERVI-CHAMBO con 20

unidades y una segunda recientemente creada llamada SAN JANITO C.A con 15 unidades; a la vez existen 2 Cooperativas de carga liviana: COOPERATIVA REY DE LOS ANDES con 35 unidades y la COOPERATIVA REINA DEL CARMEN con 59 unidades, y por último una operadora de Carga Mixta COMPAÑIA AVETRIX S.A con 10 unidades, las mismas que están destinadas a cubrir la necesidad del traslado de los habitantes del Cantón.

El transporte público y comercial del cantón necesita una verificación total en cuanto a la calidad el servicio y la satisfacción de los usuarios, tomando en cuenta aspectos tales como: la calidad y prestación del servicio (elementos tangibles, fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía) y los aspectos técnicos que influyen en la satisfacción del usuario (información al usuario, estado del terminal de pasajeros, estado y la infraestructura de las paradas, la infraestructura vial y el estado de los vehículos en cuanto a seguridad, accesibilidad y comodidad).

La insatisfacción de los usuarios se presenta al no juntar de manera coordina la parte gestora de las operadoras (Administración adecuada de las operadoras, talento humano eficiente y eficaz para el servicio) y la parte técnica del transporte (estado de las paradas, infraestructura vial, señalética, etc.) esto genera quejas y una pésima imagen del transporte regulado.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio del transporte público y comercial del Cantón Chambo, Provincia de Chimborazo en el nivel de satisfacción de los usuarios?

1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- Objeto de estudio: Calidad en el Servicio de Transporte Público y Comercial.
- Campo de aplicación: Gestión de transporte terrestre
- Localización: Cantón Chambo

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Justificación Teórica

Desde una perspectiva teórica, la presente investigación se justifica, pues actualmente la calidad en el servicio es un aspecto importante y pertinente, por lo que, la ciencia administrativa lo considera un punto clave para el desenvolvimiento de la actividad productiva y social del transporte.

El marco legal impone acciones de ejecución por que basándome en la Constitución de la República del Ecuador hace énfasis en el **Art. 264** “Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley”: 6. Planificar, regular y controlar el tránsito y transporte público dentro de su territorio cantonal”. En la Ley Orgánica de Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en su **Art. 30.4** Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción, observando las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y, deberán informar sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar.

Corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales en el ámbito de sus competencias, planificar, regular y controlar las redes interprovinciales e intercantoneales de tránsito y transporte.

En el Código Orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización hace referencia en el **Art. 55.-** Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la Ley: en su incisos b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón; c) Planificar y mantener la vialidad urbana; f) Planificar, regular y controlar el tránsito y

el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal; y en el Art. 130.- Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte:

A los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales definirán en su cantón el modelo de gestión de la competencia de tránsito y transporte público, de conformidad con la Ley, para lo cual podrán delegar total o parcialmente la gestión a los organismos que venían ejerciendo esta competencia antes de la vigencia de este código. De esta manera los planes de movilidad se vuelven un tema prioritario en la Agenda Municipal como instrumento de planificación y desarrollo.

1.4.2 Justificación Metodológica

El desarrollo de un Modelo de Gestión de Calidad ayudará al transporte público y comercial a llevar de una mejor manera la administración enfocados siempre a la mejora continua y un servicio de calidad (eficiente y eficaz).

Para alcanzar los objetivos planteados en el presente trabajo, será necesario la utilización de técnicas de investigación como encuestas y entrevistas las cuales ayudarán a la recolección y posteriormente al análisis de datos, desde perspectivas internas y externas, esto pretende que el desarrollo sea objetivo sometiendo a un análisis estadístico, ya que con esto se logrará que la investigación sea propicia y adecuada a los lineamientos previstos.

1.4.3 Justificación Práctica

Desde una perspectiva práctica se va a evaluar los resultados obtenidos de la investigación y se propondrá estrategias de mejora lo cual beneficiará a los usuarios, comunidad y sector transportista del cantón, esto en cuanto a la calidad del servicio e incremento de la satisfacción de la población en general.

1.4.4 Justificación Académica

Desde una perspectiva académica el presente trabajo pretende aplicar los conocimientos adquiridos durante la estancia en la Escuela de Ingeniería en Gestión de Transporte los cuales desarrollaron aptitudes tanto prácticas y teóricas. La resolución de problemas se

enfoca mediante el análisis de los casos particulares proponiendo estrategias que ayuden su pronta solución.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Proponer un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio en el Transporte Público y Comercial del Cantón Chambo, Provincia de Chimborazo para incrementar la satisfacción de los usuarios.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en la que se desenvuelve el servicio del transporte público y comercial del cantón Chambo.
- Analizar la situación actual de la calidad del servicio y satisfacción del usuario del transporte público y comercial.
- Elaborar un modelo que genere estrategias para el mejoramiento de la calidad y satisfacción de los usuarios del sistema de transporte público y comercial de Cantón Chambo, Provincia de Chimborazo.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

La calidad y el servicio en el transporte que hoy en día se ofrecen han crecido con el desarrollo de las poblaciones contribuyendo al progreso de la humanidad, sin duda el aporte al crecimiento económico, expansión y avance en el conocimiento no solo del país sino a nivel mundial por lo que existen varios trabajos investigativos detallados a continuación.

En la Universidad Politécnica salesiana sede Cuenca en el año 2011 los autores Marcos Martín Ibarra Chimbo y José Marcelo Piña Valverde realizaron un trabajo investigativo sobre el mejoramiento del transporte público urbano con factores tales como la seguridad vehicular, contaminación ambiental y gestión del tránsito en el que se analizan cada variante que afecta al servicio del transporte público de Azogues, las alternativas tomadas por los autores mejora del sistema y ayuda a la satisfacción de los usuarios.

En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en el año 2017 el autor Víctor Rafael Domínguez Cevallos realizó su trabajo investigativo sobre el mejoramiento del transporte comercial (taxi convencional) del Cantón Guano en el que se pretende contribuir con estrategias de mejora en la calidad del servicio y con esto lograr que la población pueda incrementar sus niveles de satisfacción.

2.2. MARCO TEÓRICO

Para poder realizar la presente investigación se va a necesitar diferentes fuentes bibliográficas y repositorios digitales servirán de referencia acerca del tema de estudio que están ligadas entre sí, esto constituye un conjunto de ideas, conceptos, antecedentes, teorías, leyes y principios que van a permitir sustentar la investigación y comprender desde mejor perspectiva el enfoque que se pretende dar para la revisión analítica e interpretación de los resultados.

2.2.1 Administración

Para (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) mencionan que “**Administración** es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz. Esta definición básica necesita ampliarse:

- a) Como gerentes, las personas que realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.
- b) La administración se aplica a cualquier tipo de organización.
- c) También se adjudica a los gerentes de todos los niveles organizacionales.
- d) La meta de todos los gerentes es la misma: crear valor agregado.
- e) La administración se ocupa de la productividad, lo que supone efectividad / eficiencia, y la suma de los dos para lograr la eficacia”.

Para Idalberto Chiavenato (2012) define a la administración como “El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso del recurso para lograr los objetivos organizacionales”.

Donde la administración se ha convertido en el eje fundamental de las organizaciones ya que se podrá realizar las actividades de mejor manera, optimizando recursos, al menor costo y con mayor eficiencia y eficacia.

2.2.1.1 Objetivos de la Administración

Chiavenato I., (2012), con referencia a los principales objetivos de la administración, cita lo siguiente:

- a) Alcanzar los valores, objetivos y metas organizacionales con los mínimos recursos posibles.
- b) Permitir que la organización llegue a los niveles establecidos de producción o prestación de servicios.
- c) Obtener resultados deseados de una manera óptima y segura. (p. 259)

2.2.1.2 Importancia de la Administración

(Villalba, M., 2016) Menciona que: la calidad es un conjunto de conceptos asociados con la actividad humana, del que podríamos reconocer orígenes muy simples desde el hombre de las cavernas; en donde el hombre era un recolector, no transformaba la naturaleza, sólo tomaba lo que ella producía y sus inquietudes sobre ésta se limitaban a la inspección, valoración y selección de los productos naturales.

2.2.1.3 Proceso Administrativo

Para (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) definen como “Un conjunto de pasos o etapas sucesivas e interrelacionadas entre sí, a través de las cuales se efectúa la administración”.

2.2.1.4 Elementos de la Administración

- a) **Planificación:** Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. (Castro, Junco, Jimenez, & Cristibal, 2001, pág. 4)
- b) **Organización:** Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones (Stephen & Coulter, 2005, pág. 9)
- c) **Dirección:** Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)
- d) **Control:** Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. Incluye medir el desempeño respecto de las metas y los planes, mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregir dichas desviaciones. En suma, controlar facilita el cumplimiento de los planes. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

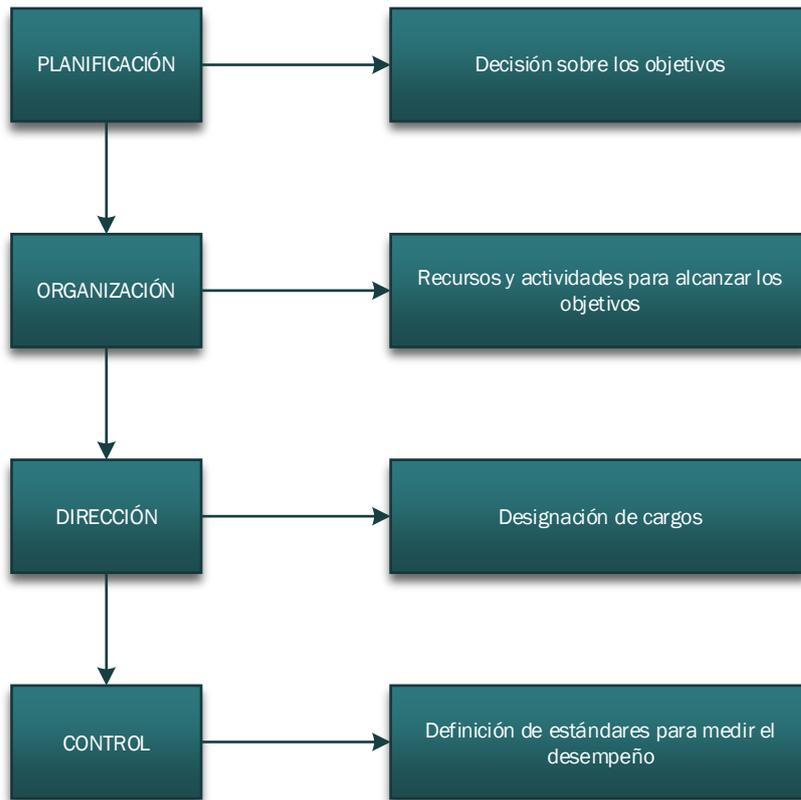


Ilustración 1: Elementos de la administración

Fuente: (Chiavenato, 2012)

Elaborado por: Javier Vique

2.2.1.5 Relación del proceso administrativo con los principios y elementos de la administración



Ilustración 2: Relación proceso, principios y elementos administrativos

Fuente: (Gómez, 2013)

Elaborado por: Javier Vique

2.2.2 El desempeño organizacional

(Jones,G., & George, J. 2010) mencionan que “Es una medida de la eficiencia y eficacia con que los gerentes aprovechan los recursos para satisfacer a los clientes y alcanzar las metas de la organización. El desempeño organizacional aumenta en proporción directa a los incrementos de la eficiencia y la eficacia”. (p.6).

2.2.2.1 Eficiencia

(Jones,G., & George, J. 2010) mencionan que “Es una medida de qué tan bien o qué tan productivamente se aprovechan los recursos para alcanzar una meta. Las organizaciones son eficientes cuando sus gerentes reducen al mínimo la cantidad de insumos (como mano de obra, materia prima y componentes) o el tiempo que se requiere para producir un lote determinado de bienes o servicios”.

2.2.2.2 Eficacia

(Jones,G., & George, J. 2010) mencionan que “Es una medida de la pertinencia de las metas que los gerentes decidieron que persiguiera la organización y del grado en que esa organización alcanza tales metas. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes escogen metas apropiadas y las consiguen”.

2.2.3 Procesos de Gestión del Talento Humano

La Gestión del talento humano se define como un conjunto de procesos en los cuales involucra a las personas para la inserción al ámbito laboral, diseñados para atraer, desarrollar motivar y retener a los colaboradores de una organización.

Según (Chiavenato, 2012) establece 6 procesos básicos e indispensables para la Gestión del TH.

2.2.3.1. Organizar

¿Qué deberán hacer las personas?

Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, además de orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de puestos, análisis y descripción de puestos, orientación de las personas y evaluación del desempeño:

- a) Análisis del Puesto
- b) Diseño del Puesto
- c) Descriptor de puesto
- d) Evaluación del desempeño

2.2.3.2. Integrar

¿Quién debe trabajar en la organización?

Procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento, selección, contratación y orientación de personas:

- a) Reclutamiento
- b) Selección
- c) Contratación
- d) Orientación

2.2.3.3. Recompensar

¿Cómo compensar a las personas?

Procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales:

- a) Remuneración y salarios
- b) Prestación e Incentivos

2.2.3.4. Desarrollar

¿Cómo desarrollar a las personas?

Procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración.

- a) Desarrollar a las personas
- b) Desarrollar organizaciones

2.2.3.5. Retener

¿Cómo retener a las personas en el trabajo?

Procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales.

- a) Conflictos
- b) Seguridad

2.2.4 Calidad

2.2.4.1. Conceptos

“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”. (Crosby, 1992)

Otra definición plantea que:

“De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso,

calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”
(Ishikawa, 1986)

2.2.4.2. Evolución de la Calidad

A lo largo de los años la calidad ha evolucionado con una enorme intensidad, pasando por etapas que han modificado su concepto hasta llegar a lo que hoy en día lo conocemos como la calidad total o excelencia.

Según (Saumeth, Afanador, Ospino, & Barraza, 2012) mencionan que: A partir de 1960 los aportes de autores como Joseph Juran y Kaoru Ishikawa llevaron a que la calidad fuese percibida como una responsabilidad de todos los departamentos, como un sistema, en donde la coordinación y organización eran la clave para resolver los problemas de forma activa y estableciendo acciones preventivas, mediante el uso de programas y planificación estratégica, es así como nace la etapa del aseguramiento de la calidad.

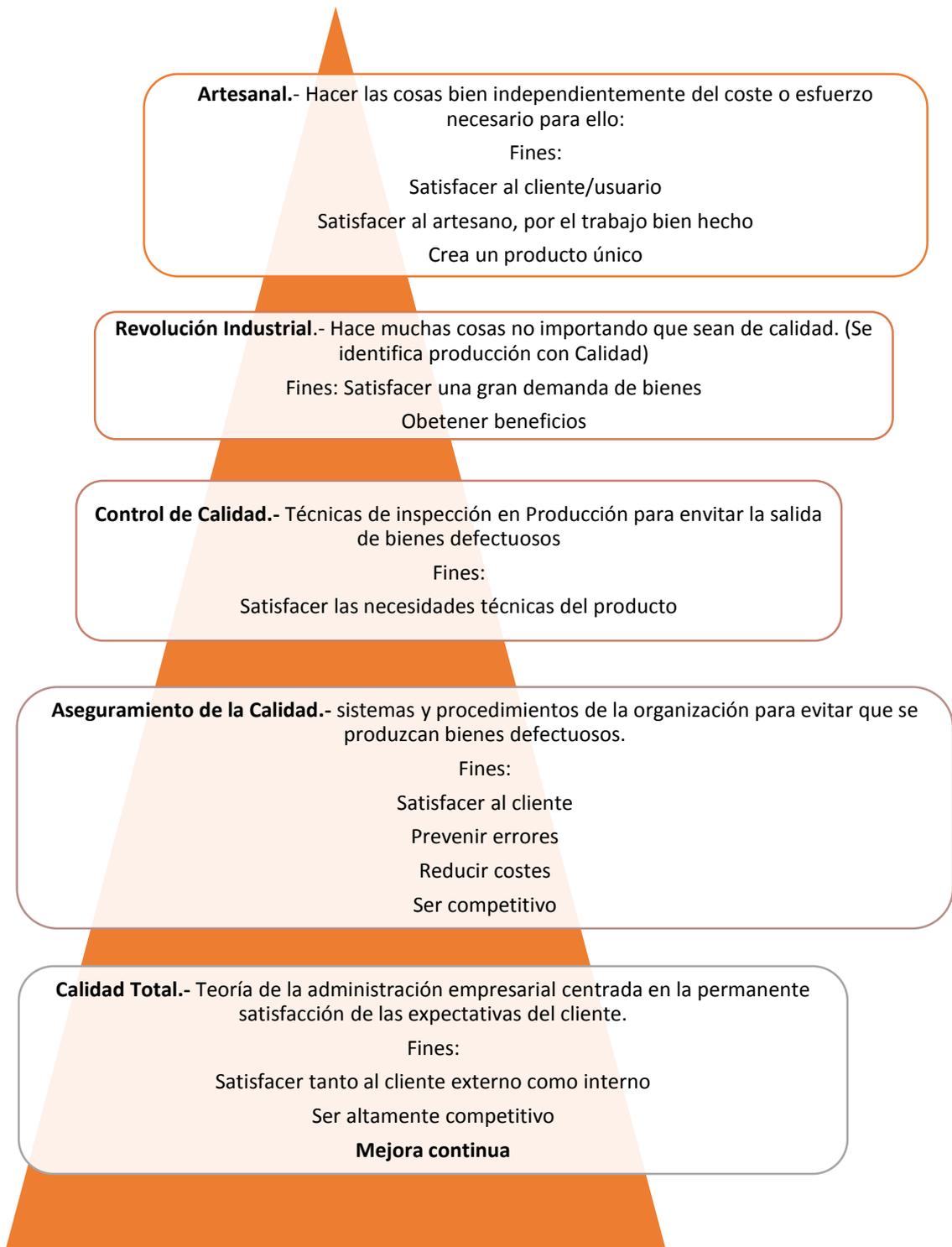


Ilustración 3: Evolución de la calidad

Fuente: (Quijas, 2016)

Elaborado por: Javier Vique

2.2.4.3. Principios de la Calidad

Jesús Alberto Viveros Pérez, (2002) manifiesta que la calidad está establecida por 13 principios que son:

- a) Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- b) Satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno ampliamente)
- c) Buscar soluciones y no estar justificando errores.
- d) Ser optimista a ultranza.
- e) Tener buen trato con los demás.
- f) Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
- g) Ser puntual.
- h) Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
- i) Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
- j) Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
- k) Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
- l) Ser responsable y generar confianza en los demás.
- m) Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.

2.2.4.4. Gurús de la Calidad

a) Edwards W. Deming

A diferencia de otros Gurús de la administración Deming nunca describió la calidad de manera precisa sin embargo resumio las bases subyacentes en los que llamo “un sistema de profundos conocimientos”.

Círculo de la calidad de Deming o PHVA

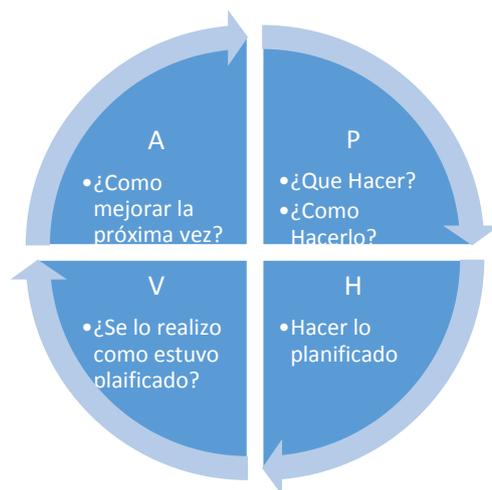
Para (Barrios, 2007) este circulo ayuda a la implementacion de un sistema de mejora continua en las organizaciones, consta de 4 etapas cíclicas:

- **Planificar (Plan):** Se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Para buscar posibles mejoras se pueden realizar grupos de

trabajo, escuchar las opiniones de los trabajadores, buscar nuevas tecnologías mejores a las que se están usando ahora, etc. (ver Herramientas de Planificación).

- **Hacer (Do):** Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala.
- **Controlar o Verificar (Check):** Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados. (ver Herramientas de Control).
- **Actuar (Act):** Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. Si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si realizar cambios para ajustar los resultados o si desecharla. Una vez terminado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar. (Bernal, 2013)

El círculo de calidad se transforma en un proceso continuo de mejora, una vez que se logren los objetivos del primero esfuerzo hay que seguirlo estableciendo y no dejar de planear, hacer, verificar y actuar hasta poder resolver la problemática.



- Objetivo de la Mejora
- Diagnóstico de la problemática.
- Definir una teoría de la solución.
- Plan de trabajo para probar la teoría.

Ilustración 4: Círculo de calidad de Deming

Fuente: Circulo de Calidad de Deming

Elaborado por: Javier Vique

- **14 Puntos de Deming**

Con esto logró crear enfoques con perspectivas que permitan que la organización pueda desenvolverse de mejor maneja proponiendo 14 puntos.

- Crear y dar a conocer a todos los empleados una declaración de los objetivos y propósitos de la empresa. La administración debe demostrar en forma constante su compromiso con esta declaración.
- Aprender la nueva filosofía, desde los altos ejecutivos hasta las bases de la empresa.
- Entender el propósito de la inspección, para la mejora de los procesos reducción de los costos.
- Terminar con la práctica de premiar los negocios basándose únicamente en el precio.
- Mejorar el sistema de producción y servicio en forma continua y permanente.
- Instituir la capacitación y el entrenamiento.
- Aprender e instituir el liderazgo.
- Eliminar el temor. Crear confianza. Crear el ambiente adecuado para la innovación.
- Optimizar los procesos en busca del logro de los objetivos y propósitos de la empresa mediante el esfuerzo de equipos, grupos y áreas de personal.
- Eliminar las exhortaciones (instigaciones) en la fuerza laboral.
- Eliminar las cuotas numéricas para la producción, en cambio, aprende a instituir métodos para mejora. B) Eliminar la administración por objetivos y en vez de ella aprender las capacidades de los procesos y como mejorarlos.
- Eliminar las barreras que evitan que las personas se sientan orgullosas de su trabajo
- Fomentar la educación y la automejora en cada persona.
- Aprender acciones para lograr la transformación.

El sistema de conocimientos profundos de Deming consiste en 4 partes relacionadas entre sí, las mismas se presenta a continuación:

- Valoración del sistema
- Comprensión de la variación
- Teoría del conocimiento
- Psicología

- **Ademas hizo aportaciones tales como el Control estadístico del proceso.**

Según (Villalba, 2016) menciona que: “Es una herramienta diaria de trabajo para controlar los procesos y auxiliar para el mejoramiento de la calidad. Por tanto posibilita el poder controlar la variación y proceder al análisis respectivo para determinar ¿por qué?, qué? y ¿cuándo? CAMBIO; entonces es necesario llevar a cabo un análisis de causa y efecto. El fundamento del SPC o CEP, es efectuar el muestreo estadístico (recorrir al uso de un histograma o en mejor de los casos de la gráfica de control) y aplicar la acción correctiva, aunque lo lógico en calidad total es prevenir”.

b) Joseph M. Juran

(Barrios, 2007) menciona que:

Un apasionado de la calidad en su libro publicado “Manual de Control de Calidad” el cual lo catapultó internacionalmente, dictó conferencias en Japón cuyos principales temas fueron la planeación, organización y la responsabilidad de la dirección de la calidad enfocado a la mejora. Hizo énfasis que “el control de la calidad debe realizarse como una parte integral del control administrativo”.

Con todo esto contribuyó con conceptos básicos de calidad tales como:

- **La adecuación al uso:** implica todas aquellas características de un producto que al usuario reconocer que lo benefician. La adecuación siempre será determinada por el usuario, no por el producto, el vendedor o la persona que reparta el producto.
- **La calidad de diseño:** es la parte de la calidad que se asegura que el producto diseñado satisfaga las necesidades del usuario y que su diseño contemple el uso que se le va a dar.
- **La calidad de conformación:** se define en el proceso de elaboración de un producto o servicio. Tiene que ver con el grado en que el producto o servicio elaborado se apega a las características diseñadas y que se cumplan las especificaciones de proceso y de diseño.

- **La disponibilidad:** es otro factor de calidad de la adecuación al uso. Esta parte de la calidad del producto se define durante el uso del producto y tiene que ver con el desempeño y su vida útil.
- **El servicio técnico:** del producto define la parte de la calidad que tiene que ver con el factor humano de la compañía. El servicio de soporte técnico debe tener una velocidad de respuesta óptima, ser íntegro y competente, es decir, que los empleados estén bien capacitados y den la confianza al cliente de que está en buenas manos.

- **Trilogía de la Calidad**

Joseph Juran indicó que para poder llegar a una correcta gestión de calidad se debe aplicar a través de una trilogía de procesos:

- Control de calidad
- Mejora de nivel o cambio significativo
- Planeación de la calidad

- **Planificación de la calidad**

Es la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.

- Determinar quiénes son los clientes.
- Determinar las necesidades de los clientes.
- Desarrollar las características del producto que responden a las necesidades de los clientes.
- Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto.
- Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

- **Control de calidad**

El control actúa en el mismo lugar donde trabaja la fuerza operativa, su objetivo es vigilar que los procesos se lleven a cabo con la máxima efectividad.

- Evaluar el comportamiento real de la calidad.
- Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad.
- Actuar sobre las diferencias

- **Mejora de la calidad**

Este proceso es una acción premeditada y determinada por los niveles altos de la dirección al introducir un nuevo proceso gerencial en un sistema.

- Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente.
- Identificar las necesidades concretas para mejorar.
- Establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin.
- Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para que los equipos:
 - Diagnostiquen las causas.
 - Fomenten el establecimiento de un remedio.
 - Establezcan los controles para mantener los beneficios. (Juran, 1990)



Ilustración 5: Diagrama de la Trilogía de Juran

Fuente: (Chiavenato, 2012)

Elaborado por: Javier Vique

c) Philip B. Crosby

Para (Irurita, 2012), en su libro “La calidad no cuesta, es gratis” propone en un breve resumen sobre las aportaciones de Crosby tales como la aplicación de “cero defectos” basándose en:

- El 100% de conformidad con los requisitos es igual a cero defectos
- Hacer bien a la primera vez
- Forjar que los colaboradores hagan mejor todas las cosas importantes.
- Promover un constante y consiente deseo de hacer el trabajo bien a la primera vez.

(Crosby, 1992) En su libro “calidad sin lágrimas” establece 4 principios para la calidad:

- Calidad es cumplir con los requisitos
- El sistema de la calidad es la prevención
- El estandar del desempeño es cero defectos
- La medición de la calidad es el precio de incumplimiento. (p. 108)
- Catorce pasos de la administración por calidad

(Crosby, 1992) menciona 14 pasos para administracion de la calidad:

- Compromiso con la gerencia
- Equipo de mejora de la calidad ‘
- Medición de la calidad
- Costo de la evaluación de la calidad
- Concientización de la calidad
- Acciones correctivas
- Establecer un comité específico ad hoc para el programa de cero defectos
- Capacitación a los supervisores
- Día de cero defectos
- Fijar cero defectos
- Fijar meta
- Establecimiento de la causa de errores
- Reconocimiento

- Consejos de calidad
- Hacerlo todo de nuevo

d) Kaoru Ishikawa

Según (Ishikawa, 1986) propuso las siete herramientas básicas como una respuesta a la necesidad a los ciclos de la calidad esto con el fin de controlar con procedimientos claros y de manera objetiva para el análisis y solución de problemas en programas de mejoramiento continuos, según Ishikawa estas herramientas pueden resolver el 95% de los problemas que se presentan en las organizaciones, a continuación se describen.

- **Diagrama causa-efecto:** El Diagrama de Causa-Efecto, también conocido como Diagrama de Pescado o Ishikawa, sirve para ordenar las causas que afectan o influyen en la calidad de un proceso, producto o servicio.
- **Hojas de verificación:** Un formato impreso diseñado para recopilar fácilmente datos de y/o características previamente establecidas, de los cuales se describen los resultados de inspecciones, revisiones, opiniones de clientes, etc. La hoja de verificación es el punto de partida de la mayoría de los ciclos de solución de problemas.
- **Histogramas:** Una característica de todo proceso real es su variabilidad, es decir, que las cosas nunca resultan iguales. Nuestras decisiones normalmente se basan en promedios. Una forma rápida de darnos idea de cuál es la variabilidad asociada con los datos, es la gráfica llamada Histograma. En esta herramienta se toman los diferentes datos de mediciones, como temperatura, presiones, espesores, etc., y se grafican en rangos mostrando su distribución.
- **Principio de Pareto:** Una vez que hemos establecido en un diagrama de Ishikawa todas las posibles causas del efecto a controlar o mejorar, la siguiente pregunta es por ¿dónde empezar? La respuesta debe ser: donde estén los beneficios más grandes”. El Principio de Pareto, denominado así en honor a su descubridor, el economista italiano Wilfredo Pareto, es conocido también como “Principio del 80-20”. Se establece que, en todos los problemas que hay por resolver, la solución de las causas llamadas vitales.
- **Estratificación:** La estratificación es la clasificación de un grupo de datos en series de causas con características similares. Su propósito es comprender mejor qué está

sucedido en un proceso y así encontrar más fácilmente la causa de mayor impacto en el mismo.

- **Diagramas de Dispersión:** El diagrama de dispersión es una técnica estadística utilizada para estudiar la relación entre dos variables. Por ejemplo entre una característica de calidad y un factor que le afecta entre dos características de calidad relacionadas. La ventaja de utilizar este tipo de diagramas es que al hacerlo se tiene una comprensión más profunda del problema planteado. Esta herramienta es frecuentemente utilizada por los economistas para analizar la relación entre dos variables macroeconómicas.
- **Gráfica de Control:** Las gráficas de control son consideradas por Ishikawa como una de las siete herramientas básicas y uno de los medios más efectivos para detectar la presencia de problemas reales o potenciales.

e) **Shigeo Shingo**

Según (Villalba, 2016) fue uno de los Gurús en calidad que mas impacto ha tenido a nivel de los pueblos por sus atribuciones con técnicas modernas para la manufactura.

Entre sus aportaciones se encuentran:

- Sistema de producción de Toyota y el Just in time (JIT)

Estos sistemas tienen como filosofía “cero inventarios en proceso” es decir; que se debe producir justo lo que se requiere, cuando se necesita, con excelente calidad y sin ocasionar desperdicios.

Esta es una herramienta de organización de la producción, es decir; puede incurrir en áreas como fabricación, diseño del producto, talento humano, sistema de mantenimiento, entre otros. (p. 39)

- Metodo SMED /Cambio rápido de instrumental

El SMED (Single Minute Exchange of Dies) se centra en obtener reducciones de tiempo con un costo moderado en relación a los resultados que genera, es por esta razón que

quizás no considera el diseño o rediseño de los equipos de un modo concreto, sino la mejor utilización de recursos empleados para tal fin.

Las actividades externas son operaciones que pueden desarrollarse cuando los equipos están en funcionamiento, tales como: alistar las herramientas, traer nuevos materiales de embalaje, etc.; y las actividades internas son todas aquellas labores que se desarrollan mientras la máquina está parada, tales como montar y desmontar partes del equipo, realizar ensayos de ajuste, etc. (Estrada, Mussen, & Manyoma, 2010)

- El sistema de “Jalar” versus “Empujar”

Según (Villalba, 2016) indica que este sistema se producirá únicamente si la línea lo necesita, es de difícil implantación y se aplican solo en empresas sin problemas en los procesos organizacionales. (p.40)

- Sistema POKA – YOKE / A prueba de errores

Para (Barrios, 2007), indica que en el momento que se detecte un error en un proceso se detenga todo el sistema y se investigue las causas actuales y futuras.

Entre sus funciones se encuentra:

- Hacer inspección al 100% de las partes productivas.
- Si existen anomalías dentro del sistema se puede dar retroalimentación y acciones correctivas.

f) Genichi Taguchi

- El Diseño Robusto

Según (Asturias & Aragón, 2014) se basa en un resumen sobre El doctor Taguchi el cual es creador del concepto llamado “diseño robusto” el cual basa su estrategia para lograr la satisfacción del cliente, excediendo sus expectativas de calidad. Cuando se diseña un producto se lleva a cabo pensando en que al fabricarlo tendrá la misma calidad todo el

lote, despreciando la variabilidad de los procesos de manufactura, en otras palabras, que el producto fluctuará en un rango ya establecido de calidad.

Se busca diseñar de la manera mas económica, aunque no cumpla con las especificaciones del cliente en un porcentaje pequeño; a esto se le llama “calidad aceptable”. Cuando el cliente no tiene otra opción de compra, al productor le es más económico reponer algunas productos defectuosos que asegurarse de no producirlos. Sin embargo, esto acaba con la credibilidad de la compañía y aleja a los clientes.

g) Armand Feigenbaum

- Introdujo el concepto de la calidad total.
- Fábrica fantasma
- Fomentó el uso de los costes de calidad e introdujo el concepto de ciclo industrial.

Pasos hacia la calidad

- Liderazgo de calidad
- Tecnología de calidad moderna
- Compromiso organizacional

2.2.4.5. Estandarizacion de la Calidad

Para (Rouco, 2015) la estandarización es:

“Garantizar que los procesos se desarrollan en una organización, sean ejecutados de una manera uniforme por todos los involucrados en él, para asegurar la calidad de los productos/servicios”.



Ilustración 6: Pasos de la Estandarización

Fuente: (Rouco, 2015)

Elaborado por: Javier Vique

2.2.5 Norma ISO 9001:2015

2.2.5.1. Definición

Para (Luna, 2018) las normas ISO son:

“Este es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad que fueron establecidas por la Organización Internacional de Normalización -una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 153 países-, que determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto y/o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su rama, para su certificación o con fines contractuales”.

2.2.5.2. Evolución de la ISO

Según (Rodríguez, 2017) no relata los diferentes procesos que debió pasar las normas ISO hasta la actualidad:

En los años 1980 el control calidad pasó a ser garantía de calidad. La Calidad ya no se limita únicamente al producto, sino que engloba todo el proceso y la cadena de producción que deben de garantizar la conformidad del producto. Mediciones y pruebas de calidad del producto son realizadas en la cadena de producción. Es deber de la empresa demostrar la calidad del producto al cliente.

Al principio de los años 2000, la garantía de calidad que se realizaba únicamente en las cadenas de producción pasó a ser dirigida, gestionada, y mejorada bajo la forma de un sistema de gestión: el producto, así como los servicios creados y aprovisionados por la empresa pasan a estar bajo la responsabilidad del sistema de gestión. La empresa no solo debe garantizar la conformidad de sus productos y de sus servicios, sino que también debe satisfacer al cliente y brindarle la prueba de conformidad.

En el 2015, el sistema de gestión de la calidad se extiende y ya no solo abarca a los clientes, sino que también a toda parte interesada que sea pertinente para la empresa, partes que conformen el ecosistema de la organización. Se gestiona, modifica y mejora el sistema de gestión de la calidad - que se encuentra bajo la responsabilidad de la alta dirección – con la ayuda de riesgos y oportunidades identificadas y juzgadas pertinentes para la empresa; teniendo en cuenta el contexto, los desafíos y a todas las partes interesadas pertinentes para la empresa.

2.2.5.3. Elaboración de la norma ISO

Según la (International Organization for Standardization, 2015) es una norma internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.

El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y estos prefieren empresas comprometidas con la calidad. Por lo tanto, las normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para las organizaciones.

Los enfoques a los cuales la norma puede aplicar son muy extensos tales como:

2.2.5.4. Medición de la Calidad

a) Mediciones interna y externas

La necesidad de medición es clara y forma parte de las actividades diarias de la organización, por lo que requieren de un posible sistema claro y sencillo, para permitir que el proceso logre identificar, coleccionar, procesar, seleccionar y presentar los datos de información.

- Indicadores internos
 - Incidencias dentro de las actividades del proceso
 - Incidencias en las actividades de inspección o prueba
 - Incidencias en las auditorías finales
 - Incidencias en los sistemas de control
- Indicadores Externos
 - Quejas directas del usuario
 - Rechazos del servicio
 - Incidencias en la garantía del servicio
 - Incidencias en la seguridad y durabilidad
 - Usuarios recurrentes por la satisfacción en la calidad

2.2.5.5. Requisitos de la Norma 9001:2015

La Norma (International Organization for Standardization, 2015), cuenta con una estructura denominada requisitos indispensables para su aplicación tales como:

- a) Objetivo y campo de aplicación: Detalla el objetivo y el alcance de la norma.
- b) Referencias normativas: Hace referencia a los fundamentos y al vocabulario.
- c) Términos y definiciones: Todas las definiciones.
- d) Contexto de la organización.
- e) Liderazgo.
- f) Planificación.
- g) Apoyo.
- h) Operación.
- i) Evaluación del Desempeño.
- j) Mejora

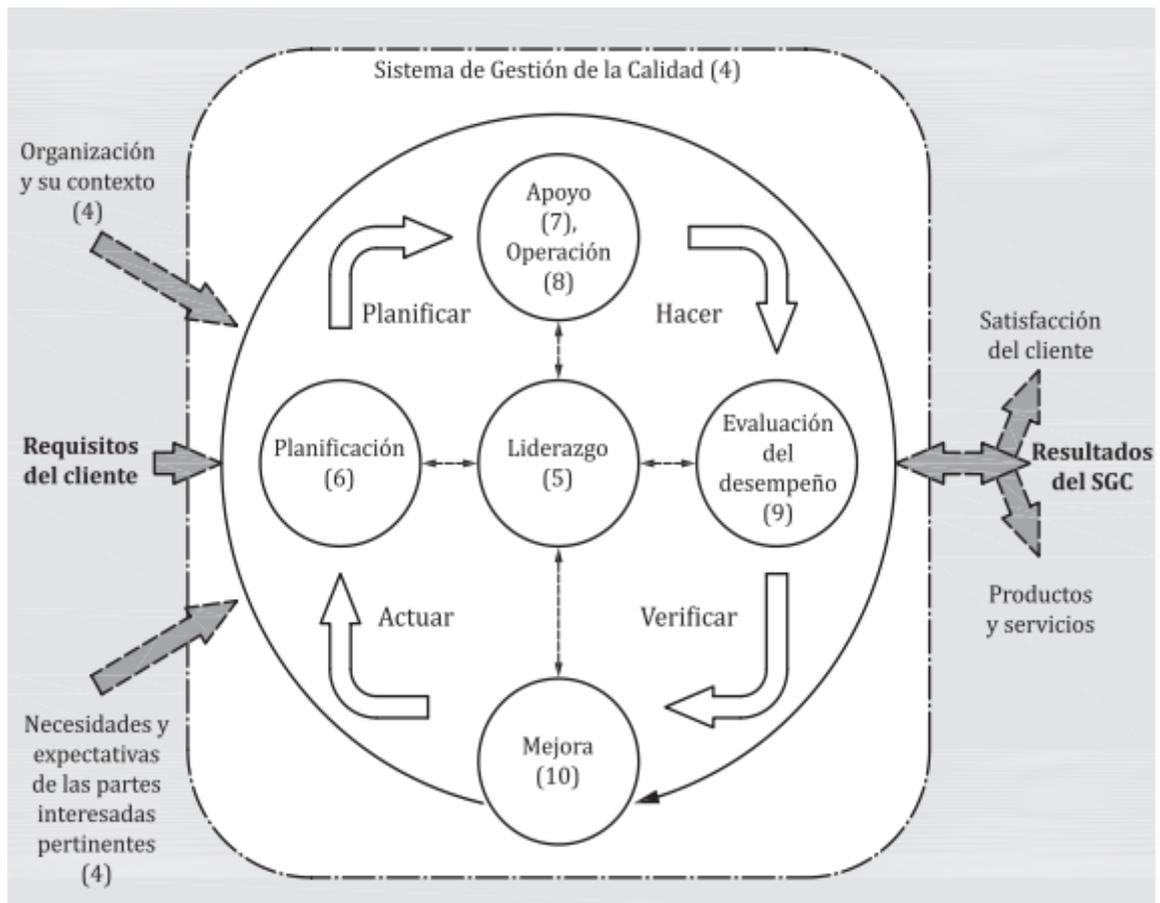


Ilustración 7: Norma ISO 9001:2015

Fuente: ISO 9001:2015

Elaborado por: Javier Vique

2.2.5.6. Beneficios de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015

Para (Luna, 2018) reconoce alguno beneficios tales como:

- Prácticas aceptadas y reconocidas internacionalmente para la gestión de la calidad.
- Lenguaje común para trabajar con clientes y proveedores en todo el mundo.
- Modelo para abordar oportunidades y riesgos de manera estructurada, sistemática mejorada.
- Aprovechar una visión más completa del contexto organizacional que mejora la eficacia del pensamiento basado en riesgo.
- Mejora en la gestión del desempeño de los proveedores.
- Modelo de excelencia para consumidores, clientes y otras partes interesadas.
- Mejor alineación entre su sistema de gestión y los objetivos de los negocios más importantes de su organización.

- h) Oportunidad de hacer su sistema de gestión aún más poderoso, partiendo de la conformidad al desempeño.
- i) Mejora de la comunicación sobre calidad ya que su empresa promueve las mejores prácticas y aplica mejoras en toda la cadena de suministro.
- j) Mejora de la calidad de productos, procesos y servicios, aumento de la satisfacción, lealtad y retención de clientes, al mismo tiempo que aumenta la productividad y reduce los costos.

2.2.6 Gestión de la calidad del Servicio

2.2.6.1. Calidad de servicios desde la perspectiva del management

La literatura acerca de la calidad en el sector servicios se ha desarrollado fundamentalmente desde la perspectiva del marketing. Adicionalmente, existen contribuciones procedentes del campo del management, si bien son considerablemente menos numerosas. A continuación se analizan las aportaciones procedentes de ambos enfoques. (Serrano, 2007)

Además, recopila diferentes autores sobre la aplicación en los servicios la calidad y los enfoques que se pretende dar tales como:

Tabla 1: Calidad en el Servicio

Trabajo	Principal Resultado
Lemak & Reed (2000)	El éxito de un TQM (Calidad Total) en servicios es teóricamente dependiente del ajuste entre la independencia y los contenidos de los procesos del TQM.
Terziovski & Dean (1998)	La atribucion de poder, planificacion estratégica y la implicacion de clientes/proveedores son indicadores más significativos de la calidad. Relación negativa entre los sistemas de calidad y productividad.
Gupta, McDaniel & Herath (2005)	Integración del instrumento SERVQUAL y del modelo de gestión Deming para desarrollar modelos para el entendimiento de las relaciones entre los tres constructos: liderazgo, cultura

	organizativa y compromiso de colaboradores que apoya el TQS (Calidad total en servicios) y la satisfacción de los usuarios/clientes
Douglas & Fredendall (2004)	Importancia del liderazgo para el éxito de un programa de Calidad Total. La evidencia no apoya la existencia de la relación entre la mejora continua y la satisfacción de los clientes/usuarios.

Fuente: (Serrano, 2007)

Elaborado por: Javier Vique

2.2.6.2. Calidad en el Servicio

“La Calidad del servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en el que los requisitos deseados por el cliente son percibidos tras forjarse una impresión del servicio recibido” (Camizón, Cruz, & Gonzales, 2006).



Ilustración 8: Dimensiones de la Calidad

Fuente: (Zeithmal, 2012)

Elaborado por: Javier Vique

2.2.7 Metodología SERVQUAL (Satisfacción del Usuario)

En la sistematización de la calidad es importante una cuantificación que el cliente y/o usuario percibe del servicio es de cierta forma compleja, pero a lo largo del tiempo se ha podido obtener herramientas que ayuden a las empresas a comprender de una mejor manera a sus clientes es así que la metodología SERVQUAL, desarrollada por Zeithmal,

Parasuraman y Berry en 1988 en sus estudios realizados en su investigación “Delivering Quality Service”.

Lo que se proponen los diferentes autores es un modelo que identifica 5 dimensiones básicas que tiene un servicio, estas son representadas en un cuestionario de 21 preguntas; estos datos se cuantifican en 5 brechas importantes que determinan el grado de satisfacción de los clientes y/o usuarios y por lo tanto la calidad de un servicio.

- a) **Elementos tangibles:** representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.
- b) **Fiabilidad:** implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.
- c) **Capacidad de respuesta:** representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
- d) **Aseguramiento (Garantía):** son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.
- e) **Empatía:** es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes. El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece la empresa como del valor que cada una implica para el cliente, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes.

A continuación, se presentan 5 brechas en los diferentes escenarios sobre las necesidades del cliente/usuario y la experiencia del mismo:

- a) **Brecha 1:** evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal tiene de éstas. Es importante analizar esta brecha, ya que generalmente los gerentes consideran el grado de satisfacción o insatisfacción de sus clientes en base a las quejas que reciben.

- b) **Brecha 2:** ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la empresa. Se estudia esta brecha debido a que en muchos casos las normas no son claras para el personal, lo cual crea cierta incongruencia con los objetivos del servicio.
- c) **Brecha 3:** se presenta entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado. La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, lo cual se ve reflejado directamente en un servicio pobre y de mala calidad.
- d) **Brecha 4:** se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra. Esto ocurre principalmente como resultado de una mala promoción y publicidad, en la que el mensaje que se transmite al consumidor no es el correcto.
- e) **Brecha 5:** esta brecha representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido.

2.2.8 Satisfacción al Usuario

Según (Klother, 2001) define la satisfacción del cliente/usuario como “El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de productos o servicios con sus expectativas”

Según (Rico, 2001) “la satisfacción es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas. El estado de ánimo de los clientes surge como producto de relacionar las necesidades y expectativas versus el valor y los rendimientos percibidos, o sea:

$$\text{Satisfacción y deleite del cliente / usuario} = \frac{(\text{Valor} + \text{Rendimientos})}{(\text{Necesidades} + \text{Expectativas})}$$

2.2.9 Transporte Terrestre

2.2.9.1 Definición

Según (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2016) en su **Art. 46** de define que: “El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional”.

2.2.9.2 Componentes del Sistema de Transporte

Para lograr llevar a cabo la acción de transporte se requieren varios elementos, que interactúan según (Requez, 2012) los describe como:

- a) **Infraestructura:** en la cual se lleva físicamente la actividad, por ejemplo: las vías para el transporte por carretera, señalética, etc.
- b) **Tecnología (Vehículos):** Aparato mecánico de dos o más ruedas que se permita el traslado rápido de personas y bienes, ejemplo: bicicleta, motocicleta, automóvil, etc.
- c) **Operación (Prestación de Servicio):** Proceso en sí para la ejecución del transporte.
- d) **Normativa/Leyes:** Reglas o normas establecidas por la autoridad para regular de acuerdo con la justicia en aspectos determinados de acuerdo a las actividades realizadas.

2.2.9.3 Transporte de pasajeros

Se entiende por servicio de transporte terrestre de pasajeros, a la actividad de trasladar o llevar personas o clientes de un lugar a otro en un vehículo motorizado, a través de las carreteras, caminos o red vial terrestre.

Para el presente análisis, es necesario especificar las siguientes definiciones acerca de la clasificación de los vehículos por clase y uso, que se desprenden del Anuario de Estadística de Transporte (INEC, 2008/c):

- a) **Vehículo:** Medio de transporte a motor, destinado a transportar personas o carga.
- b) **Vehículos Particulares:** Destinados al transporte de personas, incluye automóvil, jeep y motocicleta.
- c) **Vehículo de pasajeros:** Es el que está destinado principalmente al transporte de personas.
- d) **Vehículos Servicio Pasajeros:** Igual que el anterior, pero con mayor capacidad para transportar personas, en esta categoría se encuentran incluidos los buses, colectivos y furgonetas.

Según clase, los vehículos destinados al transporte terrestre de pasajeros se clasifican en:

- a) **Automóvil:** Vehículo destinado al transporte de personas, con capacidad hasta de 6 asientos, incluido el conductor; incluye (station wagon, sedan, coupe; etc.)
- b) **Bus:** Vehículo pesado, de 6 llantas, con carrocería metálica o de madera, y con capacidad superior a 30 asientos.
- c) **Colectivo:** Vehículo semipesado, de carrocería metálica o de madera, con 4 o 6 llantas y una capacidad de hasta 30 asientos.
- d) **Jeep:** Vehículo liviano de carrocería con diseño especial y capacidad de hasta 12 asientos; incluye (vitara, trooper; etc.)
- e) **Furgoneta de pasajeros:** Vehículo liviano, con carrocería completamente cerrada de mayor amplitud que el automóvil, con 3 o 4 filas de asientos y capacidad de hasta 16 asientos; destinado al transporte de pasajeros.
- f) **Motocicleta:** Vehículo de 2 ruedas y capacidad de hasta 2 asientos.

Servicio de transporte terrestre urbano: Está localizado principalmente al interior de los cantones y cabeceras provinciales. Se realiza a través del servicio de transporte urbano y su funcionamiento se encuentra regulado de acuerdo a los proyectos de planificación vial manejados por los Consejos Provinciales y Municipios.

2.2.9.4 Infraestructura Vial

a) Vías de Circulación

Las Vías Terrestre. – Son obras de Infraestructura de transporte donde fluye el tránsito tales como caminos, carreteras, autopistas, puentes, túneles, etc.

b) Clasificación de las Vías en el Ecuador

- Vías Primarias.
- Vías Colectoras
- Red Vial Provincial
- Red Vial Cantonal

c) Tipos de Vías según su composición estructural

Las vías de circulación pueden estar armadas con diferentes materiales y componentes que definen una composición, esta debe ser adecuada para la circulación del tránsito, a continuación, se detalla:

- **Pavimento**

Según (Ortiz, 2017) define como:

“El pavimento es una estructura que se apoya sobre la subrasante y está conformada por un conjunto de capas granulares y una capa de rodadura. Esta estructura debe ser capaz de soportar las cargas generadas por el tránsito y las condiciones ambientales, además debe brindar una superficie que permita tráfico seguro y confortable de vehículo”.

Pavimento Flexible

Sección Transversal:



Ilustración 9: Estructura Típica del pavimento flexible

Fuente: <http://slideplayer.es/slide/10916850/>

- **Pavimento de Adoquines de hormigón**

La capa de rodadura está conformada por adoquines de hormigón, colocados sobre una capa de arena y con un sello de arena entre sus juntas. Este tipo de pavimento cuenta con base, sub-base y a la vez determina espesores similares al pavimento flexible.

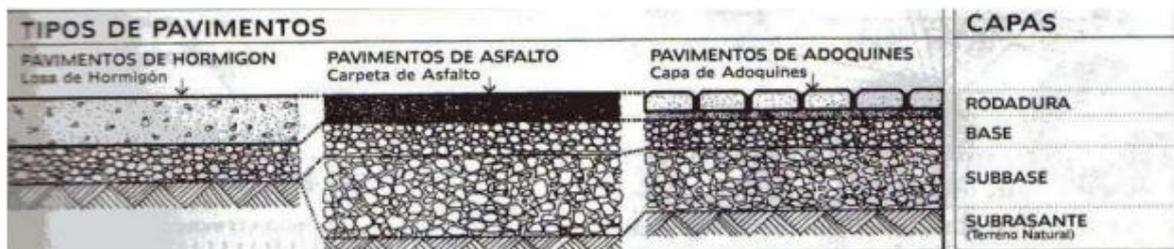


Ilustración 10: Tipos de pavimento

Fuente: Construcción de Pavimentos y Adoquines

- **Pavimento de Hormigón armado**

El hormigón armado es un material heterogéneo, formado por hormigón y armadura de acero, esta materia básicamente está formada por: cemento, áridos y agua, los cuales se mezclan y forman un material duro y resistente.

Dicho material es utilizado para el recubrimiento de la estructura de la vía en el transporte.

- **Lastradas**

Son vías en las cuales que cuentan tan solo con el subrasante, dichas vías actualmente son consideradas de tercer orden, el tránsito vehicular es limitado.

d) Señalización en paraderos de Transporte

Con el objetivo de que los usuarios puedan conocer el funcionamiento del Transporte, es necesario contar con una implantación de normativa técnica que regule e informe sobre las diferentes rutas, restricciones y pautas para dirigir su accionar.

Para ello se debe mantener algunas características esenciales tales como:

- Cercanía al usuario.
- Clara y visible
- Corresponda según la modalidad de transporte.
- Inclusivo.

e) Señalética

Definición

Según (INEN, 2011) define a la señalética como:

“Símbolo, palabra o demarcación, horizontal y vertical sobre la vía, para guiar el tránsito de vehículos y peatones”.

Aspectos de señalización

(INEN, 2011) especifica algunos Requerimientos tales como:

- Diseño
- Ubicación
- Conservación y mantenimiento
- Uniformidad
- Justificación
- Simbología

2.2.10 Terminal de Pasajeros

Para el terminal de pasajeros deben existir zonas específicas para que el transporte pueda desarrollarse de mejor forma tales como:

Según (Ulloa, 2015) menciona zonas esenciales para las diferentes operaciones utilizadas por el transporte Público y así pueda desarrollarse de una manera oportuna; se enlistan a continuación:

Tabla 2: Componentes básicos de un terminal de Pasajeros

SUBSISTEMAS	COMPONENTES ESENCIALES
Zona para usuarios	Vestíbulos de ingreso y salidas
	Información
	S.S.H.H
	Salas de espera
	Circulación
Zona Administrativa	Administración
	Contabilidad
	Seguridad
	S.S.H.H
	Circulación
Zonas de operaciones internas/boletería	Taquilla
	Equipaje
	Encomienda
	Carga
	Circulación
Zonas de operaciones del transporte público	Andenes
	Estacionamiento
	Talleres de mantenimiento de buses
	Área para operarlos
	Circulación
Zonas Comercial	Locales comerciales
	Agencias bancarias

	Mini Market
	Patios de comida
	Circulación
Zonas de servicios complementarios	Garita
	Bodegas

Fuente: (Ulloa, 2015)

2.2.11 Indicadores Técnicos de Calidad en el Servicio de Transporte

Según (Llamuca, 2017) menciona indicadores de calidad para verificar la infraestructura física para la prestación del servicio, tanto para el estado y señalización de las vías, infraestructura segura en las paradas y accesibilidad para personas con discapacidad, y por último y el estado de los vehículos que prestan el servicio en cuanto a comodidad, accesibilidad y seguridad al usuario.

Tabla 3: Indicadores técnicos de Calidad

Modalidad	Indicadores	Formula de aplicación
Transporte Público y Comercial	Información al usuario (folletos de información)	$\text{Información Usuario} = \frac{\text{Numero de rutas con información accesible}}{\text{total de rutas del transporte público}}$
	Estado Vías	$\text{Estado de Vías} = \frac{\text{Número de kms de vías pavimentadas}}{\text{Número total de kms de vías}}$
Paradas de Transporte		
Transporte Público y Comercial	Comodidad	$\text{Comodidad} = \frac{\text{Paradas instaladas}}{\text{Paradas totales definidas}}$
	Seguridad	$\text{Seguridad} = \frac{\text{Paradas implementadas seguras}}{\text{Paradas totales}}$
	Accesibilidad	$\text{Accesibilidad} = \frac{\# \text{ Paradas implementadas personas con discapacidad}}{\text{Paradas totales}}$
Vehículo		
	Comodidad	$\text{Comodidad} = \frac{\# \text{ vehículos cumplen inspección visual}}{\text{Número de vehículos evaluados}}$
	Accesibilidad	$\text{Accesibilidad} = \frac{\# \text{ de vehículos con dist. para pers. discapacidad}}{\text{Número de Vehículos evaluados}}$

Transporte Público y Comercial	Seguridad	$\text{Seguridad 1} = \frac{\# \text{ de vehículos que constan con seguridad activa}}{\text{Total de vehículos analizados}}$ $\text{Seguridad 2} = \frac{\# \text{ de vehículos que constan con seguridad pasiva}}{\text{Total de vehículos analizados}}$
---	------------------	---

Fuente: (Llamuca, 2017)

2.2.12 Empresa

De acuerdo con la real academia de la lengua española a la empresa se define como la entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de producción, y dedicada a actividades industriales y mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

2.2.12.1 Tipos de empresas según la ley de compañías del Ecuador

Existen algunas compañías establecidas por ley en el Ecuador a continuación se enlistan:

- La Compañía en nombre colectivo;
- La Compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- La Compañía de responsabilidad limitada;
- La Compañía anónima; y,
- La Compañía de economía mixta

Además, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su **Art. 7** Reconoce las organizaciones bajo su reglamento:

- Organizaciones del sector asociativo, como “asociaciones”;
- Organizaciones del sector cooperativista, como “cooperativas”.

2.2.13 Base Jurídica

- Constitución de la República del Ecuador
- COIP (Código Orgánico Integral Penal)
- Ley Orgánica de Transporte, Transito y Seguridad Vial
- Reglamento a la Ley de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial.
- Resoluciones de la ANT.

- Ordenanzas Municipales.

a) Clases de Servicio de Transporte Terrestre

La (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2016), clasifica al transporte terrestre como se muestra a continuación:

Art. 51.- Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:

- Público;
- Comercial;
- Por cuenta propia; y,
- Particular.

Art. 55.- El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.

Art. 57.- Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.

Art. 58.- El transporte por cuenta propia es un servicio que satisface necesidades de movilización de personas o bienes, dentro del ámbito de las actividades comerciales exclusivas de las personas naturales y/o jurídicas, mediante el uso de su propio vehículo o flota privada. Requerirá de una autorización, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento. No se incluye en esta clase el servicio particular, personal o familiar.

Art. 58.1.- Se denomina vehículo de transporte particular el que satisface las necesidades propias de transporte de sus propietarios sin fines de lucro.

b) Transporte Público

1) Ámbitos de Operación del transporte público

Según (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2016) clasifica en ámbitos de operación como:

- **Intracantonal.** - Opera dentro de los límites Cantonales.
- **Intraprovincial.** - Opera dentro de los límites provinciales.
- **Intrarregional.** - Opera dentro de los límites regionales.
- **Interprovincial.** - Opera bajo cualquier tipo dentro de los límites del territorio nacional.
- **Internacional.** - Opera bajo cualquier modalidad fuera de los límites del país.

c) Transporte Comercial

2) Ámbitos de Operación del Transporte comercial

Según el Reglamento de la (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2016)

- Transporte Escolar
- Taxis
 - Convencional
 - Ejecutivo
- Alternativo – Excepcional
- Carga Liviana
- Transporte Mixto
- Carga Pesada
- Turismo

2.2.14 Geografía Territorial

2.2.14.1 Definición

Para (Hernández, 2010) menciona que:

“El territorio es un concepto teórico y metodológico que explica y describe el desenvolvimiento espacial de las relaciones sociales que establecen los seres humanos en los ámbitos cultural, social, político o económico; es un referente empírico, pero también representa un concepto propio de la teoría. En el presente ensayo se analiza el concepto de territorio desde el ámbito de la epistemología, como un conocimiento que se construye en la(s) disciplina(s) social (es), tomando en cuenta que sus contenidos cambian conforme se transforman las relaciones sociales en el mundo; posteriormente se analiza el territorio como un concepto interdisciplinario a partir de los enfoques de investigación provenientes de la sociología y la geografía, y se reflexiona sobre las dificultades metodológicas que surgen en el desarrollo de todo proceso de investigación social”.

2.2.14.2 Territorio como concepto geográfico

(SENPLANDES, 2010), menciona que: Una de las ramas de la Geografía que mayor uso ha hecho del término territorio ha sido la Geografía política. En esta sub-disciplina también pueden precisarse diversos contenidos conceptuales. En ocasiones el territorio puede entenderse como el espacio físico dominado por un grupo social frente a otros. Otras veces se usa como sinónimo de Estado (especialmente en geopolítica). Finalmente suele emplearse la expresión organización territorial, para referirse a la división administrativa.

2.2.14.3 Territorio como concepto político

a) Elemento físico del Estado

Existen agrupaciones humanas en las que el territorio no es de importancia primordial, por ejemplo: la iglesia, o las organizaciones internacionales. El territorio es el elemento de primer orden colocado al lado del elemento humano tratándose del Estado.

Los hombres llamados a componer el Estado deben estar permanentemente establecidos en su suelo, el cual se llama patria (patria: tierra de los padres). No puede hacerse una igualdad o semejanza del Estado con la iglesia en el aspecto territorial, porque la misión y fines de la iglesia puramente espirituales, son diferentes de la misión y fines del Estado, en los que se involucran fundamentalmente intereses materiales.

2.2.14.4 Función del Territorio

El territorio tiene dos funciones:

- a) **Negativa:** es una función negativa en virtud de que circunscribe las fronteras, los límites de la actividad estatal y también a la actividad de los Estados extranjeros dentro del territorio nacional.
- b) **Positiva:** consiste en constituir el asiento físico de su población, la fuente fundamental de los recursos naturales que la misma necesita y el espacio geográfico donde tiene vigor el orden jurídico.

El Estado para realizar su misión y sus fines, tiene necesidad de un territorio, es decir, de una porción determinada del suelo que le proporcione los medios necesarios para satisfacer las necesidades de su población.

2.2.15 Geografía del Cantón Chambo

Según el censo del 2010 el cantón posee un área de poco superior a los 160 kilómetros cuadrados; con una densidad poblacional de 73 habitantes por kilómetro cuadrado. Del total de la población que representa el 37.52% vive en el área urbana y el 62.48% vive en el área rural.

En el último periodo comprendido entre 2001 y 2010 ha experimentado un crecimiento del 1.13% de promedio anual consecuencia del crecimiento normal de la población. (Plan de Ordenamiento Territorial 2012-2025).

Tabla 4: Población por Sexo

Población	Hombres	Mujeres	Total
Urbana	48%	52%	100%
Rural	47%	53%	100%
Total	48%	52%	100%

Fuente: Censo de Población y Vivienda, INEC 2010

Elaborado por: Javier Vique

2.2.15.1 Transporte Público Intraprovincial en el Cantón Chambo

Actualmente en el Cantón Chambo existen 2 operadoras que brindan un servicio de transporte público (intraprovincial) de las cuales una de ellas es la cooperativa “CHAMBO” la misma opera a través de 10 rutas y la Compañía CITRANSTOURIS esta opera a través de 6 rutas siendo esta modalidad la más utilizada según (Plan de Movilidad-GAD del Cantón Chambo 2014-2029).

2.2.15.2 Transporte Comercial en el Cantón Chambo

En cuanto a la modalidad de transporte comercial existe 2 operadoras que prestan el servicio de taxi convencional denominada SERVI-CHAMBO y Compañía SAN JUANITO, además de 2 Cooperativas de carga liviana: Cooperativa Rey de los Andes con 35 unidades y la Cooperativa Reina del Carmen con 59 unidades, las mismas que están destinadas a cubrir la necesidad del traslado de los habitantes del Cantón.

Existe una operadora de Carga Mixta denominada Avetrix S.A. monitoreada y regulada por la Agencia Nacional de Tránsito.

Actualmente no existe Transporte Escolar e Institucional registrado en el Cantón.

2.2.15.3 Clasificación por medio o modo de viaje en el Cantón Chambo

Tabla 5: Clasificación por medio de viaje

Ítem	Modo de transporte	Porcentaje de Viajes	Total viajes población
1	A pie	24,2%	6012.248

2	En bicicleta	4,1%	1018.604
3	En moto	2,6%	645.944
4	Transporte Publico	39,4%	9788.536
5	Camioneta	3,9%	968.916
6	Vehículo Particular	25,8	6409.752

Fuente: Plan de Movilidad del Catón Chambo 2014-2029

Elaborado por: Javier Vique

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Administración

Puede ser entendida como la disciplina que se encarga de realizar una gestión de los recursos (ya sean materiales o humanos) en base a criterios científicos y orientada a satisfacer un objetivo concreto.

2.3.2. Calidad

Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto es la percepción que el cliente tiene del mismo.

2.3.3. Estandarización

Permite la creación de normas o estándares que establecen las características comunes con las que deben cumplir los procesos.

2.3.4. Cliente

Es la persona más importante de una empresa y dar respuesta a sus demandas se hace necesario e imprescindible. Cualquier comunicación que se reciba debe ser respondida o resuelta. Se tienen que cuidar las formas por escrito o por teléfono.

2.3.5. Modelo

Prototipo que sirve de referencia para diseñar algo específico en las distintas áreas científicas o administrativas.

2.3.6. Modelo de Gestión

Permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización.

2.3.7. Organización

Es la empresa en la cual se encuentran ubicadas todos los elementos del proceso productivo.

2.3.8. Servicio

Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona.

2.3.9. Sistema

Conjunto de elementos interrelacionados.

2.3.10. Gestión

Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.

2.3.11. Sistema de Gestión

Sistemas para establecer las políticas y alcanzar los objetivos.

2.3.12. Sistema de Gestión de Calidad

Sistema Gerencial para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

2.3.13. Proceso

Es una red de actividades vinculadas ordenadamente las cuales se llevan a cabo repetidamente y que utilizan recursos e información para transformar insumos en productos abarcando desde el inicio del proceso hasta la satisfacción de las necesidades del cliente.

2.3.14. Mejora Continua

Es una herramienta del incremento de la productividad que favorece un crecimiento estable y consistente en todos los segmentos de un proceso. La mejora continua asegura la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora.

2.3.15. Acción Correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

2.3.16. Ruta

Vías establecidas por las cuales se conducen las diferentes modalidades del transporte.

2.3.17. Frecuencia

Intervalo de tiempo donde sucede o se realiza la prestación del servicio en el transporte.

2.3.18. Estrategia

Serie de acciones encaminadas a un fin específico y determinado.

2.3.19. Baches

Son deformaciones delimitadas en la superficie del pavimento. Es una porción del pavimento que ha sido reducida por el paso del tiempo y falta de mantenimiento adecuado.

2.3.20. Acción preventiva

Es una técnica que se utiliza para tomar las mejores dediciones para la empresa.

2.4. INTERROGANTES DE ESTUDIO

2.4.1. Idea a Defender

Un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio del transporte público y comercial del Cantón Chambo, provincia de Chimborazo permitirá incrementar la satisfacción de los usuarios.

- ¿La buena gestión administrativa en el transporte público y comercial de la mejorará con la aplicación de un modelo de mejora en la calidad del servicio?
- ¿Brindará un servicio de calidad el transporte público y comercial a los usuarios?
- ¿Se implementarán herramientas y enfoques que ayuden a la mejora continua y calidad del servicio basados en normas de gestión?

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variable independiente

Sistema de Transporte Público y Comercial

2.5.2 Variable dependiente

Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo el cual permitirá evaluar la investigación desde una perspectiva externa y de una manera objetiva, ya que se basa principalmente en métodos de recolección de datos que sirva para documentar la investigación, cuyos datos permitirán procesar y analizar la información para la eficacia de los resultados y conclusiones, mediante un análisis estadístico.

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Para la realización del presente trabajo de investigación se utilizan varios niveles de investigación tales como:

3.2.1. Bibliográfica

Este nivel pretende un análisis predominante, mediante el uso de fuentes bibliográficas adecuados que permitan el sustento de la investigación.

3.2.2. Descriptiva

En este nivel pretende realizar la pregunta: ¿Cómo es en realidad la situación de investigación? A la vez pretende dar una explicación conveniente de manera que la información recolectada se maneje adecuadamente para la toma de decisiones apropiadas.

3.2.3. Correlacional

Esta investigación tiene como punto principal conocer el comportamiento básico del objeto de estudio para poder analizar y dar un resultado óptimo al trabajo investigativo.

3.2.4. De campo

En este nivel se podrá conocer ¿Por qué? Un hecho o fenómeno de la realidad tiene tales y cuales propiedades de manera natural, a fin de que la búsqueda sea lo más real posible.

La presente investigación será necesario la utilización de encuestas a los usuarios, entrevistas a las operadoras de transporte, fichas técnicas para los vehículos, estado de las paradas, infraestructura vial y señalética existente en el cantón Chambo, todo esto con el propósito de obtener toda la información enfocada a la calidad del servicio en el transporte público y comercial. Toda esta información será valedera para interpretarla, analizarla y evaluarla con el fin de emitir criterios y acciones de mejora..

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Con la utilización del presente diseño de investigación se evaluaron todos los factores organizacionales, calidad en la prestación de servicios de cada operadora perteneciente al Transporte Público y Comercial, además de los aspectos técnicos que completan un servicio de calidad, de una forma metódica, a continuación, se describen los siguientes parámetros en los cuales actuaron cada uno de ellos.

3.3.1. Administración de las Operadoras

Tabla 6: Administración de las operadoras

P. Principal	P. Secundario	T. Investigación	Instrumento	Formulación de Preguntas
Sistema de Administración	Proceso decisorio, Comunicación, Relaciones interpersonales, Sistema de Recompensas.	Exploratoria	Entrevista	1. ¿Quién toma las decisiones dentro de la operadora en función de reglamento y políticas que establece la autonomía institucional?
Planificación	Planes			2. ¿Qué planes, proyectos cuenta la cooperativa para mejorar la calidad del servicio?
Organización	Estructura, Reglamentos, Procesos, Manuales, Procedimientos			3. ¿La operadora cuenta con una estructura organizacional? 4. ¿Cuentan con estatutos Internos los cuales son respetados?
Dirección	Estilos de dirección, Liderazgo, TH			5. ¿Cuál es el estilo de dirección aplicada a la operadora?
Control	Indicadores de gestión Resultados Cumplimiento de objetivos			6. ¿Se cumple con metas, objetivos planeados para la mejora de la operadora? 7. ¿Existen indicadores de gestión que den resultados de mejora?

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Javier Vique

3.3.2. Gestión de Talento Humano de las Operadoras

Tabla 7: Gestión de Talento Humano de las Operadoras

P. Principal	P. Secundario	T. Investigación	Instrumento	Formulación de Preguntas
Organización	Diseño de Puesto Descriptor y análisis de puesto Evaluación del desempeño	Exploratorio	Entrevista	8. ¿Hay un buen cumplimiento con la descripción del puesto al personal?
Integrar	Reclutamientos Selección			9. ¿Hay un adecuado proceso de reclutamiento y selección del personal para operar las unidades?
Mantenimiento	Remuneración Calidad de la vida en el trabajo Relaciones con personas			10. ¿Se cumplen con las prestaciones y beneficios como la ley contempla?
Desarrollo	Capacitación Desarrollo organizacional Actualización de conocimientos			11. ¿Los transportistas reciben alguna capacitación sobre atención al usuario y así mejorar la calidad del servicio?

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Javier Vique

3.3.3. Finanzas de las Operadoras

Tabla 8: Finanzas de las operadoras

P. Principal	P. Secundario	T. Investigación	Instrumento	Formulación de Preguntas
Contabilidad	Informes económicos Balances generales Recaudación	Exploratoria	Entrevista	12. ¿Cómo maneja cooperativa o compañía su contabilidad?
Financiamiento	Presupuestos Capital (aporte de socios o accionistas)			13. ¿Existe alguna iniciativa de inversión a corto o largo plazo?
Riesgos	Incumplimiento de las obligaciones económicas.			14. ¿Qué consideraciones toman ustedes para que las mensualidades y multas se cumplan a cabalidad?

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Javier Vique

3.3.4. Entes Reguladores del Transporte

Tabla 9: Entes Reguladores del Transporte

P. Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumento de la Investigación	Formulación de Preguntas
ANT	Resoluciones Permisos de Operación vigentes	Exploratoria	Entrevista	15. ¿Qué resoluciones o lineamientos ha tomado la ANT para la prestación del servicio?
Unidad Técnica Municipal de transporte, tránsito y Seguridad vial del GAD Chambo.	Ordenanzas municipales Estudios técnicos Lineamientos del Servicio			15. ¿Qué resoluciones o lineamientos ha tomado la UTMTTSVCH para la prestación del servicio?

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Javier Vique

3.3.5. Calidad y Prestación del Servicio

Tabla 10: Calidad y Prestación del Servicio

P. Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumento de la Investigación	Formulación de Preguntas
Elementos tangibles	Instalaciones (paradas), Equipos, Infraestructura, vehículos.	Exploratoria	Encuesta	¿Las operadoras cuentan con equipamientos de aspecto moderno? ¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas? ¿Los colaboradores de las operadoras tienen buena presencia? ¿En las operadoras, el material asociado con el servicio (como entretenimiento, folletos, comunicados) están disponibles?
Fiabilidad del servicio	TH, Servicio oportuno, Confiabilidad			¿Cuándo las operadoras prometen algo lo cumple? ¿Cuándo las operadoras tienen un problema, la empresa muestra un interés sincero por solucionarlo? ¿Las operadoras llevan a cabo el servicio bien a la primera? ¿Las operadoras ponen énfasis en unos registros exentos de errores?
Velocidad de Respuesta	Capacidad de respuesta, Servicio oportuno/eficaz			¿Los colaboradores de las operadoras les comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios? ¿Los colaboradores de las operadoras proporcionan un servicio rápido y oportuno? ¿Los colaboradores de las operadoras siempre están dispuestos a ayudarle? Los colaboradores de las operadoras nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios?
Aseguramiento	Confianza en el servicio, Seguridad interna/externa			¿El comportamiento de los colaboradores de las operadoras inspira confianza? ¿Se siente seguro en utilizar los servicios de las operadoras del transporte Pub. y Comercial? ¿Los colaboradores de las operadoras suelen ser corteses con usted? ¿Los colaboradores de las operadoras tienen los conocimientos necesarios para contestar a las preguntas de sus usuarios?
Empatía	Afinidad servicio, Cercanía el usuario, Comprensión sobre las necesidades del usuario.			¿Las operadoras proporcionan atención individualizada? ¿La operadora tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios? ¿Las operadoras cuentan con colaboradores que proporcionan una atención personalizada? ¿Las operadoras se interesan por actuar del modo más conveniente para usted? ¿Los colaboradores de las operadoras comprenden sus necesidades específicas?

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Javier Vique

3.3.6. Aspectos Técnicos del Transporte

Tabla 11: Aspectos Técnicos del Transporte

P. Principal	Parámetro Secundario		Tipo de Investigación	Instrumento de la Investigación	Formulación de Preguntas
Información al usuario	Acceso a la información sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Frecuencias del transporte público • Horarios del servicio transporte comercial 		Exploratoria	Ficha de observación	Transporte Público <ul style="list-style-type: none"> • Información disponible al usuario sobre rutas y frecuencias Transporte Comercial <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre horarios de operación
Infraestructura Vial	Estado de las Vías	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de capa de rodadura • Km total de la Vía. • Número de Baches • Señalética horizontal y vertical. 			Estado de las Vías <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Vía • Km total de las vías • Número de baches • Estado de señalética horizontal y vertical
Infraestructura para el Servicio	T. Público	<ul style="list-style-type: none"> • Terminal de pasajeros. • Paradas 			<ul style="list-style-type: none"> • Zonas específicas para la operación • Estado de las Paradas y señalética horizontal y vertical
	T. Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Paradas 			<ul style="list-style-type: none"> • Estado de las Paradas y Señalética horizontal y vertical
Tecnología (Vehículo)	T. Público	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Comodidad • Accesibilidad 			<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Comodidad • Accesibilidad
	T. Comercial				

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Javier Vique

3.4. TIPO DE ESTUDIO

3.4.1 Transversal

En la actual investigación se evaluará y recogerá la información necesaria a una población determinada en un momento delimitado del tiempo. Dicha búsqueda contribuirá con ideas que permitan realizar un análisis detallado sobre la calidad y satisfacción de los usuarios de acuerdo al servicio prestado por las operadoras de transporte público y comercial del Cantón.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

La presente investigación se trabajará con la población del cantón Chambo que según datos proyectados del INEC cuentan con un total de 13.208 habitantes, ya que el servicio fue creado para cubrir las necesidades de transporte del mismo.

3.5.2. Muestra

3.5.2.1 Muestra de la población

Como la población es muy extensa se procederá a realizar la muestra estadística que plantea la siguiente fórmula:

$$n = \frac{m}{e^2(m - 1) + 1}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

m: Población

e: precisión o error admitido

En la que a continuación se reemplazara los valores respectivos:

$$n = \frac{13208}{0.06^2(13208 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{13208}{48.5452}$$

$$n = 272$$

A partir de este cálculo podremos determinar que el número de encuestas es de 272, dirigidas a cada uno de los habitantes (usuarios) del cantón Chambo.

3.5.3 Operadoras del Transporte Público y Comercial

Tabla 12: Operadoras del Transporte Público y Comercial

Operadoras modalidad	Nombre	Número de unidades vehiculares
Transporte Público	Cooperativa Chambo	21
Transporte Público	Compañía Citransturis	10
Transporte Comercial	Compañía Servi- Chambo	20
Transporte Comercial	Compañía San Juanito C.A	15
Transporte Comercial	Cooperativa Rey De Los Andes	35
Transporte Comercial	Cooperativa Reina Del Carmen	59
Transporte Comercial	Comp. Avetrix S.A	10
TOTAL		170

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Javier Vique

3.5.4 Paradas del transporte público

A continuación, se presenta la ubicación de las paradas visibles en el transporte público ubicándose de la siguiente Manera:

Tabla 13: Paradas del Transporte Público

N° de Paradas visibles	Ubicación de la parada
TERMINAL TERRESTRE	
Cacique Achamba y 27 de Diciembre	
1	18 de Marzo y Daniel Parra
2	18 de Marzo y Guido Cuadrado
3	18 de Marzo y Magdalena Dávalos
4	18 de Marzo y Edilberto Bonilla
5	San Juan Evangelista y Magdalena Dávalos
6	Cacique Achamba y Guillermo Cuadrado
7	Cacique Achamba y Oswaldo Echeverría

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique



Ilustración 11: Mapa de ubicación de las paradas del transporte Público

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

3.5.5 Paradas del transporte Comercial

Tabla 14: Ubicación de las paradas del transporte Comercial

Modalidad	Operadora	Ubicación de la parada
Taxis	San Juanito	Cacique Achamba y 27 de Diciembre

	Servi-Chambo	18 de Marzo y Magdalena Dávalos
Carga Liviana	Reina del Carmen	18 de Marzo y Guillermo Obando
	Rey de los Andes	
Carga Mixta	Avetrix	18 de Marzo y Magdalena Dávalos

Fuente: Permiso de operación de las operadoras de transporte comercial

Elaborado por: Javier Vique



Ilustración 12: Mapa de ubicación de las paradas del transporte Comercial

Fuente: Permiso de operación de las operadoras de transporte comercial

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 15: Tipología de identificación de las paradas del transporte comercial

Tipología	Paradas Transporte Comercial
	Paradas de Taxis
	Paradas de Carga Liviana
	Paradas de Carga Mixta

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Javier Vique

3.5.6 Terminal Terrestre del Cantón

En el Cantón Chambo existe un Terminal Terrestre Municipal de pasajeros, en su infraestructura se presta el servicio de transporte público. A la siguiente ilustración se muestra su ubicación.

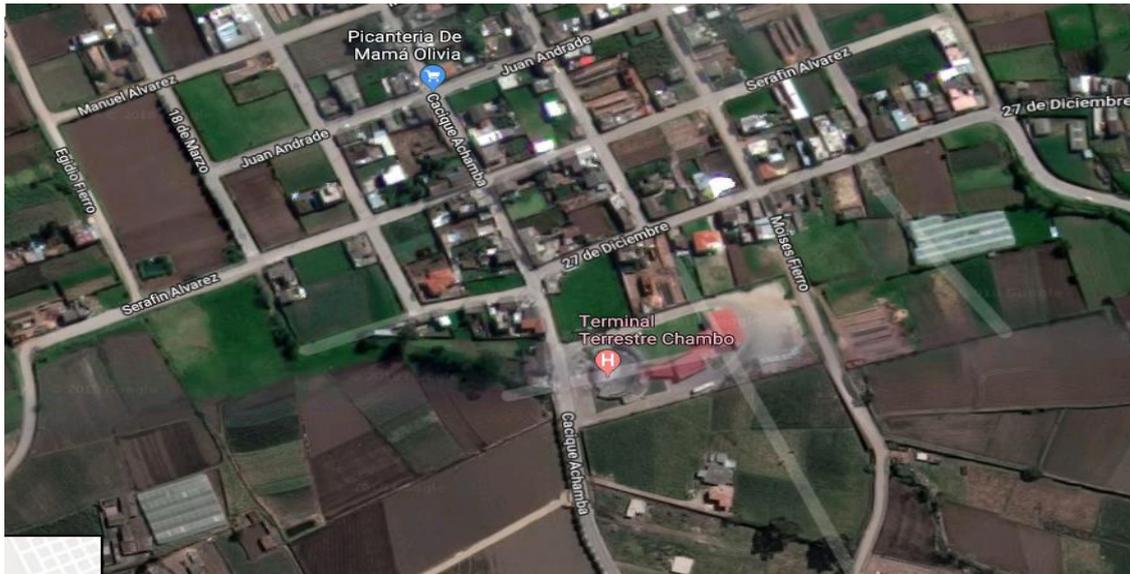


Ilustración 13: Ubicación del Terminal de Pasajeros del Cantón Chambo

Fuente: Google Maps

Elaborado por: Javier Vique

3.5.7 Infraestructura Vial

3.5.7.1 Vías Urbanas del Cantón Chambo

A continuación, se presenta el mapa de las principales vías del Cantón Chambo, el cual cuentan con un número aproximado de 78 vías entre transversales y longitudinales, además de una red vial de aproximadamente 32,97 kilómetros.

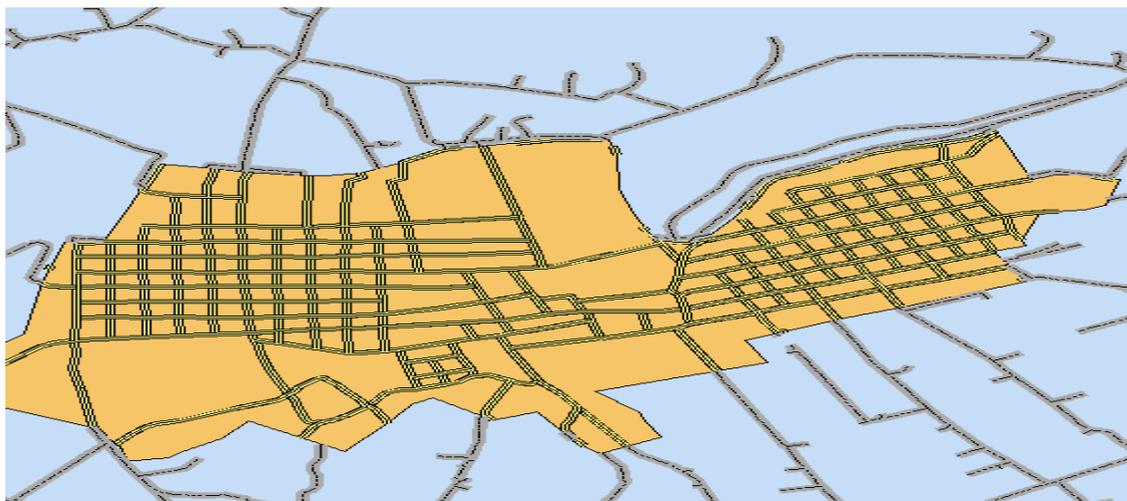


Ilustración 14: Vías del Cantón Chambo

Fuente: ArcGIS Levantamiento de Información Municipio del Cantón Chambo

Elaborado por: Javier Vique

3.5.7.2 Vías utilizadas por el Transporte Público

Tabla 16: Vías de rutas del Transporte Público

N°	Nombre de la Vía
1	Chambo-Riobamba
2	Chambo-Ulpán
3	Chambo-Guayllabamba
4	Chambo-San Francisco
5	Chambo-Daldal

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Javier Vique

3.6. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.6.1. Métodos

3.6.1.1. Método inductivo

El método inductivo donde la investigación partirá de lo específico hacia lo general, ya que primero se evaluará de los casos particulares del transporte para poder llegar a conclusiones que permitan mejorar la calidad del servicio.

3.6.1.2. Método analítico

El método analítico en las diferentes etapas de la investigación; será analizada y sintetizada la información para un mejor entendimiento y aplicación.

3.6.2. Técnicas

Las técnicas que se va a emplear en la presente investigación son:

3.6.2.1. Observación directa

Con esta técnica se realizará las visitas de forma personal a las distintas operadoras del servicio público y comercial.

3.6.2.2. Encuestas

Con esta técnica se recabará información de los usuarios y transportistas a fin de analizar dichos datos obtenidos en la investigación de campo.

3.6.2.3. Entrevistas

Con esta técnica se podrá obtener información directa sobre la prestación del servicio y las personas que lo operan.

3.6.3. Instrumentos

3.6.3.1. Cuestionario

Se va a utilizar para el levantamiento de información, con preguntas (Cuestionario Servqual) dirigidas a la población del Cantón Chambo en cuanto a la percepción y expectativa de la calidad del servicio brindado.

3.6.3.2. Ficha de observación

Este instrumento permitirá con un listado analizar cada componente en cuanto a la flota vehicular, infraestructura vial, señalética e infraestructura física necesaria para la prestación del servicio.

3.6.3.3. Guía de entrevista

Con este instrumento se podrá realizar el levantamiento de información ya que está dirigida hacia la parte administrativa de cada operadora del transporte público y comercial, con dicha información será primordial para el diagnóstico de la situación actual.

3.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.7.1. Resultado de entrevistas dirigidas al Nivel Administrativo de las operadoras

Tabla 17: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras

N°	Modalidad	Cargo	Pregunta	Respuesta
1	TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVECCIONAL Y CAMIONETAS DE CARGA LIVIANA Y MIXTA	Gerente de la Compañía en taxis SAN JUANITO C.A	1.- ¿ Quién toma las decisiones dentro de la operadora en funcione de reglamento y políticas que establece la autonomía institucional?	Como nuestra operadoras es nueva los directivos tanto mi persona como el presidente estamos a cargo de cualquier decisión indicando siempre a la asamblea de accionistas.
2		Gerente de la Compañía de TAXIS SERVI-CHAMBO		Siempre se pone a disposición de la asamblea de socios cualquier decisión.
3		Presidente de la COOPERATIVA REY DE LOS ANDES.		Los socios son pieza clave de cada decisión por tanto los directivos estamos sujetos a fiscalización de los mismos.
4		Presidente de la COOPERATIVA REINA DEL CARMEN		El Presidente es aquel que lleva el mando de la operadora junto al gerente temas netamente económicos pero siempre hay que preguntar a la asamblea cualquier decisión.
5		Presidente de la Compañía de Carga MIXTA AVETRIX.		La junta general de accionistas es la que toma las decisiones finales.

6	TRANSPORTE PÚBLICO MODALIDAD INTRAPROVINCIAL	Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CITRANSTOURIS		Bueno cualquier decisión que se quiera tomar es por el bien de la institución tomando en cuenta cada aspecto o punto que se vaya a topar pero si es una decisión de inmediata el presidente lo hace, pero si ya es más compleja o de mayor duración además necesite un presupuesto pues se debe comunicar a la junta de accionistas.
7		Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CHAMBO.		Creo como toda institución dedicada al transporte tiene dirigentes los cuales están al mando y tienen responsabilidades es decir deben hacer bien las cosas para no sean mal entendidos y obviamente se debe rendir cuentas a los socios del trabajo que se hace.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 18: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras

N°	Modalidad	Cargo	Pregunta	Respuesta
1	TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVECCIONAL Y CAMIONETAS DE CARGA LIVIANA Y MIXTA	Gerente de la Compañía en taxis SAN JUANITO C.A	2.- ¿Qué planes, proyectos cuenta la cooperativa / compañía para mejorar la calidad del servicio?	La verdad no se ha tomado en cuenta esa situación pero sería interesante enterarnos más de lo que se trata y que pretende solucionar con algún plan.
2		Gerente de la Compañía de TAXIS SERVI-CHAMBO		No disponemos actualmente ningún plan ni proyecto para la mejora del servicio.
3		Presidente de la COOPERATIVA REY DE LOS ANDES.		No nos hemos preocupado por ese aspecto, no se ha elaborado ningún plan.
4		Presidente de la COOPERATIVA REINA DEL CARMEN		En nuestra cooperativa no se ha implementado ningún plan ni proyecto para mejorar la calidad del servicio.
5		Presidente de la Compañía de Carga MIXTA AVETRIX.		No se ha implementado ningún plan.
6	TRANSPORTE PÚBLICO MODALIDAD INTRAPROVINCIAL	Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CITRANSTOURIS		Bueno en ese sentido la compañía no se ha preocupado en elaborar proyectos que nos permitan trabajar con calidad.
7		Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CHAMBO.		La compañía no ha realizado ningún plan, ni nadie también se ha interesado, las autoridades no se ha preocupado por ayudarnos en mejorar nuestro servicio.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 19: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras

N°	Modalidad	Cargo	Pregunta	Respuesta
1	TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVECCIONAL Y CAMIONETAS DE CARGA LIVIANA Y MIXTA	Gerente de la Compañía en taxis SAN JUANITO C.A	3.- ¿La Operadora cuenta con una estructura organizacional?	Si claro la Compañía tiene una estructura jerárquica compuesta por Presidente, Gerente y comisiones que ayudan a las diferentes gestiones.
2		Gerente de la Compañía de Taxis SERVI-CHAMBO		Si se cuenta con una estructura organizacional pero la que exige la Superintendencia de Compañías.
3		Presidente de la COOPERATIVA REY DE LOS ANDES.		Si contamos con una estructura organizacional, es la que contempla Presidente, Gerente, Comisión de Vigilancia, etc.
4		Gerente de la COOPERATIVA REINA DEL CARMEN		Si contamos con una estructura básica se podría decir en este momento pero no se respeta a cabalidad.
5		Presidente de la Compañía de Carga MIXTA AVETRIX.		Si contamos con una estructura básica por requisitos de creación de la operadora.
6	TRANSPORTE PÚBLICO MODALIDAD INTRAPROVINCIAL	Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CITRANSTOURIS		Bueno lo que se maneja en la compañía son los diferentes puestos en el área administrativa como Presidente y Gerente los cuales estamos al frente de la institución.
7		Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CHAMBO.		Si se trabaja con una estructura administrativa en la cual trabajamos el Sr. Presidente, Gerente y comisiones que se realizan en cada asamblea.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 20: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras

N°	Modalidad	Cargo	Pregunta	Respuesta
1	TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVECCIONAL Y CAMIONETAS DE CARGA LIVIANA Y MIXTA	Gerente de la Compañía en taxis SAN JUANITO C.A	4.- ¿Cuentan con estatutos Internos los cuales son respetados?	La institución si cuenta con estatutos internos como la compañía esta recientemente creada bueno estamos revisando para la aprobación final.
2		Gerente de la Compañía de Taxis SERVI-CHAMBO		Claro que si hay estatutos internos, en la creación de la compañía son obligatorios tener estatutos para el buen manejo de la compañía.
3		Presidente de la COOPERATIVA REY DE LOS ANDES.		Si tenemos y claro son respetados, en las asambleas de cambio de administración (directiva) se está constantemente revisando.
4		Gerente de la COOPERATIVA REINA DEL CARMEN		Si efectivamente creo que todas las cooperativas y compañías deben tener estatutos en los cuales guiarse en las diferentes situaciones que enfrentan.
5		Presidente de la Compañía de Carga MIXTA AVETRIX.		Si contamos con estatutos internos los cuales deben ser respetados.
6	TRANSPORTE PÚBLICO MODALIDAD INTRAPROVINCIAL	Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CITRANSTOURIS		Si tenemos y son respetados ya que sirven para realizar cualquier trámite interno.
7		Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CHAMBO.		Si disponemos de estatutos internos y deben ser respetados porque de no hacerlo hay sanciones.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 21: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras

N°	Modalidad	Cargo	Pregunta	Respuesta
1	TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVECCIONAL Y CAMIONETAS DE CARGA LIVIANA Y MIXTA	Gerente de la Compañía en taxis SAN JUANITO C.A	5.- ¿Cuál es el estilo de dirección aplicada a la operadora?	Nosotros tenemos que decidir de acuerdo a las sesiones en los cuales la asamblea tiene la mayoría de votos es una democracia exactamente.
2		Gerente de la Compañía de Taxis SERVI-CHAMBO		Las decisiones que se toman en la institución es en base al apoyo unánime de la asamblea general con ideas propuesta por la parte administrativa (Presidente, Gerente, Comisiones)
3		Presidente de la COOPERATIVA REY DE LOS ANDES.		La democracia prima en la institución ya que no se puede hacer nada si consultar a la asamblea.
4		Gerente de la COOPERATIVA REINA DEL CARMEN		El democrático ya que se consulta las decisiones que se va a tomar por el Gerente o presidente a la Asamblea general de socios.
5		Presidente de la Compañía de Carga MIXTA AVETRIX.		La democracia prima en la compañía cada reunión se establece ideas de los accionistas.
6	TRANSPORTE PÚBLICO MODALIDAD INTRAPROVINCIAL	Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CITRANSTOURIS		Bueno en la institución cualquier tipo de acción que se tome es de acuerdo a la asamblea en cada sesión mensual por que no solo la parte administrativa puede tomar decisiones es complejo en ese sentido.
7		Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CHAMBO.		La participación es de cooperativa, no se puede hacer nada sin que la junta o asamblea general no aprueba las determinadas resoluciones adoptadas por el gerente o presidente. En la sesión se estipula todas esas cuestiones y se conversa para llegar acuerdos.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 22: Entrevista a la parte administrativa de las operadoras

N°	Modalidad	Cargo	Pregunta	Respuesta
1	TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVECCIONAL Y CAMIONETAS DE CARGA LIVIANA Y MIXTA	Gerente de la Compañía en taxis SAN JUANITO C.A	6.- ¿Se cumple con metas, objetivos planeados para la mejora de la operadora?	La verdad no nos hemos planteado objetivos de mejora del servicio.
2		Gerente de la Compañía de TAXIS SERVI-CHAMBO		No se ha planteado nada en la Compañía.
3		Presidente de la COOPERATIVA REY DE LOS ANDES.		No tenemos algún objetivo que nos ayude a mejorar la cooperativa.
4		Gerente de la COOPERATIVA REINA DEL CARMEN		La cooperativa tiene un principio de servir a la comunidad del Cantón Chambo, siempre se les ha dicho que sean cordiales con los usuarios.
5		Presidente de la Compañía de Carga MIXTO AVETRIX.		No nos hemos planteado objetivos de mejora.
6	TRANSPORTE PÚBLICO MODALIDAD INTRAPROVINCIAL	Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CITRANSTOURIS		En la Compañía no se ha planteado objetivos que seguir para mejorar.
7		Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CHAMBO.		No se ha planteado objetivos, aunque en las sesiones siempre vemos alternativas de mejora pero al servicio no hemos topado ese punto.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 23: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras

N°	Modalidad	Cargo	Pregunta	Respuesta
1	TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVECCIONAL Y CAMIONETAS DE CARGA LIVIANA Y MIXTA	Gerente de la Compañía en taxis SAN JUANITO C.A	7.- ¿Existen indicadores de gestión que den resultados de mejora?	En ningún sentido nos hemos planteado indicadores, no hay una persona profesional que nos ayuden en ese sentido.
2		Gerente de la Compañía de TAXIS SERVI-CHAMBO		Las autoridades no se han preocupado por el transporte del Cantón y peormente por la administración y mejora de las instituciones.
3		Presidente de la COOPERATIVA REY DE LOS ANDES.		No tenemos indicadores de mejora.
4		Gerente de la COOPERATIVA REINA DEL CARMEN		En realidad no tenemos ningún indicador de mejora aunque sería de gran utilidad implantarlos.
5		Presidente de la Compañía de Carga MIXTA AVETRIX.		No se ha planteado indicadores de gestión.
6	TRANSPORTE PÚBLICO MODALIDAD INTRAPROVINCIAL	Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CITRANSTOURIS		Nosotros actualmente no tenemos pero si hay la posibilidad de implantarlos estaríamos dispuestos a cambiar y mejorar.
7		Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CHAMBO.		No tenemos indicadores de gestión.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

3.7.2. Resultado de entrevistas en cuanto al manejo del Gestión del Talento Humano de las operadoras

Tabla 24: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras

N°	Modalidad	Cargo	Pregunta	Respuesta
1	TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVECCIONAL Y CAMIONETAS DE CARGA LIVIANA Y MIXTA	Gerente de la Compañía en taxis SAN JUANITO C.A	8.- ¿Hay un adecuado proceso de reclutamiento y selección del personal para operar las unidades?	Claro los colaboradores que trabajan en nuestras unidades deben presentar documentación pertinente como licencia de conducir, estado judicial y documento de referencia.
2		Gerente de la Compañía de TAXIS SERVI-CHAMBO		Si, a todos los socios y colaboradores deben tener documentos en regla como licencia de conducir, estado judicial, y cartas de recomendación y una comisión a cargo siempre está pendiente de que persona tenemos.
3		Presidente de la COOPERATIVA REY DE LOS ANDES.		Tenemos un sistema solo de recepción de documentos básicos como licencia de consumir entre otros pero no sé si ese sea el adecuado.
4		Gerente de la COOPERATIVA REINA DEL CARMEN		En ese aspecto tenemos solo lo que comúnmente se dice lo básico, revisión de papeles legales nada más por el momento.
5		Presidente de la Compañía de Carga MIXTA AVETRIX.		Bueno actualmente hay dos colaboradores y se les recepta las carpetas con documentos necesarios para poder conducir nuestras unidades.
6	TRANSPORTE PÚBLICO MODALIDAD INTRAPROVINCIAL	Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CITRANSTOURIS		Bueno no tenemos conocimientos técnicos de administración pero se les pide a todos los colaboradores que tengan su documentación en regla nada más.
7		Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CHAMBO.		Si papeles se les solicita para que puedan trabajar con nosotros.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 25: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras

N°	Modalidad	Cargo	Pregunta	Respuesta
1	TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVECCIONAL Y CAMIONETAS DE CARGA LIVIANA Y MIXTA	Gerente de la Compañía en taxis SAN JUANITO C.A	9.- ¿Hay un buen cumplimiento con la descripción del puesto al personal?	Cada colaborador tiene actividades específicas que realizar, aquí en la compañía bueno más en la parte administrativa se tiene funciones.
2		Gerente de la Compañía de TAXIS SERVI-CHAMBO		Bueno no tenemos un descriptor de puesto, cada uno tiene funciones por disposición en si cada uno sabe qué hacer.
3		Presidente de la COOPERATIVA REY DE LOS ANDES.		Creo que si se cumple cada puesto, y para eso está también los estatutos internos quien estas actividades.
4		Gerente de la COOPERATIVA REINA DEL CARMEN		Creo que no completamente ya que son pocas cooperativas que manejan una buena administración.
5		Presidente de la Compañía de Carga MIXTA AVETRIX.		No tenemos ese aspecto.
6	TRANSPORTE PÚBLICO MODALIDAD INTRAPROVINCIAL	Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CITRANSTOURIS		Si se cumple, somos pocos en la compañía y se puede controlar mejor.
7		Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CHAMBO.		Con una parte técnica creo que no cumple al 100% se tiene una administración empírica.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 26: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras

N°	Modalidad	Cargo	Pregunta	Respuesta
1	TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVECCIONAL Y CAMIONETAS DE CARGA LIVIANA Y MIXYA	Gerente de la Compañía en taxis SAN JUANITO C.A	10.- ¿Se cumplen con las prestaciones y beneficios como la ley contempla?	Bueno eso depende ya del dueño de la unidad y el colaborador por lo general se da una tarifa.
2		Gerente de la Compañía de TAXIS SERVI-CHAMBO		No solo se le entrega un valor acordado por el dueño
3		Presidente de la COOPERATIVA REY DE LOS ANDES.		Se da una tarifa directamente al dueño de la unidad.
4		Gerente de la COOPERATIVA REINA DEL CARMEN		No esencialmente, cada colaborador entrega una tarifa al dueño del vehículo.
5		Presidente de la Compañía de Carga MIXTA AVETRIX.		Bueno, cada dueño de unidad es la encargada de ponerse de acuerdo sobre la entrega de las prestaciones económicas.
6	TRANSPORTE PÚBLICO MODALIDAD INTRAPROVINCIAL	Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CITRANSTOURIS		A cada colaborador se le dice un horario de trabajo y se le entrega una tarifa.
7		Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CHAMBO.		Se le paga el diario, al colaborador o a su vez llegamos a establecer una tarifa de mutuo acuerdo.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 27: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras

N°	Modalidad	Cargo	Pregunta	Respuesta
1	TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVECCIONAL Y CAMIONETAS DE CARGA LIVIANA Y MIXTA	Gerente de la Compañía en taxis SAN JUANITO C.A	11.- ¿Los transportistas reciben alguna capacitación sobre atención al usuario y así mejorar la calidad del servicio?	Actualmente no recibimos ninguna capacitación, pero nos gustaría recibir capacitaciones.
2		Gerente de la Compañía de TAXIS SERVI-CHAMBO		No se recibe ninguna capacitación, las autoridades no se preocupan en ese sentido.
3		Presidente de la COOPERATIVA REY DE LOS ANDES.		Recibimos hace cuatro meses una capacitación breve por parte de la unidad técnica pero aspectos generales.
4		Gerente de la COOPERATIVA REINA DEL CARMEN		Si recibimos una capacitación de parte de unidad técnica del Cantón, pero no es permanente.
5		Presidente de la Compañía de Carga MIXTA AVETRIX.		Por el momento no hemos recibido ninguna capacitación.
6	TRANSPORTE PÚBLICO MODALIDAD INTRAPROVINCIAL	Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CITRANSTOURIS		No hemos recibido capacitación, ni la compañía se ha preocupado por dar capacitación a los socios y colaboradores.
7		Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CHAMBO.		No hemos recibido capacitación sobre estos temas, me parece interesante saber más para brindar una mejor atención al usuario.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

3.7.3. Resultado de la entrevista sobre el manejo de las finanzas de las operadoras

Tabla 28: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras

N°	Modalidad	Cargo	Pregunta	Respuesta
1	TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVECCIONAL Y CAMIONETAS DE CARGA LIVIANA Y MIXTA	Gerente de la Compañía en taxis SAN JUANITO C.A	12.- ¿Cómo maneja cooperativa o compañía su contabilidad?	Bueno cada socio tiene un aporte mensual además tener al gerente el cual administra el dinero conjuntamente con un contador.
2		Gerente de la Compañía de TAXIS SERVI-CHAMBO		El Gerente tiene la obligación de cobrar mensualidades y el Contador llevar un los balances generales de la operadora.
3		Presidente de la COOPERATIVA REY DE LOS ANDES.		El Gerente y el contador se encargan de presentar estados financieros de la operadora.
4		Gerente de la COOPERATIVA REINA DEL CARMEN		El contador es el encargado de llevar balances de la operadora.
5		Presidente de la Compañía de Carga MIXTA AVETRIX.		El contador y el gerente son los que están a cargo de los aspectos económicos y tributarios.
6	TRANSPORTE PÚBLICO MODALIDAD INTRAPROVINCIAL	Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CITRANSTOURIS		La parte financiera se lleva conjuntamente el Gerente y Contador
7		Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CHAMBO.		El Gerente y Contador está a cargo de aspectos financieros, balances gerenerales y total de aportaciones de los socios.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 29: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras

N°	Modalidad	Cargo	Pregunta	Respuesta
1	TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVECCIONAL Y CAMIONETAS DE CARGA LIVIANA Y MIXTA	Gerente de la Compañía en taxis SAN JUANITO C.A	13.- ¿Existe alguna iniciativa de inversión a corto o largo plazo?	No ninguna
2		Gerente de la Compañía de TAXIS SERVI-CHAMBO		No
3		Presidente de la COOPERATIVA REY DE LOS ANDES.		Por el momento no
4		Gerente de la COOPERATIVA REINA DEL CARMEN		No por el momento
5		Presidente de la Compañía de Carga MIXTA AVETRIX.		En la actualidad ninguno.
6	TRANSPORTE PÚBLICO MODALIDAD INTRAPROVINCIAL	Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CITRANSTOURIS		Actualmente no se ha dispuesto ninguna inversión.
7		Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CHAMBO.		No se tiene ninguna iniciativa de inversión actualmente.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 30: Respuesta del nivel administrativo de las operadoras

Nº	Modalidad	Cargo	Pregunta	Respuesta
1	TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVECCIONAL Y CAMIONETAS DE CARGA LIVIANA Y MIXTA	Gerente de la Compañía en taxis SAN JUANITO C.A	14.- ¿Qué consideraciones toman ustedes para que las mensualidades y multas se cumplan a cabalidad?	Las aportaciones de cada uno de los socios y además las mutas según el reglamento interno de cada una de ellas.
2		Gerente de la Compañía de TAXIS SERVI-CHAMBO		Las mensualidades que se cobran en beneficio de la operadora y los socios.
3		Presidente de la COOPERATIVA REY DE LOS ANDES.		Se establece plazos de cobro o sino al final del año no reciben aguinaldos.
4		Gerente de la COOPERATIVA REINA DEL CARMEN		Cada socio tiene la obligación de aportar y debe hacerlo hasta un plazo establecido.
5		Presidente de la Compañía de Carga MIXTA AVETRIX.		Cada accionista tiene su obligación ante esta situación.
6	TRANSPORTE PÚBLICO MODALIDAD INTRAPROVINCIAL	Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CITRANSTOURIS.		Cada accionista tiene que realizar una aportación mensual además del cobro de multas por incumplimiento de los reglamentos internos.
7		Gerente de la Compañía de transporte Público Intraprovincial CHAMBO.		Cada socio tiene la responsabilidad de aportar un valor y si no lo hace no se le toma en cuenta en las sesiones mucho menos en los aguinaldos a fin de año.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

3.7.4. Resultado de las Entrevista a los entes Reguladores del Transporte

Tabla 31: Respuesta de los Entes Reguladores del Transporte

Parte Organizadora y Reguladora	Modalidad	Nombre del Funcionario	Cargo	Pregunta	Respuesta
ANT	TRANSPORTE PÚBLICO MODALIDAD INTRAPROVINCIAL	Arq. Washington Gallegos	Técnico de la Agencia Nacional de Tránsito.	15.- ¿Qué resoluciones o lineamientos ha tomado la ANT para la prestación del servicio?	Bueno actualmente así como normativa de mejoramiento del servicio no hay, resoluciones técnicas como verificación de tarifas, rutas de transporte si existe y están establecido en el contrato de Operación, también existe la normativa vigente, leyes que prohíbe y exige algunos aspectos a las operadoras esto considerando la mejor prestación del servicio.
Unidad Técnica Municipal de transporte, tránsito y Seguridad	TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVECCIONAL Y CAMIONETAS DE CARGA LIVIANA Y MIXTA	Lic. Hugo Álvarez.	Técnico de Transporte del GAD-Municipal del Cantón Chambo.	15.- ¿Qué resoluciones o lineamientos ha tomado UTMTTSVCH para la prestación del servicio?	En consideración a la pregunta no ha existido ninguna ordenanza que contemple la mejora de la calidad del servicio y vemos factible la ejecución de algún plan o modelo, a las operadoras se le exigen que presten el servicio con amabilidad, pero existe quejas de los usuarios.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

3.7.5. Fichas de observación aplicadas a la infraestructura Terminal de pasajeros

El Terminal Terrestre Municipal del Catón Chambo actualmente está en operación con una infraestructura de aproximadamente 7.725 m² los cuales se observa lo siguiente:

Tabla 32: Resultado de la Observación al terminal de pasajeros

SUBSISTEMAS	OBSERVACIÓN
Zona para usuarios	No existe información adecuada sobre rutas y frecuencias en el transporte público, no existen baterías sanitarias para los usuarios, no existen salas de espera y peormente espacios para una libre circulación del usuario.
Zona Administrativa	Cuenta con oficinas destinadas a la administración del terminal, pero en su infraestructura comparten con un sub-centro de salud y la Unidad técnica del Transporte. Los servicios higiénicos están destinados solo para el personal administrativo.
Zonas de operaciones internas/boletería	No poseen un oficina destinadas a la venta de boletos, o a su vez la recepción y entrega de equipaje, no cuentan con áreas para operar.
Zonas de operaciones del transporte público	Existen andenes para el transporte público de la zona, estacionamiento para los buses, y automóviles particulares, no existen zonas para el mantenimiento de la unidades vehiculares.
Zonas Comercial	No existen zonas comerciales, ni áreas verdes para el esparcimientos de los usuarios en la hora de espera hasta que las unidades cumplan su frecuencia.
Zonas de servicios complementarios	Existe una garita que debía ser destinada para la guardianía y seguridad del centro pero es utilizada como bodega de almacenamiento de artículos varios.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

3.7.6. Fichas de observación al estado de las paradas del transporte Público

A continuación, se presenta la observación de las paradas visibles del transporte público.

Tabla 33: Estado de las Paradas del Transporte Público

Ubicación de la parada	Parámetro		Observación
18 de Marzo y Daniel Parra	Información		<ul style="list-style-type: none"> No existe información sobre rutas y frecuencias
	Infraestructura física		<ul style="list-style-type: none"> No existe una infraestructura que acompañe a la parada y zonas de espera para el usuario.
	Señalización	Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> No existe señalética horizontal
		Vertical	<ul style="list-style-type: none"> Existe señalética vertical.
Accesibilidad		<ul style="list-style-type: none"> No existe rampas para personas con capacidades especiales 	
18 de Marzo y Guido Cuadrado	Información		<ul style="list-style-type: none"> No existe información sobre rutas y frecuencias
	Infraestructura física		<ul style="list-style-type: none"> No existe una infraestructura que acompañe a la parada y zonas de espera para el usuario.
	Señalización	Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> No existe señalética horizontal
		Vertical	<ul style="list-style-type: none"> Existe señalética vertical.
Accesibilidad		<ul style="list-style-type: none"> No existe rampas para personas con capacidades especiales 	
18 de Marzo y Magdalena Dávalos	Información		<ul style="list-style-type: none"> No existe información sobre rutas y frecuencias
	Infraestructura física		<ul style="list-style-type: none"> No existe una infraestructura que acompañe a la parada y zonas de espera para el usuario.
	Señalización	Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> No existe señalética horizontal

		Vertical	<ul style="list-style-type: none"> • Existe señalética vertical.
	Accesibilidad		<ul style="list-style-type: none"> • No existe rampas para personas con capacidades especiales
18 de Marzo y Edilberto Bonilla	Información		<ul style="list-style-type: none"> • No existe información sobre rutas y frecuencias
	Infraestructura física		<ul style="list-style-type: none"> • No existe una infraestructura que acompañe a la parada y zonas de espera para el usuario.
	Señalización	Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> • No existe señalética horizontal
		Vertical	<ul style="list-style-type: none"> • Existe señalética vertical.
	Accesibilidad		<ul style="list-style-type: none"> • No existe rampas para personas con capacidades especiales
San Juan Evangelista y Magdalena Dávalos	Información		<ul style="list-style-type: none"> • No existe información sobre rutas y frecuencias
	Infraestructura física		<ul style="list-style-type: none"> • No existe una infraestructura que acompañe a la parada y zonas de espera para el usuario.
	Señalización	Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> • No existe señalética horizontal
		Vertical	<ul style="list-style-type: none"> • Existe señalética vertical.
	Accesibilidad		<ul style="list-style-type: none"> • No existe rampas para personas con capacidades especiales
Cacique Achamba y Guillermo Cuadrado	Información		<ul style="list-style-type: none"> • No existe información sobre rutas y frecuencias
	Infraestructura física		<ul style="list-style-type: none"> • No existe una infraestructura que acompañe a la parada y zonas de espera para el usuario.
	Señalización	Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> • No existe señalética horizontal
		Vertical	<ul style="list-style-type: none"> • Existe señalética vertical.
	Accesibilidad		<ul style="list-style-type: none"> • No existe rampas para personas con capacidades especiales

Cacique Achamba y Oswaldo Echeverría	Información		<ul style="list-style-type: none"> No existe información sobre rutas y frecuencias
	Infraestructura física		<ul style="list-style-type: none"> No existe una infraestructura que acompañe a la parada y zonas de espera para el usuario.
	Señalización	Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> No existe señalética horizontal
		Vertical	<ul style="list-style-type: none"> Existe señalética vertical.
Accesibilidad		<ul style="list-style-type: none"> No existe rampas para personas con capacidades especiales 	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

3.7.7. Fichas de observación a las paradas del transporte Comercial

- Modalidad Taxis Convencional**

Tabla 34: Estado de las Paradas del Transporte Comercial Modalidad Taxi Convencional

Parámetro		Observación
Información		<ul style="list-style-type: none"> No existe información sobre horarios de operación.
Cercanía al usuario		<ul style="list-style-type: none"> Las paradas se concentran el parque central del cantón (zona generadora y atractora de viajes) Disponen de una parada a las afueras del terminal terrestre.
Señalización	Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> No existe señalética horizontal de identificación.
	Vertical	<ul style="list-style-type: none"> No existe una señalización que identifique las paradas o las diferencie.
Accesibilidad		<ul style="list-style-type: none"> No existe rampas para el acceso a personas con capacidades especiales

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

- **Carga Liviana y Mixta**

Tabla 35: Estado de las Paradas del Transporte Comercial Modalidad Carga liviana y Mixta

Parámetro		Observación
Información		<ul style="list-style-type: none"> • No existe información sobre horarios de operación.
Cercanía al usuario		<ul style="list-style-type: none"> • Esta modalidad su parada se concentra en el parque central del cantón.
Señalización	Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> • No existe señalética horizontal
	Vertical	<ul style="list-style-type: none"> • No existe una señalización que identifique las paradas o las diferencie.
Accesibilidad		<ul style="list-style-type: none"> • No existe rampas para acceso a personas con capacidades especiales

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

3.7.8. Fichas de observación aplicadas a la infraestructura Vial

Tabla 36: Estado de la Vía Chambo-Riobamba

Parámetro		Observación
Distancia en (km)		9,4
Capa de Rodadura		<ul style="list-style-type: none"> • Asfalto • Se observa un número de 12 baches aproximadamente. • La vía presenta desechos por derrumbes • Hay la presencia de desechos en la vía • El pavimento no presenta exudación.
Señalización	Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> • No existe una adecuada señalética horizontal del orientación
	Vertical	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una señalética limitada de la Vía. • No existen alertas de seguridad.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 37: Estado de la Vía Chambo-Ulpán

Parámetro		Observación
Distancia en (km)		2,9
Capa de Rodadura		<ul style="list-style-type: none"> • Asfalto • Se observa un número de 4 baches aproximadamente. • El pavimento no presenta exudación.

Señalización	Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> No existe una adecuada señalética horizontal que oriente al conductor ni usuario.
	Vertical	<ul style="list-style-type: none"> Existe una señalética limitada de la Vía. No existen alertas de seguridad.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 38: Estado de la Vía Chambo-Guayllabamba

Parámetro		Observación
Distancia en (km)		7
Capa de Rodadura		<ul style="list-style-type: none"> Asfalto Se observa un número de 5 baches Existen desechos en la vía. El pavimento no presenta exudación.
Señalización	Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> Si existe señalética horizontal divisoria de vía
	Vertical	<ul style="list-style-type: none"> Existe una señalética limitada de la Vía. No existen alertas de seguridad.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 39: Estado de la Vía Chambo-San Francisco

Parámetro		Observación
Distancia en (km)		9,2
Capa de Rodadura		<ul style="list-style-type: none"> Asfalto Se observa un número de 7 baches aproximadamente. Existen desechos en la vía. El pavimento no presenta exudación.
Señalización	Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> Si existe señalética horizontal divisoria de vía
	Vertical	<ul style="list-style-type: none"> Existe una señalética limitada de la Vía. No existen alertas de seguridad.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 40: Estado de la Vía Chambo-Daldal

Parámetro		Observación
Distancia en (km)		13,3
Capa de Rodadura		<ul style="list-style-type: none"> Asfalto hasta el Km 9,2 4,1 km de Vía de tierra y lastre La vía presenta desechos por derrumbes Se observa un número de 12 baches Existen desechos en la vía. Se observa fallas geológicas en la Vía Existe desechos en la vía.
Señalización	Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> Si existe señalética horizontal divisoria de vía
	Vertical	<ul style="list-style-type: none"> Existe una señalética limitada de la vía ni alertas de seguridad.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Javier Vique

3.7.8.1 Vías urbanas del Cantón Chambo

Tabla 41: Estado de las vías del Cantón Chambo

Parámetro	N° de Vías Analizadas	kms	%
Número de km de Vías Asfaltadas	12	5,65	17,14
Número de km de Vías adoquinadas	47	18,75	56,87
Numero de km Vías Lastradas	19	8,57	25,99
Total	78	32,97	100 %

Fuente: Dirección de Planificación del Municipio de Cantón Chambo

Elaborado por: Javier Vique

Análisis. – El Cuadro N° 41 muestra los kilómetros existentes en las vías urbanas del cantón Chambo. Actualmente cuenta con un 17,14% de vías asfaltadas, 56,87% de vías están adoquinadas y un 25,99% de vías se encuentran lastradas.

3.7.9. Ficha de observación de la Tecnología (Vehículos)

Para poder realizar un adecuado análisis de las unidades vehiculares se procederá a enlistar aspectos claves, los cuales influyen directamente en la calidad del servicio:

Tabla 42: Tecnología de las operadoras

Aspectos de Análisis
Promedio de años de los vehículos por operadora
Seguridad Activa
Seguridad Pasiva
Tipo Vehículo
Marca del Vehículo
TOTAL

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Javier Vique

- **Transporte Público Intraprovincial**

Tabla 43: Resultado de observación vehicular

Número de Unidades revisadas	31 unidades vehiculares	
Tipo de Vehículo	Bus	
Marca	La marca de la mayoría de los vehículos es HINO	
Promedio de año de los vehículos	2007	
Seguridad Activa	Retrovisor	Todas las unidades cuentan con 3 retrovisores.
	Suspensión	Todas las unidades cuentan con un sistema de suspensión.
	Frenado	Las unidades cuentan con un sistema de freno.
	Dirección	Hidráulica.
	Iluminación	Las unidades cuentan con: luces altas y bajas, retro y direccionales. Los faros posteriores son de color rojo, las direccionales son de color naranja. En la parte interna de los vehículos cuentan con iluminación led.
Seguridad Pasiva	Cinturones	La mayoría de vehículos cuentan con tal solo un cinturón de seguridad.
	Airbags	Los vehículos no disponen de airbags.
	Seguridad para niños	Ninguna unidades presentan seguridad para niños.

Fuente: Ficha de observación vehicular y Revisión Vehicular de las unidades.

Elaborado por: Javier Vique

- **Transporte Comercial (Taxi Convencional)**

Tabla 44: Fichas de Observación Vehicular

Número de Unidades revisadas	35 unidades vehiculares	
Tipo de Vehículo	Automóvil Sedan	
Marca	Las marcas utilizadas son: HYUNDAI, KIA, CHEVROLET.	
Promedio de año de los vehículos	2014	
Seguridad Activa	Retrovisor	Todas las unidades cuentan con 3 retrovisores.
	Suspensión	Todas las unidades cuentan con un sistema de suspensión.
	Frenado	Las unidades cuentan con un sistema de freno.
	Dirección	Hidráulica y electrónica asistida.
	Iluminación	Los vehículos cuentan con faros delanteros de color blanco y amarillo, en la parte posterior cuentan con faros de color rojo, laterales o direccionales son de color naranja. Además, cuentan con luces intensas, retro y direccionales. En la parte interna cuentan con dispositivos de iluminación interior.
Seguridad Pasiva	Cinturones	La mayoría de vehículos cuentan cinturones para todos los ocupantes.
	Airbags	Los vehículos disponen de 2 airbags.
	Seguridad para niños	Pocas unidades presentan unidades seguridad para niños.

Fuente: Ficha de observación y Revisión Vehicular de las unidades.

Elaborado por: Javier Vique

- **Transporte Comercial (Carga Liviana)**

Tabla 45: Fichas de Observación Vehicular (Carga Liviana)

Número de Unidades revisadas	94 unidades vehiculares	
Tipo de Vehículo	Camionetas de Cabina simple.	
Marca	Las marcas utilizadas son: NISSAN, CHEVROLET, TOYOTA, MAZDA.	
Promedio de año de los vehículos	2009	
Seguridad Activa	Retrovisor	Todas las unidades cuentan con 3 retrovisores.
	Suspensión	Todas las unidades cuentan con un sistema de suspensión.
	Frenado	Las unidades cuentan con un sistema de freno.
	Dirección	Hidráulica y electrónica asistida.
	Iluminación	Los vehículos cuentan con faros delanteros de color blanco y amarillo, en la parte posterior cuentan con faros de color rojo, laterales o direccionales son de color naranja. Además, cuentan con luces intensas, retro y direccionales. En la parte interna cuentan con dispositivos de iluminación interior.
Seguridad Pasiva	Cinturones	La mayoría de vehículos cuentan con 2 cinturones.
	Airbags	Los vehículos no disponen airbags.
	Seguridad para niños	Pocas unidades presentan unidades seguridad para niños.

Fuente: Ficha de observación

Elaborado por: Javier Vique

- **Transporte Comercial (Carga Mixta)**

Tabla 46: Fichas de Observación Vehicular (Carga Mixta)

Número de Unidades revisadas	10 unidades vehiculares	
Tipo de Vehículo	Camioneta Doble Cabina 4x2/4x4	
Marca	Las marcas utilizadas son: NISSAN, CHEVROLET, TOYOTA.	
Promedio de año de los vehículos	2012.	
Seguridad Activa	Retrovisor	Todas las unidades cuentan con 3 retrovisores.
	Suspensión	Todas las unidades cuentan con un sistema de suspensión.
	Frenado	Las unidades cuentan con un sistema de freno.
	Dirección	Hidráulica y electrónica asistida.
	Iluminación	Los vehículos cuentan con faros delanteros de color blanco y amarillo, en la parte posterior cuentan con faros de color rojo, laterales o direccionales son de color (naranja). Además, cuentan con luces intensas, retro y direccionales. En la parte interna cuentan con dispositivos de iluminación interior.
Seguridad Pasiva	Cinturones	La mayoría de vehículos con 4 cinturones de seguridad.
	Airbags	Los vehículos no disponen airbags.
	Seguridad para niños	Pocas unidades presentan unidades seguridad para niños.

Fuente: Ficha de observación y Revisión Vehicular de las unidades.

Elaborado por: Javier Vique

3.7.10. Análisis y resultados del cuestionario SERVQUAL

Anteriormente mencionado, se presenta el desarrollo de la metodología SERVQUAL el cual está integrado por 21 preguntas que corresponden a 5 dimensiones en las que se evalúan la satisfacción del usuario en relación a la calidad del servicio prestado. A esto se evalúan dos características principales tales como las PERCEPCIONES y EXPECTATIVAS en las que se califican en un rango del 1 al 7 siendo 1 no estar de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo. Para el respectivo análisis se realizó un total de 272 encuestas en base a la fórmula muestral, dicha información fue tomada directamente de los usuarios del transporte público y comercial del cantón Chambo.

El primer punto cuenta con el procesamiento de información el cual consiste en agrupar las respuestas brindadas por los usuarios por cada dimensión. Segundo punto reflejará en el cálculo del promedio por cada pregunta y a la vez un promedio por cada dimensión, a estos resultados se procederá al cálculo de las brechas entre las percepciones y expectativas y la ponderación. A continuación, se detallarán los valores promedios obtenidos en base a los datos y el cálculo de las brechas.

Tabla 47: Elementos tangibles

Percepciones (P)	Puntaje	Expectativa (E)	Puntaje	Brecha (P-E)
E1. Las operadoras cuentan con equipamientos (vehículos) de aspecto moderno.	4,4	E1. Las operadoras cuentan con equipamientos (vehículos) de aspecto moderno.	5,8	-1,4
E2. Las instalaciones físicas (paradas) son visualmente atractivas.	4,1	E2. Las instalaciones físicas (paradas) son visualmente atractivas.	6,0	-1,9
E3. Los colaboradores de las operadoras tienen buena presencia.	4,0	E3. Los colaboradores de las operadoras tienen buena presencia.	5,8	-1,8
E4. En las operadoras, el material asociado con el servicio (como entretenimiento, folletos, comunicados) están disponibles	3,9	E4. En las operadoras, el material asociado con el servicio (como entretenimiento, folletos, comunicados) están disponibles	5,9	-2,0
Promedio	4,1	Promedio	5,9	-1,8

Fuente: Encuesta Servqual, aplicado a los usuarios

Elaborado por: Javier Vique

Análisis. – En la tabla N° 47 muestra la primera dimensión denominada Elementos Tangibles, consta de cuatro preguntas, se encuentran también los valores promedios obtenidos de las 272 encuestas, tanto percepciones y expectativas. La brecha es el cálculo más importante en cuanto se evalúa la satisfacción de los usuarios.

Tabla 48: Fiabilidad del Servicio

Percepciones (P)	Puntaje	Expectativa (E)	Puntaje	Brecha (P-E)
E1. Cuándo las operadoras prometen algo lo cumple.	3,8	E1. Cuándo las operadoras prometen algo lo cumple.	6,0	-2,2
E2. Cuándo las operadoras tienen un problema, muestra un interés sincero por solucionarlo	3,4	E2. Cuándo las operadoras tienen un problema, muestra un interés sincero por solucionarlo	6,1	-2,7
E3. Las operadoras llevan a cabo el servicio bien a la primera.	3,5	E3. Las operadoras llevan a cabo el servicio bien a la primera.	6,0	-2,5
E4. Las operadoras ponen énfasis en unos registros exentos de errores	3,3	E4. Las operadoras pone énfasis en registros exentos de errores	6,1	-2,7
Promedio	3,5	Promedio	6,1	-2,5

Fuente: Encuesta Servqual, aplicado a los usuarios

Elaborado por: Javier Vique

Análisis. – En la tabla N° 48 muestra la segunda dimensión denominada Fiabilidad del Servicio, consta de cuatro preguntas, se encuentran también los valores promedios obtenidos de las 272 encuestas, tanto percepciones y expectativas. La brecha es el cálculo más importante en cuanto se evalúa la satisfacción de los usuarios.

Tabla 49: Capacidad de Respuesta

Percepciones (P)	Puntaje	Expectativa (E)	Puntaje	Brecha (P-E)
E1. Los colaboradores de las operadoras le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios	4,0	E1. Los colaboradores de las operadoras le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios	5,9	-1,9
E2. Los colaboradores de las operadoras proporcionan un servicio rápido y oportuno	4,1	E2. Los colaboradores de las operadoras proporcionan un servicio rápido y oportuno	6,0	-1,9
E3. Los colaboradores de las operadoras siempre están dispuestos a ayudarle	3,9	E3. Los colaboradores de las operadoras siempre están dispuestos a ayudarle	6,2	-2,2
E4. Los colaboradores de las operadoras nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios.	4,0	E4. Los colaboradores de las operadoras nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios.	6,1	-2,1
Promedio	4,0	Promedio	6,0	-2,0

Fuente: Encuesta Servqual, aplicado a los usuarios

Elaborado por: Javier Vique

Análisis. – En la tabla N° 49 muestra la tercera dimensión denominada Capacidad de Respuesta, consta de cuatro preguntas, se encuentran también los valores promedios obtenidos de las 272 encuestas, tanto percepciones y expectativas. La brecha es el cálculo más importante en cuanto se evalúa la satisfacción de los usuarios.

Tabla 50: Aseguramiento

Percepciones (P)	Puntaje	Expectativa (E)	Puntaje	Brecha (P-E)
E1. El comportamiento de los colaboradores de las operadoras de transporte público y comercial le inspira confianza.	3,7	E1. El comportamiento de los colaboradores de las operadoras de transporte público y comercial le inspira confianza.	6,0	-2,3
E2. Se siente seguro en utilizar los servicios de las operadoras del transporte Público y Comercial.	3,7	E2. Se siente seguro en utilizar los servicios de las operadoras del transporte Público. y Comercial.	6,0	-2,3
E3. Los colaboradores de las operadoras del Tras. Público y Comercial suelen ser corteses con usted.	3,6	E3. Los colaboradores de las operadoras del Tras. Público y Comercial suelen ser corteses con usted.	6,1	-2,5
E4. Los colaboradores de las operadoras tienen los conocimientos necesarios para contestar a las preguntas de sus usuarios	3,7	E4. Los colaboradores de las operadoras tienen los conocimientos necesarios para contestar a las preguntas de sus usuarios	6,1	-2,4
Promedio	3,7	Promedio	6,1	-2,4

Fuente: Encuesta Servqual, aplicado a los usuarios

Elaborado por: Javier Vique

Análisis. – En la tabla N° 50 muestra la cuarta dimensión denominada Aseguramiento, consta de cuatro preguntas, se encuentran también los valores promedios obtenidos de las 272 encuestas, tanto percepciones y expectativas. La brecha es el cálculo más importante en cuanto se evalúa la satisfacción de los usuarios.

Tabla 51: Empatía

Percepciones (P)	Puntaje	Expectativa (E)	Puntaje	Brecha (P-E)
E1. Las operadoras le proporcionan atención individualizada.	3,7	E1. Las operadoras le proporcionan atención individualizada.	6,0	-2,3
E2. Las operadoras tienen unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.	3,7	E2. Las operadoras tienen unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.	5,9	-2,2
E3. Las operadoras cuentan con colaboradores que proporcionan una atención personalizada.	3,7	E3. Las operadoras cuentan con colaboradores que proporcionan una atención personalizada.	6,0	-2,3
E4. La operadora se interesa por actuar de modo más conveniente para usted	3,8	E4. La operadora se interesa por actuar de modo más conveniente para usted	5,9	-2,1
E5. Los colaboradores de las operadoras comprenden sus necesidades específicas.	3,6	E5. Los colaboradores de las operadoras comprenden sus necesidades específicas.	6,0	2,4
Promedio	3,7	Promedio	5,9	-2,3

Fuente: Encuesta Servqual, aplicado a los usuarios

Elaborado por: Javier Vique

Análisis. – En la tabla N° 51 muestra la quinta dimensión denominada Empatía, consta de cuatro preguntas, se encuentran también los valores promedios obtenidos de las 272 encuestas, tanto percepciones y expectativas. La brecha es el cálculo más importante en cuanto se evalúa la satisfacción de los usuarios.

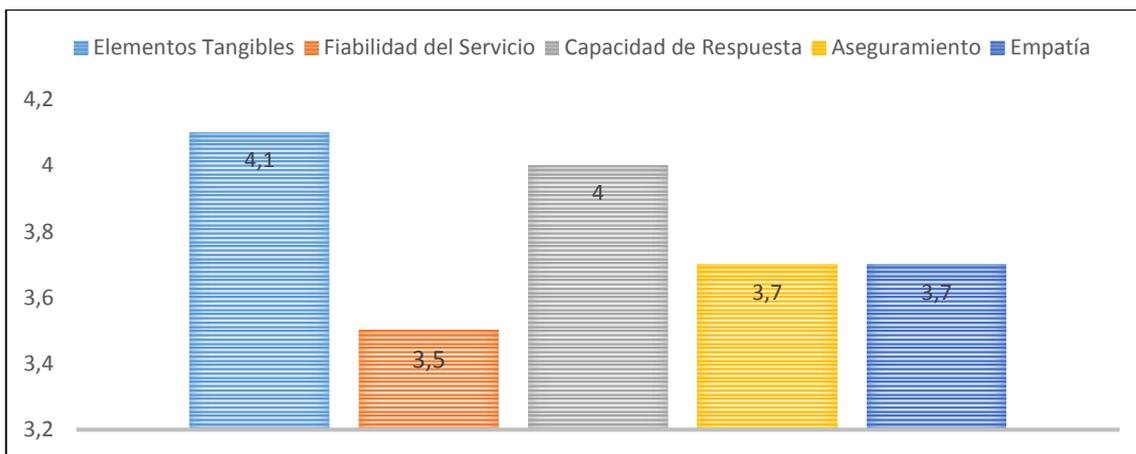


Ilustración 15: Promedio de percepciones para cada dimensión

Fuente: Encuesta Servqual, aplicado a los usuarios

Elaborado por: Javier Vique

Análisis. – Como muestra la ilustración N° 15 el peso de las dimensiones, en las que se obtuvo un promedio más alto según las percepciones de los usuarios del transporte público y comercial son los elementos tangibles, es decir se sienten satisfechos con esta dimensión, por otro lado, el promedio más bajo en la fiabilidad del servicio siendo esta la mayoría de usuarios no estar de acuerdo con la ejecución del mismo.

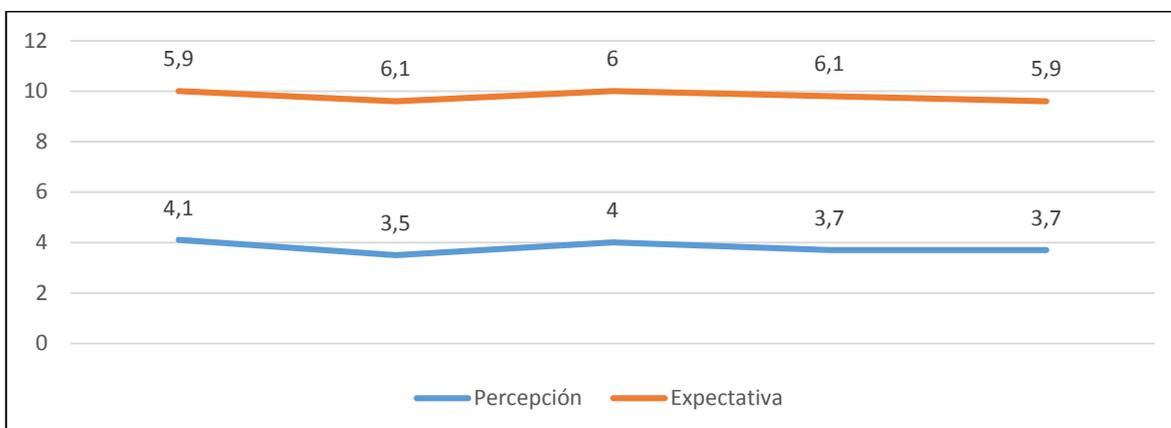


Ilustración 16: Relación Percepción-Expectativa

Fuente: Encuesta Servqual, aplicado a los usuarios

Elaborado por: Javier Vique

Análisis. – Como muestra la ilustración N° 16 se realizó la comparación entre los promedios de las percepciones y expectativas del servicio y como observamos la percepción está muy debajo en relación a lo que los usuarios desean obtener en el servicio del transporte público y comercial del Cantón Chambo.

Tabla 52: Análisis de brechas ponderadas

Dimensiones Servqual		Ponderación	Puntajes Obtenidos			Puntajes Ponderados		
Dimensión	Concepto	Peso	Percepciones	Expectativas	Brechas	Percepciones	Expectativas	Brechas
E. Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, vehículos, equipos, personal y materiales de comunicación.	20,00	4,1	5,9	-1,8	82,00	118,00	-36,00
Fiabilidad	Habilidad para desempeñar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.	20,00	3,5	6,1	-2,6	70,00	122,00	-52,00
Cap. Respuesta	La rapidez y predisposición para colaborar a los usuarios.	15,00	4,0	6,0	-2,0	60,00	90,00	-30,00
Aseguramiento	Conocimiento y cortesía, aptitud para transmitir confianza.	20,00	3,7	6,1	-2,4	74,00	122,00	-48,00
Empatía	Atención individualizada que ofrecen las empresas (operadoras) hacia los usuarios/clientes.	25,00	3,7	5,9	-2,2	92,5	147,5	-55,00
		100						
								-44,20

Fuente: Encuesta Servqual, aplicado a los usuarios

Elaborado por: Javier Vique

Análisis. – En la tabla N° 52 nos indica que las brechas más significativas son: empatía, seguido con Fiabilidad del servicio y por último el aseguramiento con resultados de -55, -52, -48 respectivamente por lo que se puede enfocar a una mejora de esas dimensiones y aplicar acciones que faciliten su ejecución.

En cambio, en Indicador de Nivel de Calidad del Servicio del transporte público y comercial es de -44,20 dicho valor nace del resultado del cálculo de las brechas ponderadas para cada dimensión; cómo podemos observar dicho dato es negativo por lo que la expectativa del usuario actualmente no está cubierta por la percepción en cuanto a la calidad del servicio como se muestra en la siguiente gráfica.

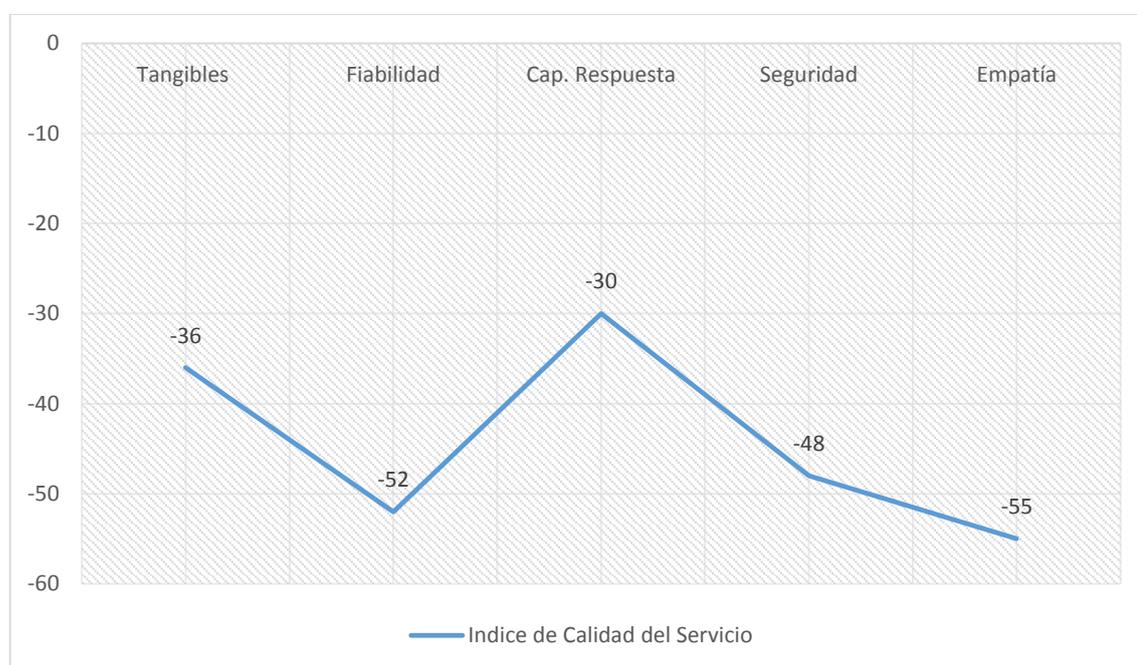


Ilustración 17: Índice de Calidad del Servicio

Fuente: Encuesta Servqual, aplicado a los usuarios

Elaborado por: Javier Vique

Análisis. – En la ilustración N° 17 se muestra los valores utilizados en las brechas ponderadas de cada dimensión, esto muestra con claridad que la dimensión que muestra más deficiencia es la empatía, seguidamente de la fiabilidad del servicio y la dimensión la cual está acercándose a la satisfacción del usuario es la capacidad de respuesta, seguidamente de los elementos tangibles por lo que las acciones de mejora se enfocará a la empatía y fiabilidad del servicio.

3.7.11. Cuadro Resumen Diagnóstico

En el siguiente cuadro muestra el resumen de las categorías analizadas en el diseño de investigación, una vez finalizada la investigación de campo los cuales arrojaron la situación actual en cada aspecto que se propuso y posteriormente se dará una solución o mejora sea el caso.

Tabla 53: Resumen Diagnóstico

Campo	Factores	Situación actual	Acción o solución
Administración (Proceso Administrativo)	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Administrativo • P: Plan Estratégico • O: Estructura Organizacional • D: Toma de decisiones Liderazgo o Sistema administrativo • C: Cumplimiento objetivos, metas, indicadores. 	<p>Las operadoras de transporte Público y Comercial.</p> <p>No cuentan con un plan estratégico.</p> <p>Su estructura organizacional es jerárquica y departamentalizado.</p> <p>Estilo de dirección autoritario.</p> <p>No se tiene seguimiento peormente cumplimiento de meta y objetivos.</p>	<p>Proponer un modelo de Gestión que desarrolle los aspectos organizacionales de las operadoras de transporte a le vez plantee los procesos básicos Gestión del TH por procesos que colabore a una mejora de las actividades de los colaboradores en la operadora.</p>
Gestión del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Integración • Mantener • Desarrollar 	<p>Las operadoras del transporte público y comercial no poseen una buena selección y reclutamiento personal, además de que no tienen capacitaciones, cursos etc., gracias a ello poseen vacíos tanto en servicio al cliente como normas de tránsito.</p>	

Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad • Financiamiento 	Tienen un manejo a medias, su situación financiera parte de situaciones no tan favorables.	Se recomienda hacer uso de un software que ayude a verificar los estados financieros de la operadora.
Entes Reguladores del Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • ANT • Unidad Técnica Municipal de transporte, tránsito y Seguridad vial del GAD Chambo. 	Actualmente el transporte es regulado por leyes, normativas, resoluciones que son ayudas y control que sirven para brindar un servicio de calidad.	Proponer un Modelo de mejoramiento de la Calidad y Satisfacción de los usuarios, para efectuar dicho modelo se va a recurrir a la utilización de ciertos requisitos de la Norma ISO 9001:2015 además del ciclo de la mejora continua.
Calidad y Prestación del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos Tangibles • Fiabilidad del Servicio • Velocidad de respuesta • Aseguramiento • Empatía 	Se presentó un Índice de calidad del servicio de (-44,20) de acuerdo a las dimensiones de la metodología Servqual.	
Aspectos Técnicos del Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura Vial del Cantón • Terminal de Pasajeros • Información en las paradas sobre la operación del transporte Público y Comercial. • Vehículos 	En los aspectos técnicos se evidenció: Deficiencias en el servicio del terminal terrestres, una infraestructura vial con falta de mantenimiento señalética correspondiente, información nula para las operaciones del transporte. Vehículos con deficiencias en seguridad pasiva.	Proponer un modelo con acciones de mejora técnicas que ayude a incrementar los niveles de satisfacción del usuario.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Javier Vique

3.8 COMPROBACIÓN DE LAS INTERROGANTES DE ESTUDIO/IDEA A DEFENDER

Luego de recolectar toda la información necesaria mediante la aplicación de encuestas a los usuarios, entrevistas a la parte administrativa de las operadoras y fichas técnicas aplicadas a la Infraestructura vial, vehículos que prestan el servicio y el estado de las diferentes paradas, se pudo diseñar el cuadro resumen diagnóstico de la situación actual, donde se puede determinar que el desarrollo de un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio el cual permitirá incrementar la satisfacción de los usuarios del transporte público y comercial del Cantón Chambo, mediante acciones de mejora tanto para la parte administrativa, dimensiones de calidad en el servicio y aspectos técnicos que intervienen directamente, con el fin de que las percepciones y expectativas del servicio ofertado vayan acorde a las necesidades del usuario.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO

MODELO DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN AL USUARIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO Y COMERCIAL DEL CANTÓN CHAMBO.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1. Beneficios

En base al cuadro resumen diagnóstico, se notó la necesidad de un Modelo de mejoramiento de la Calidad y satisfacción del usuario del transporte público y comercial que ayude a:

- Mejorar la administración de la organización.
- Lograr una mejora e identificación de los procesos a mejora.
- Satisfacer las necesidades de los usuarios del transporte público y comercial.
- Incrementar los niveles de calidad en la prestación del servicio hacia los usuarios en los índices de mayor insatisfacción de acuerdo a sus expectativas y percepciones.

4.2.2. MODELO DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN AL USUARIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO Y COMERCIAL.

4.2.2.1 Modelo de Gestión Organizacional

4.2.2.1.1 Sistema Administrativo

El Sistema Administrativo debe seguir los lineamientos del estilo de dirección de Likert denominado SISTEMA PARTICIPATIVO que se basa en los siguientes aspectos:

Tabla 54: Sistema Administrativo

Parámetro	Descripción
Proceso decisorio	Decisiones totalmente delegadas en niveles organizacionales Nivel institucional define políticas y directrices
Sistema de comunicación	Las comunicaciones fluyen en todos los sentidos de la operadora La operadora hace énfasis en ellos, pues son básicos para su flexibilidad eficiencia
Relaciones interpersonales	Trabajo realizado en equipos, formación de equipos espontáneos efectiva relación entre las personas
Sistema de recompensas	Existe énfasis en recompensas simbólicas y sociales, aunque no se omiten las económicas y materiales Los castigos son escasos, son decididos y definidos por los equipos

Fuente: (Knoow. Enciclopedia temática, 2016)

Elaborado por: Javier Vique

4.2.2.1.2 Administración de las operadoras

a) Planificación

Para tener una buena planificación en las organizaciones de transporte se debe elaborar un plan estratégico en cual se evidencie las metas, objetivos, fortalezas, amenazas, valores, etc., de la operadora. Una estructura de lo antes mencionado para operadoras de transporte público y transporte comercial. **(Ver Anexo 1).**

b) Organización

Una buena organización en las operadoras de transporte público y comercial debe poseer una estructura organizacional adecuada basada en parámetros fundamentales como son: complejidad, formalismo y centralismo. Cada parámetro presenta varios elementos y/o factores que se deben conocer, los mismos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 55: Parámetros de la estructura organizacional

Complejidad			Formalismo		Centralismo	
Puede existir	Factores	Elementos	Hacia el talento humano en forma		Autoridad	Toma de decisiones
Vertical Horizontal Espacial	Tamaño Tecnología Estrategia Poder Entorno	Visión de trabajo Especialización Línea de autoridad Departamentalización Cadena de mando	Individual	Equipo		

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Javier Vique

A continuación, se presenta un modelo de organigrama que se puede aplicar a operadoras de transporte público o comercial y que se caracteriza por tener comunicación más flexible, con interconexión entre equipos de trabajo y respetando el trabajo que se va a realizar por parte de los colaboradores dentro de cada operadora.

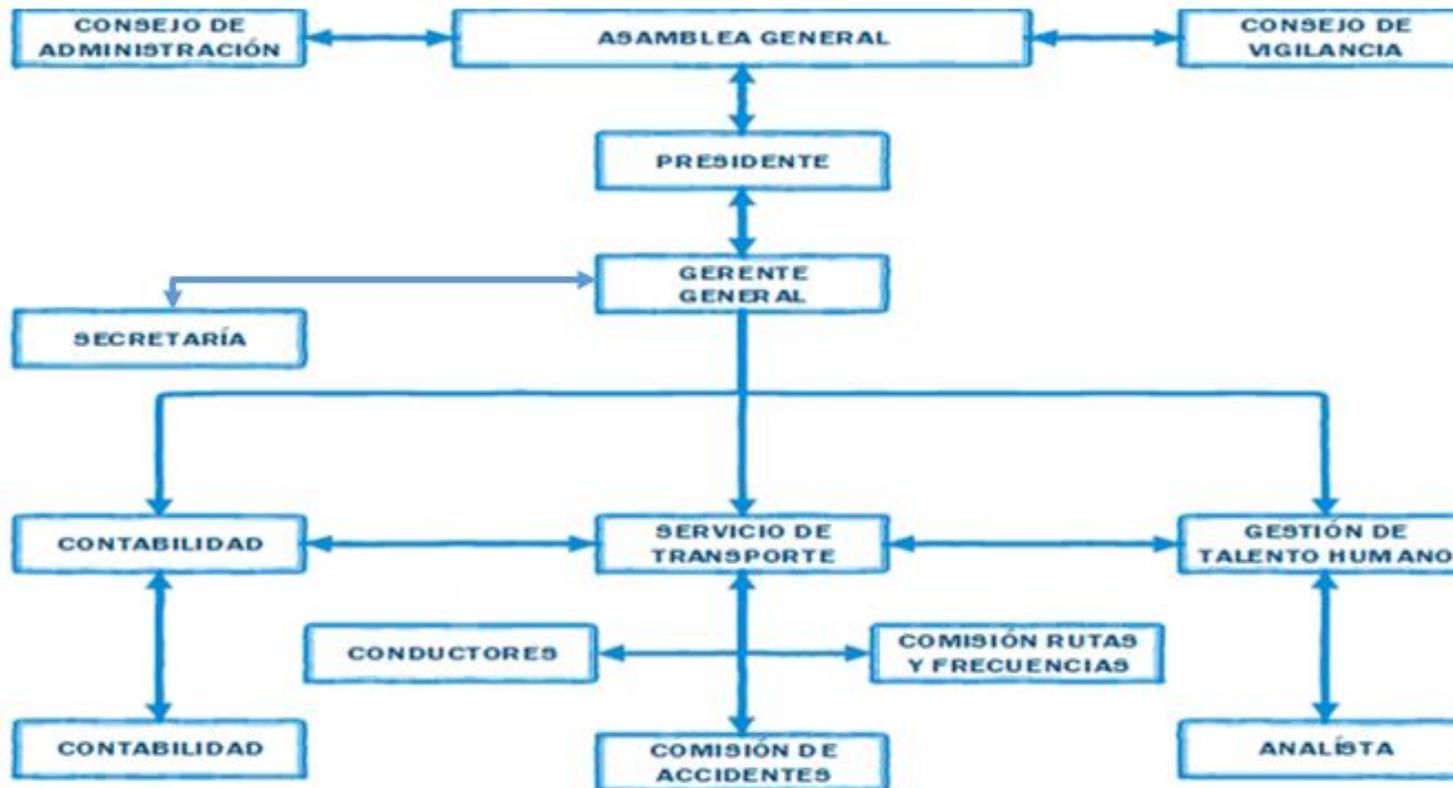


Ilustración 18: Organigrama propuesto para las operadoras

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Javier Vique

c) Dirección

Para obtener una buena dirección se debe tomar en cuenta en el ¿Cómo? Fomentar liderazgo hacia el talento humano, a continuación, se presenta algunas características individuales necesarias, a continuación, se enlista las más importantes:

- Ser proactivo
- Inspiradores (Motivadores)
- Poseer Valores, principios y conductas apropiadas.
- Tener la facilidad para motivarse a sí mismo y a los demás.
- Adaptarse a los cambios que pueden incurrir.
- Saber escuchar y delegar algún rol, actividad u oficio.

Mientras que en las características de equipo deben estar enfocados en:

Tabla 56: Características en equipo

Equipo	
Características	Hábitos de Covey
Forma de dirección	Pensar en ganar/ganar
Desempeño	Escucha primero para luego ser escuchado
Conductas	Sinergia

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Javier Vique

d) Control

Para realizar un adecuado control debe realizar para verificar si a los elementos de la Administración, a su vez a las acciones o metas de la organización que van acorde a los principios establecidos. A continuación, se plantea un modelo en el cual se basa en el control de las acciones tomadas por la organización.

Tabla 57: Control en base a las acciones

Elementos	Objetivo	Acción	Calidad			Costo		Económico	
			Alta	Media	Baja	Alto	Bajo	Gana	Pierde
Administración	Evitar la no actualización de información	Elaboración del plan estratégico		X		X		X	
	Cumplir con los lineamientos del sistema participativo	Seguimiento de los lineamientos del estilo de dirección		X			X	X	
	Proponer equipos de trabajo	Reforma de la estructura organizacional		X			X	X	
	Definir estrategias en base a los objetivos empresariales	Ampliación del control en la administración		X			X	X	

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Javier Vique

4.2.2.1.3 Gestión del Talento Humano

La implementación de los procesos de Gestión del Talento Humano es fundamental para el desarrollo organizacional, se compone de cuatro procesos principales tales como: organización, integración, mantenimiento y desarrollo; cada aspecto es indispensable para trabajar con las personas de forma efectiva que ayudan a:

- Mejora la eficiencia de la organización (operadoras)
- Resolución de problemas en el menor tiempo posible
- Mejor clima laboral.

A) Proceso de Organización del Talento Humano

Procedimiento 1: Organización del Talento Humano

	<p>Procedimiento para la organización del talento humano</p> <p>Transporte Público (Intra-provincial)</p> <p>Transporte Comercial (Taxis convencionales y Carga Liviana y Mixta)</p>	<p>Código:</p> <p>PD-01</p>
<p>Objetivo</p>	<p>Especificar la colocación de los puestos de trabajo a ser ocupados por el TH.</p>	
<p>Alcance</p>	<p>Dirigido hacia todo el Talento humano de las operadoras de Transporte tanto Público y Comercial del Cantón Chambo.</p>	
<p>Referencias</p>	<p>Gestión TH Idalberto Chiavenato 9na Edición</p>	<p>Descripción</p>
<p>Descripción (Diagrama De Flujo)</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Diseño[Diseño de puesto] Diseño --> Descripción[Descripción del puesto] Descripción --> Contratación{Contratación} Contratación -- NO --> Descripción Contratación --> Análisis[Análisis del puesto] Análisis --> Evaluación[Evaluación del desempeño] Evaluación --> Asignación[Asignación] Asignación --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Su contenido y los aspectos y condiciones que los rodean.</p> <p>Recoge la información obtenida por medio del análisis.</p> <p>Se constata cada una de esas actividades y se da paso o no.</p> <p>Se analiza el puesto ya descrito además de las actividades a realizarse.</p> <p>Se evalúa constantemente el desempeño del colaborador contratado.</p> <p>Las cualidades personales, características, capacidades y antecedentes requeridos para realizar el trabajo.</p>
<p>Elaborado por</p>	<p>Javier Vique</p>	<p>Responsable:</p>
<p>Aprobación</p>	<p>Equipo de Alta Dirección</p>	<p>Fecha:</p>

Fuente: Modelo de Gestión Organizacional

Elaborado por: Javier Vique

a) Diseño del Puesto

A continuación, se diseñará el puesto realizando un análisis de las actividades a las cuales va a sujetarse, cabe mencionar la estructura descrita puede ser utilizada para cualquier puesto y hacer uso tanto Público y Comercial.

<p>Identificación de puesto:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre del Puesto: Conductor Profesional• Número de personas que ocupan el puesto: (1 por unidad) <p>Descripción:</p> <p>La función del conductor es de conducir de forma responsable, adecuada basándose en parámetros de ley de circulación tanto pasajeros como carga a la cual es su responsabilidad lleguen a su destino con seguridad y confort además de una buena comunicación con el usuario.</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Constatar el estado de la unidad vehicular.• Respetar los turnos y horarios de operación establecidos por la operadora.• Adaptarse al ambiente de Trabajo.• Transportar pasajeros y/o carga de forma responsable.• Cuidar y entregar la unidad vehicular en óptimas condiciones.
--

Fuente: Modelo de Gestión Organizacional

Elaborado por: Javier Vique

b) Descriptor de Puesto

<p>Denominación del Puesto: Conductor Profesional</p>
<p>Responsables: Equipo de Alta Dirección (según el caso cooperativa o compañía)</p>
<p>A Supervisión de: Equipo de Alta Dirección (según el caso cooperativa o compañía)</p>
<p>Descriptor de Actividades Especificas</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar el mantenimiento preventivo/correctivo de cada una de las unidades a disposición.• Respetar los turnos establecidos por la operadora tanto en paradas como en ruta.• Adaptarse al ambiente de Trabajo.• Trabajar de manera óptima y en equipo.• Transportar pasajeros de forma responsable.• Transportar carga de forma honrada.• Cuidar y entregar la unidad vehicular en óptimas condiciones.

Fuente: Modelo de Gestión Organizacional

Elaborado por: Javier Vique

c) Competencia del Puesto

Competencia Técnica

- Conducción profesional, mecánica básica del vehículo y conocimiento geográfico de la ciudad.

Competencia Social

- Honestidad, responsabilidad y respeto

d) Análisis del Puesto

Puesto: Conductor Profesional
Responsables: Equipo de Alta Dirección
Requisitos Intelectuales <ul style="list-style-type: none">• Educación: Secundaria• Experiencia: 2 años mínimo• Habilidades: Conducción, Mecánica básica• Aptitudes: Dinámico, solidario, fácil relación laboral.
Requisitos Físicos <ul style="list-style-type: none">• Aprobar el examen psicosenométrico (Mínimo 20 sobre 30 pts.)• Capacidad Visual por lo menos el 70%
Responsabilidades <ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad del vehículo• Respeto hacia la ciudadanía• Reflejo del servicio de la operadora• Responsabilidad sujetándose a las leyes y normativas vigentes del Transporte.• Compromiso con la calidad en el servicio.
Condiciones de trabajo <ul style="list-style-type: none">• Ambiente de trabajo: Trabajo por el tránsito de la ciudad• Riesgos laborales: Accidentes de transito

Fuente: Modelo de Gestión Organizacional

Elaborado por: Javier Vique

e) Evaluación del desempeño

- Evaluación por objetivos

Registro 1: Herramientas de seguimiento, evaluación y medición

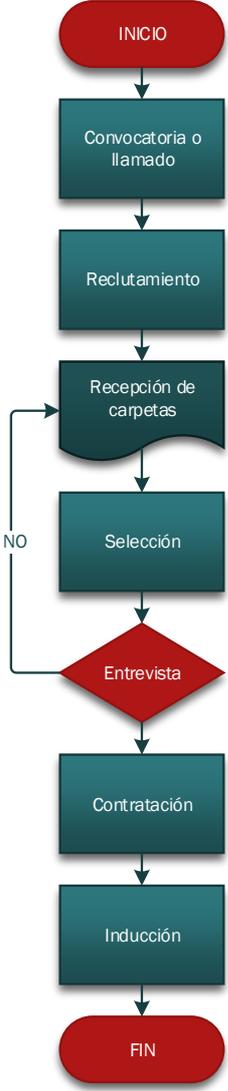
Objetivo del proceso	Objetivo del conductor	Tiempo	Verificar el cumplimiento								Retroalimentación	Actividad	
			Productividad		Calidad					Costo			
			Efectividad	Eficacia	1	2	3	4	5	Creciente			Decreciente
Respetar los turnos, horarios de operación y paradas.	Mantener el trabajo de acorde a las necesidades de los usuarios.	6 meses	X						X		X	Recibir capacitaciones para el mejoramiento del Talento Humano.	Obtener un trabajo acorde a las necesidades de la operadora.
Mejoramiento del ambiente de trabajo	Mantener la unidad en buenas condiciones	Indefinido		X				X			X		
Mejorar el trato con los usuarios	Mantener la cordialidad en todo momento	Indefinido		X				X			X		
Cuidar su presencia.	Vestimenta adecuada para el servicio.	Indefinido		X				X			X		
RESULTADO TOTAL					4.5								

Fuente: Modelo de Gestión Organizacional

Elaborado por: Javier Vique

B) Proceso de Provisión/Integración del Talento Humano

Procedimiento 2: Provisión del Talento Humano

	<p>Procedimiento para la provisión del talento humano Transporte Público (Intra-provincial) Transporte Comercial (Taxis convencionales y Carga Liviana y Mixta)</p>	<p>Código: PD-02</p>
<p>Objetivo</p>	<p>Concretar los pasos básicos para el reclutamiento y selección del TH.</p>	
<p>Alcance</p>	<p>Dirigido hacia todo el Talento humano de las operadoras de Transporte tanto Público y Comercial del Cantón Chambo.</p>	
<p>Referencias</p>	<p>Gestión TH Idalberto Chiavenato 9na Edición</p>	<p>Descripción</p>
<p>Descripción (Diagrama De Flujo)</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Convocatoria[Convocatoria o llamado] Convocatoria --> Reclutamiento[Reclutamiento] Reclutamiento --> Recepcion[Recepción de carpetas] Recepcion --> Seleccion[Selección] Seleccion --> Entrevista{Entrevista} Entrevista -- NO --> Recepcion Entrevista --> Contratacion[Contratación] Contratacion --> Induccion[Inducción] Induccion --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Se realiza una convocatoria o llamado mediante medios impresos y de radio difusión.</p> <p>Búsqueda de la persona idónea al puesto.</p> <p>Se receiptan carpetas y se verifica la documentación necesaria.</p> <p>Depuramos los aspirantes más óptimos para el cargo.</p> <p>Realizamos entrevista a los perfiles seleccionados.</p> <p>Se analiza y escoge a la persona idónea para el puesto por su experiencia y capacitación.</p> <p>Se lo incluye en la organización y se explica cada una de sus funciones.</p>
<p>Elaborado por</p>	<p>Javier Vique</p>	<p>Responsable:</p>
<p>Aprobación</p>	<p>Equipo de Alta Dirección</p>	<p>Fecha:</p>

Fuente: Modelo de Gestión Organizacional

Elaborado por: Javier Vique

f) Convocatoria

Las operadoras para contratar a sus colaboradores generan una convocatoria a través de los medios escritos y radio difusores teniendo en cuenta la necesidad del puesto.

<p style="text-align: center;">CONVOCATORIA LA OPERADORA DE TRANSPORTE.....</p> <p>Solicitamos contratar los servicios de: CONDUCTOR PROFESIONAL</p> <p>Requisito: Título de Bachiller Licencia tipo C, D, E Copia y Original de Cédula y Papeleta de Votación Certificado de NO poseer antecedentes penales (descarga página web Policía Nacional) Cartas de Recomendación y Honorabilidad</p> <p>Conocimientos Manejo de vehículos experiencia mínima 2 años Primeros Auxilios básicos</p> <p>Excelente Presencia Edad:23 a 40 años</p> <p>Disponibilidad inmediata Trabajo a tiempo completo</p> <p>La persona que va a estar en dicho puesto debe tener habilidades óptimas en la conducción, responsable en su desempeño laboral además del poseer buen manejo de sus relaciones humanas. Las Carpetas se receptorán en la oficina ubicada en las calles José Moncayo y Magdalena Dávalos Esquina.</p> <p>OPERADORA DE TRANSPORTE.....</p>

Fuente: Modelo de Gestión Organizacional

Elaborado por: Javier Vique

g) Reclutamiento

Políticas de reclutamiento de Talento Humano

- Las vacantes disponibles se emitirá informes sobre la necesidad de inmediata hacia los dirigentes de cada operadora.
- La remuneración va acorde al puesto a ocupar, desarrollar y cumpliendo con los beneficios de ley.
- Si existen más de 2 personas idóneas al puesto y que cumplen con las necesidades y expectativas de los responsables del reclutamiento, pues se realizara entrevista de conocimientos que reflejara el ganador.

h) Selección

Pruebas de Selección

Con la finalidad de evaluar las destrezas y aptitudes de los postulantes se averiguará con las siguientes pruebas:

1. Test de personalidad
2. Prueba de conocimientos en conducción y mecánica elemental
3. Test Psicotécnicos

i) Entrevista

Esta herramienta pretende valorar la disponibilidad de tiempo y que el colaborador esté dispuesto a ejecutarlo sin ninguna distracción.

1. ¿Datos Personales?
2. ¿Qué formación académica posee usted?
3. ¿A qué se dedica actualmente?
4. ¿Qué experiencia ha tenido usted conduciendo un vehículo?
5. ¿Cuáles son sus objetivos profesionales?
6. ¿Cuánto es su aspiración salarial?
7. ¿Ha participado en capacitaciones?

j) Contratación

Según el Ministerio de trabajo establece un contrato de por prestación de servicios profesionales, el cual se podrá utilizar. **(ANEXO 6)**.

k) Inducción

Cada operadora tendrá o propondrá sus intereses y condiciones por o cuales el colaborador estará sujeto.

C) Proceso para el Mantenimiento del Talento Humano

Procedimiento 3: Mantenimiento del TH

	<p>Procedimiento para el mantenimiento del talento humano Transporte Público (Intra-provincial) Transporte Comercial (Taxis convencionales y Carga Liviana y Mixta)</p>	<p>Código: PD-03</p>
<p>Objetivo</p>	<p>Especificar los procedimientos para mantener al TH.</p>	
<p>Alcance</p>	<p>Dirigido hacia todo el Talento humano de las operadoras de Transporte tanto Público y Comercial del Cantón Chambo.</p>	
<p>Referencias</p>	<p>Gestión TH Idalberto Chiavenato 9na Edición</p>	<p>Descripción</p>
<p>Descripción (Diagrama De Flujo)</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Remuneración[Remuneración] Remuneración --> Asignación[Asignación sueldo y salario] Asignación --> Beneficios[Beneficios de ley] Beneficios --> Aprobación{Aprobación} Aprobación -- NO --> Asignación Aprobación --> Ambiente[Ambiente laboral] Ambiente --> Relaciones[Relaciones personales] Relaciones --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Se valora la remuneración que va a percibir el colaborador.</p> <p>Se va asignar el sueldo a la persona contratada e idónea para el puesto</p> <p>Se analiza y se constata los beneficios de ley.</p> <p>La aprobación viene dada por mutuo acuerdo entre las partes.</p> <p>Condiciones óptimas de ambiente laboral y seguridad.</p> <p>Relacionarse con los demás colaboradores.</p> <p>Manejo de Conflictos.</p> <p>Adecuarse a las políticas institucionales y de calidad.</p>
<p>Elaborado por</p>	<p>Javier Vique</p>	<p>Responsable:</p>
<p>Aprobación</p>	<p>Equipo de Alta Dirección</p>	<p>Fecha:</p>

Fuente: Modelo de Gestión Organizacional

Elaborado por: Javier Vique

a) Remuneración

Se va a tomar factores que según a esto propondrá una buena remuneración y equitativa de acuerdo al Puesto.

Factores

- Requerimientos Mentales (1)
- Habilidades requeridas (2)
- Requisitos físicos (3)
- Responsabilidad (4)
- Condiciones Laborales (5)

Jerarquización de factores en los puestos de trabajo

Registro 2: Jerarquización de factores en los puestos de trabajo

Gerente	Centralista	Conductor
1	1	4
4	2	2
2	4	1
3	3	3
5	5	5

Fuente: Modelo de Gestión Organizacional

Elaborado por: Javier Vique

Valoración de los Factores en los puestos

Registro 3: Valoración de los Factores en los puestos

Factores de Evaluación	Gerente	Centralista	Conductor
Requerimientos Mentales	202,50	200,50	130,50
Habilidades requeridas	97,50	80,50	100,50
Requisitos físicos	78,50	40,32	98,32
Responsabilidad	150,50	50,58	95,50
Condiciones Laborales	25,58	25,58	25,58
TOTAL	\$ 554,58	\$ 397,58	\$ 450,40

Fuente: Modelo de Gestión Organizacional

Elaborado por: Javier Vique

Beneficios de Ley

- Afiliación al Seguro Social
- Décimo tercer y cuarto Sueldo
- Pago de Horas extras y suplementarias
- Vacaciones anuales
- Fondos de reserva
- Jubilación Complementaria
- Licencia por Paternidad / Maternidad

b) Calidad de vida en el Trabajo

Las operadoras de Transporte Público y Comercial tanto a sus accionistas y colaboradores deben mantener condiciones necesarias para que los mismos tengan mejores condiciones y mejoren su efectividad.

c) Ambiente Físico y ergonomía

- Oficinas o inmuebles adecuados para el trabajo o distracción de los colaboradores.
- Paradas optimas acorde a su modalidad.
- Vehículos en buen estado mecánico
- Asientos de los vehículos adecuados y ergonómicos.

d) Ambiente Psicológico

- Buen ambiente laboral y mantener relaciones humanas adecuadas.
- Reducción de conflictos internos y crear una armonía de trabajo.
- Estilo de dirección Participativa y democrática.

e) Seguridad Laboral

Cada operadora está en la obligación de revisar sus unidades ya que son piezas claves para la seguridad, trabajo y desarrollo de cada uno de ellas.

f) Mantenimientos Preventivos y Correctivos de los vehículos.

g) Pago a tiempo del Seguro Contra accidentes de Tránsito.

h) Revisión diaria del vehículo en:

- Sistema de Frenos
- Sistema Eléctrico
- Sistema de Dirección
- Neumáticos
- Sistema de enfriamiento

i) Herramientas de emergencia

- Gata
- Triángulos
- Botiquín
- Extintor

j) Seguridad Activa y Pasiva de los vehículos

- Cinturones de seguridad
- ABS
- Airbags

D) Proceso para el Desarrollo del Talento Humano

Procedimiento 4: Desarrollo del Talento Humano

	<p>Procedimiento para el desarrollo del talento humano Transporte Público (Intra-provincial) Transporte Comercial (Taxis convencionales y Carga Liviana y Mixto)</p>	<p>Código: PD-04</p>
<p>Objetivo</p>	<p>Detallar las actividades a ejecutarse para el desarrollo del TH.</p>	
<p>Alcance</p>	<p>Dirigido hacia todo el Talento humano de las operadoras de Transporte tanto Público y Comercial del Cantón Chambo.</p>	
<p>Referencias</p>	<p>Gestión TH Idalberto Chiavenato 9na Edición</p>	<p>Descripción</p>
<p>Descripción (Diagrama De Flujo)</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Plan[Plan de capacitación al TH] Plan --> Asignacion[Asignación del personal] Asignacion --> Capacitacion[Capacitación] Capacitacion --> Evaluacion{Evaluación del desempeño} Evaluacion -- NO --> Capacitacion Evaluacion --> Desarrollo[Desarrollo organizacional] Desarrollo --> Conocimientos[Conocimientos adquiridos] Conocimientos --> FIN([FIN]) </pre>	
<p>Elaborado por</p>	<p>Javier Vique</p>	<p>Responsable:</p>
<p>Aprobación</p>	<p>Equipo de Alta Dirección</p>	<p>Fecha:</p>

Fuente: Modelo de Gestión Organizacional

Elaborado por: Javier Vique

- k) Programa de Capacitación al Personal Administrativo y Socios o Accionistas de las operadoras de Transporte Público y Comercial

Tema: Relaciones interpersonales y su incidencia en el servicio con enfoque al usuario

Justificación

La presente capacitación busca una mejora de los procesos de servicio al usuario y relaciones humanas como consecuencia de quejas en los usuarios y en busca de mejora en la prestación de servicios.

Objetivo General

Promover el desarrollo del Talento humano de cada operadora de Transporte Público y Comercial del Cantón Chambo.

Objetivo Específicos

- Analizar las experiencias de las relaciones interpersonales en la realidad cotidiana.
- Comprender los procesos que involucran las relaciones humanas
- Desarrollar experiencias que conduzcan a relaciones más satisfactorias en los ámbitos actuales y futuros

Contenido

- Relaciones Interpersonales
- Base de la Relación Humana
- Destrezas para las relaciones Interpersonales
- Características de la Relaciones humanas saludables.
- Importancia de brindar un buen servicio
- Ventajas y Desventajas

Participantes

- Socios, Accionistas y talento Humano de la operadora.

Fecha

Por definir

Horas

40 horas

Lugar

Sede de cada operadora

Costo

A convenir según aforo de cada operadora.

Seguimiento

Después realiza la capacitación se dará seguimiento sobre las actitudes tomadas por parte del talento humano y verificar si se cumplió los objetivos planteados.

4.2.2.1.4 Recursos**a) Tecnológicos**

Cada operadora debe hacer uso de un software especializado para el manejo de los aspectos económicos, donde incluya aportaciones mensuales de los socios, estado de las multas y situación financiera actualizada de la operadora.

b) Económicos

- **Presupuesto**

La parte Administrativa de cada una de las operadoras de Transporte Público y Comercial del Cantón Chambo para poder aplicar el Modelo de Gestión de Calidad y Prestación de

Servicio establece una relación directa o indirectamente con el Talento Humano, y recursos los cuales se describió anteriormente.

Registro 4: Presupuesto Transporte Público y Comercial

Presupuesto 2018	
Operadoras del transporte público y comercial	
Ingresos	
Aporte de las operadoras	\$ 15.000,00
Aporte de la Unidad Técnica de Transporte, Transito y Seguridad Del Gad-M-Chambo y ANT	\$ 20,000,00
Total de Ingresos	\$ 35.000,00
Egresos	
Consultoría, asesoría y Capacitación	\$ 2.500,00
Documentación necesaria	\$ 1.200,00
Implementación	\$ 800,00
Valoración	\$ 950,00
Mejora	\$ 1000,00
Total de Gastos del Modelo	\$ 6.450,00
Gastos para el servicio	
Gastos Administrativos	\$ 12.500,00
Gastos para la operación	\$ 16.050,00
Total de Gastos de Prestación de servicios	\$ 28.550,00
Total Egresos	\$ 35.000,00

Fuente: Modelo de Gestión Organizacional

Elaborado por: Javier Vique

4.2.3.2 Modelo de Mejoramiento de la Calidad y Satisfacción de los Usuarios

Para la realización del presente modelo se va a recurrir a ciertos requisitos del esquema internacional de la Norma ISO 9001:2015 además del ciclo de la mejora continua, utilizado de orientación a pequeñas, medianas y grandes empresas a nivel mundial.

A) Contexto de la organización

a) Conocimiento de la organización y su contexto

Las operadoras de Transporte Público y Comercial del Cantón Chambo están implicados en una actividad económica de servicios por lo que sus componentes organizacionales van a ser similares por lo tanto la presente guía va ser de gran utilidad. En el primer punto mediante un análisis de la situación actual determinó los aspectos positivos y negativos tanto interno como externo que influyen directamente en su dirección organizacional.

Registro 5: Análisis DOFA del Transporte Público y Comercial

Dimensiones		Debilidades (D)	Oportunidades (O)	Fortalezas (F)	Amenazas (A)
Aspectos					
Interno	Administración de la Operadora	X			
	Gestión Talento Humano	X			
	Finanzas	X			
	Calidad y Prestación del Servicio			X	
Externos	ANT		X		
	Unidad Técnica del G-M de Chambo				
	Usuario		X		
	Aspectos Técnicos del Transporte		X		
	Informalidad				X

Fuente: Modelo de Mejoramiento de la Calidad y Satisfacción de los Usuarios

Elaborado por: Javier Vique

b) Macro procesos del Modelos de Gestión de Calidad y Prestación de Servicio

Las organizaciones aún más del transporte no han considerado aplicar un sistema de gestión por proceso lo cual estipula y contempla todas las actividades que desempeñan para entregar un servicio de calidad a sus usuarios. Todas esas actividades pueden ser

representadas recurriendo a un mapa de procesos. El mapa de procesos está estructurado por:

- **Procesos Gobernantes.** - Contiene la toma de decisiones sobre las estrategias de mejora de las organizaciones de transporte.
- **Procesos Claves.** - Son aquellos procesos primarios a los cuales se debe cumplir directamente.
- **Procesos de Apoyo.** - Son aquellos procesos que sustentan a toda actividad de las operadoras de transporte.

Se propone a continuación el siguiente mapa de procesos de las operadoras de transporte:

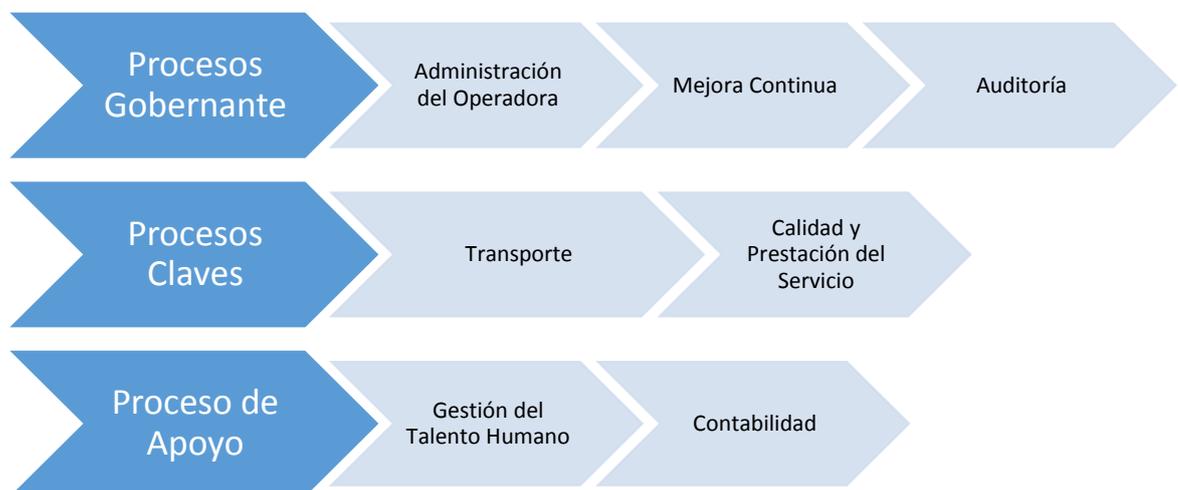


Ilustración 19: Macro procesos del Transporte Público y Comercial

Fuente: Modelo de Mejoramiento de la Calidad y Satisfacción de los Usuarios

Elaborado por: Javier Vique

c) Calidad y sus procesos

A continuación se presenta la descripción y detalle de cada Macro-proceso con el fin de determinar la interacción los mismos determinando los criterios necesarios.

Registro 6: Calidad y sus procesos

Macro procesos	Descripción	Objetivo	Calidad			Recursos			TH	Riesgos				Acción		Mejora
			A	M	B	Tiempo	Dinero	Tecnología		Operativos	Financieros	Prestación de servicio	Tecnológicos	Preventiva	Correctiva	
Procesos gobernantes	Administración De la operadora	Encargado del proceso administrativo (PODC)	Trabajar con un proceso administrativo adecuado.	X			X	X		Efectivo	X		X			PHVA
	Mejora Continua	Ayudará a las operadoras a tener una ventaja competitiva notable	Mejorar constantemente	X			X	X		Efectivo	X	X			X	PHVA
	Auditoria	Administra y regula todo el modelo presentado.	Administrar el modelo de calidad y verificar su acción	X				X		Efectivo		X			X	PHVA

Procesos operación	Transporte	Giro o actividad a la que se dedica la organización.	Atender necesidades de transporte	X				X	X	Efectivo	X	X	X	X	X		PHVA
	Calidad y Prestación del Servicio	Servicio por el cual el usuario elige.	Brindar un servicio de calidad para la satisfacción del usuario.	X			X		X	Efectivo		X	X		X		PHVA
Procesos apoyo	Gestión del TH	Compone los procesos y ayuda a la implementación del Modelo.	Administrar los procesos de TH	X			X	X		Efectivo	X	X			X		PHVA
	Contabilidad.	Actividad de apoyo que controla los movimientos económicos y financieros	Reflejar de una manera adecuada los Ingresos y egresos de las operadoras.	X			X	X	X	Efectivo		X	X		X		PHVA

Fuente: Modelo de Mejoramiento de la Calidad y Satisfacción de los Usuarios

Elaborado por: Javier Vique

B) Liderazgo

a) Liderazgo y Compromiso

Generalidades

La Alta Dirección (Dirigentes y autoridades) de las modalidades de transporte Público y Comercial del Cantón Chambo, deben mostrar su liderazgo y compromiso con respecto al modelo de calidad. Los requerimientos del Modelo de gestión del Calidad por parte de las operadoras de transporte van a referirse en:

- Asegurar el cumplimiento de las organizaciones, con el conocimiento de las expectativas y necesidades que el usuario ha descrito.
- Implementar una política de calidad que permita a las operadoras de transporte un desarrollo y crecimiento organizacional adaptado por el modelo de calidad y prestación de servicio.

Registro 7: Compromiso Alta Dirección

Aspectos	Parámetro	Capacidad de liderazgo	Compromiso	Calidad	Riesgos	Recursos				PHVA
						Financieros	TH	Infraestructura	Vehículo	
Política de calidad	Definir políticas de calidad que contribuyan a las operadoras de transporte.	Cumplir con los requisitos planteados por el Modelo.	Cumplir con la política establecida según el giro de la organización.	Especificar políticas sujetas al riesgo inmediato.	X	X	X		Política de mejora continua	
Objetivos de calidad	Establecer un compromiso y liderazgo	Crear objetivos de calidad	Las políticas y objetivos deben ir estrechamente relacionados entre sí.	No se cumplan al 100% los objetivos de calidad.	X	X	X		Desarrollo de Objetivos de calidad, que ayuden a la mejora continua.	
Usuarios	Enfoque hacia los usuarios.	Considerar cada aspecto del modelo que surge como consideración de incrementar la satisfacción del usuario.	Calidad en la prestación de Servicio.	Insatisfacción de los usuarios.	X	X	X	X	Políticas y objetivos creado con la condición de satisfacción al usuario.	
Talento Humano	Competitividad al servicio	Una buena atención y servicio al usuario.	Calidad en la prestación del servicio.	Quejas en el servicio	X	X	X	X	Mejora de los procesos de talento humano.	
Calidad y Prestación de servicio	Operadoras dedicadas al transporte de pasajeros y de carga.	Establecer un servicio de calidad.	Enfocado en el cliente	Malos procesos en la prestación de servicio.	X	X	X	X	Mejora del servicio constantemente.	
Entes reguladores del transporte	Entes responsables en ayudar a la calidad servicio.	Involucrar cada una de los entes reguladoras del transporte.	Aportar conocimientos que ayuden a la calidad de servicio.	No colaboración de las partes interesadas.	X	X	X	X	La mejora continua interviene los entes o personas que se relacionan directa o indirectamente.	

Fuente: Modelo de Mejoramiento de la Calidad y Satisfacción de los Usuarios

Elaborado por: Javier Vique

b) Política

Establecimiento de la Política de la Calidad

Las Operadoras de Transporte Público y Comercial del Cantón Chambo se comprometen a brindar un servicio de calidad, esto pretende el desarrollo y mejora continua de cada uno de sus procesos, además de la participación del Talento Humano involucrado directamente en el servicio de una forma eficiente y a la vez permita el incremento de la satisfacción de los usuarios.

Comunicación de la Política de Calidad

Cada una de las operadoras de Transporte Público y Comercial de Cantón Chambo se comunica la política de calidad tanto Interna como externamente esto pretende dar a conocer a la población en general y además hacer conocer sobre la continua mejora que las operadoras tienen.

Registro 8: Comunicación de la política de calidad

Factores	Descripción	Medios
Comunicación interna	Medios de comunicación que la operadoras de Transporte por el cual se va a difundir internamente en la operadoras.	Trípticos
		Carteleras
		Hojas Volantes
		Unidades de Transporte
		Junta general
Comunicación externa	Medio que la operadoras de Transporte por el cual se va difundir hacia la población del Cantón.	Periódicos Locales
		Internet (Redes Sociales)

Fuente: Modelo de Mejoramiento de la Calidad y Satisfacción de los Usuarios

Elaborado por: Javier Vique

c) Roles, Responsabilidades y autoridades en las operadoras

La Alta Dirección de las Operadoras de Transporte tanto Público y Comercial han sido asignados roles, responsabilidades y autoridad a todo el personal colaborador de cada una de las operadoras en la que se envuelvan en el Modelo de Gestión de Calidad y Prestación de Servicio.

Se muestra a continuación la formación de tres equipos de trabajo acorde a las organizaciones de transporte:

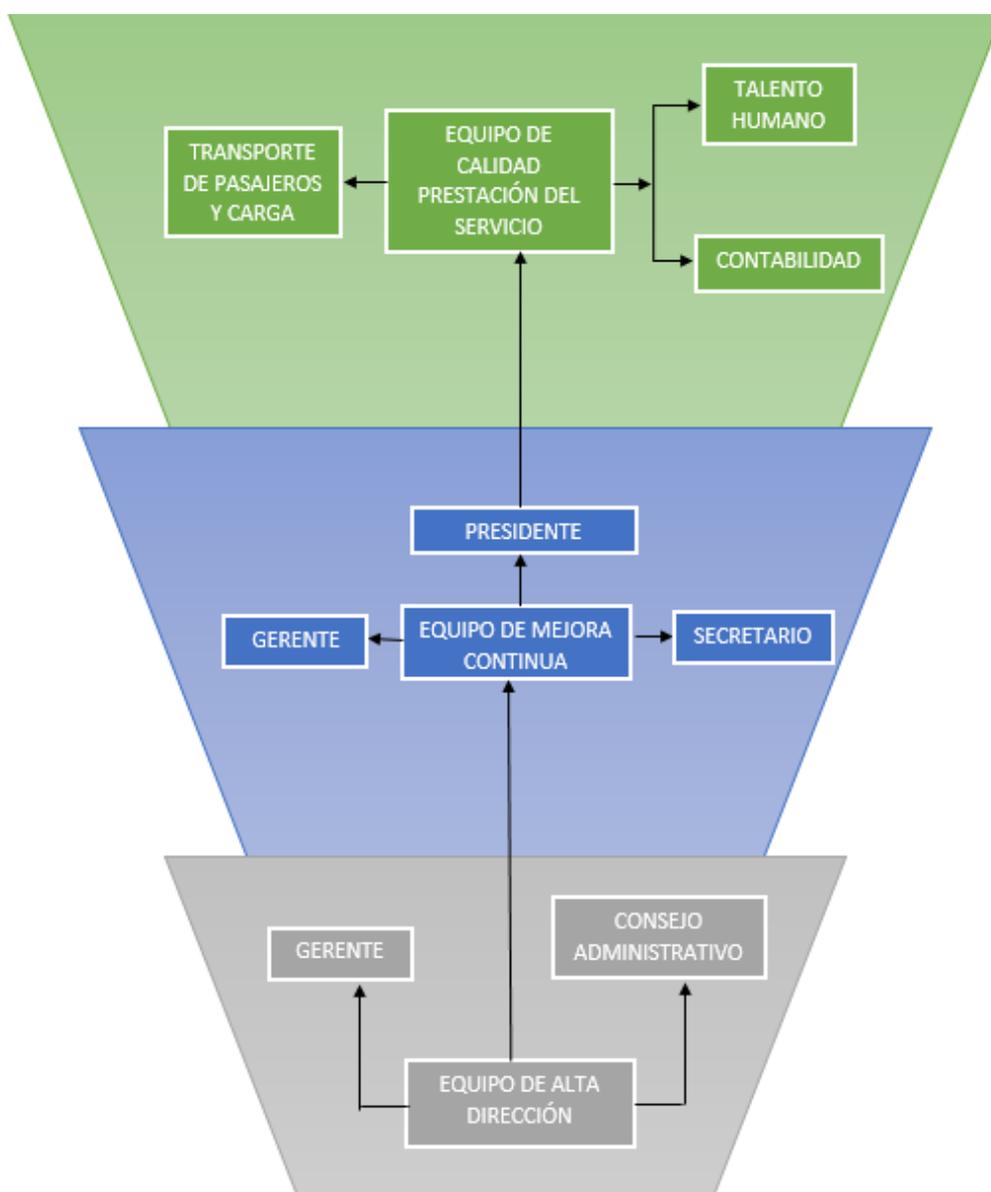


Ilustración 20: Matriz piramidal de formación de equipos para la mejora

Fuente: Modelo de Mejoramiento de la Calidad y Satisfacción de los Usuarios

Elaborado por: Javier Vique

Registro 9: Roles y Responsabilidades

Aspecto	Roles	Responsabilidad	Autoridad
Equipos de Alta Dirección	Ser representantes y autoridades dentro de la organización	Desempeñar responsabilidades que determina el modelo de Calidad y prestación de servicio	Posee la autoridad de gestionar, aprobar y auditar los cambios del modelo.
Equipo de Mejora Continua	Colaborar con procesos de mejora dentro de cada organización.	Priorizar al usuario como parte clave en la prestación del servicio además de las operadoras velan por el desempeño adecuado de los colaboradores.	Colaborar y disponer cada uno de los procesos de mejora necesarios para el modelo.
Equipo de Calidad y prestación de Servicio	Prestar Servicio de calidad conforme a las políticas y objetivos.	Parte clave de la organización adecuar procesos de calidad que se guíen por el modelo de Calidad.	Ninguna

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Javier Vique

C) Planificación

a) Objetivos de Calidad y Planificación para lograrlos

Registro 10: Plan de Calidad

Aspectos Del Modelo	Parámetros	Situación Actual	Objetivos de calidad	Modalidad de Transporte	Acciones de mejora	Recursos				Responsable	Indicadores	Tiempo	Medición de resultados
						Financiero	TH	Infraestructura	Vehículo				
Administración de las Operadoras		Administración inadecuada de las operadoras de transporte.	Administrar en base al proceso administrativo	Transporte Público y Comercial	Elaboración de documentos que permitan el seguimiento de administración de calidad.	X				EAD	Rendimiento del Modelo	Cada 6 meses	Balanced Scorecard
Gestión del Talento Humano		Deficiencias en la aplicación de los procesos de talento humano.	Promover la participación de los involucrados (th) tanto no interna y externamente.	Transporte Público y Comercial	Orientar al personal hacia la capacitación y promover la capacitación Promover al Talento una imagen personal adecuada.	X	X			EAD	Porcentaje del personal motivado y capacitado. Índice de satisfacción laboral	Cada 6 meses	Balanced Scorecard.

Finanzas	Manejo incorrecto de la situación financieras de las operadoras.	Fortalecer la gestión económica y financiera de las operadoras	Transporte Público y Comercial	Manejar una adecuada contabilidad que muestre resultados reales sobre la situación financiera.	X	X			EAD	Estados financieros	Cada mes	Balanced Scorecard
Entes Reguladores del Transporte	La falta de interés y compromiso hacia la calidad del servicio.	Mantener una relación idónea enfocada a la satisfacción del usuario.	Transporte Público y Comercial	Modelo de Calidad y Prestación del Servicio	X	X	X	X	EAD	Rendimiento de cooperación	Cada año	Nivel de cumplimiento
Calidad y prestación del Servicio	Índice de Insatisfacción de los usuarios por el servicio.	Incrementar los niveles de Satisfacción del Usuario.	Transporte Público y Comercial	Proponer estrategias para mejorar la calidad del servicio.	X	X	X	X	EAD-ECYPS-EMC Partes Organizadoras y Reguladoras del Transporte .	Índice de Satisfacción (+) (-)	Cada 2 años	Metodología Servqual
Aspectos técnicos del transporte	Falta de aplicación de normativas existentes. Deficiencias en la infraestructura del transporte											

Fuente: Modelo de Mejoramiento de la Calidad y Satisfacción de los Usuarios

Elaborado por: Javier Vique

D) Apoyo

Personas

Las operadoras de Transporte tanto Público y Comercial se encuentran en la gran necesidad de evaluar a todos sus colaboradores sobre cada uno de las actividades para las cuales fueron destinadas a prestar servicio y que deben adaptar al modelo de gestión calidad y prestación de servicio.

Registro 11: TH que interviene en la prestación del Servicio

Partes operadoras	Conocimientos necesarios	Competencias	Toma de conciencia			Seguimiento del desempeño		
			Alto	Medio	Bajo	Mensual	Semanal	Diario
Gerente	Administración y Fianzas	Solución de problemas netamente financieros de la operadora.	X			X		
Presidente	Administración	Solución de problemas en la parte administrativa y toma de decisiones.	X				X	
Contador	Contabilidad	Habilidad de trabajo con número y conocimientos de contabilidad.	X			X		
Secretario	Documentación	Elaboración de documentación necesaria dentro y fuera de la operadora.	X				X	
Centralista/colaborador	Documentación/servicio al cliente	Atención de llamadas telefónicas o a su vez atención al usuario	X					X
Transportista/Conductor profesional	Habilidades de Conducción	Agilidad y responsabilidad al conducir ya que transportan personas y carga. Licencia profesional	X					X
Equipo de alta dirección	Habilidades de Conducción	Agilidad y responsabilidad al conducir ya que transportan personas y carga. Licencia profesional	X					X

Equipo de mejora continua	Manejo de la implementación del Modelo	Estipula actividades del modelo de gestión de calidad						
Equipo de Calidad y prestación de servicio		Realizar la parte operativa de las operadoras del transporte conjuntamente con el modelo de calidad.	X			X		

Fuente: Diseño de Investigación de administración de las operadoras

Elaborado por: Javier Vique

c) Recursos de seguimiento, evaluación y medición

Generalidades

Cada una de las operadoras se necesita un seguimiento y evaluación óptima, es indispensable tener herramientas de medición que ayude a dar una mejor perspectiva de aquellos elementos que mejoren o disminuyan su rendimiento.

Registro 12: Herramientas de seguimiento, evaluación y medición

Herramienta	Descripción
Método Servqual	Mide el índice de satisfacción del servicio acorde a sus percepciones y perspectivas
Inventarios	Documentación necesaria para evaluar cada uno de los procesos de la mejora.
Check List	Parámetros de evaluación de varios requisitos necesarios para una operación o gestión
Hoja de chequeo	Herramienta necesaria de recolección de información sobre dificultades de la organización.
Diagrama Causa-efecto	Método que se emplea para identificar las principales causas y como consecuencia a ello los efectos que de producen de ese problema y poder plantar una mejora.
Diagrama del Árbol	Método que representa los problemas y posibles soluciones que tiene la organización de estudio.
Diagrama de Pareto	Herramienta de mejora en la cual se evalúa en una relación de 80-20 sobre los problemas en los cuales tienen mayor relevancia en la organización.
Ciclo PHVA	Método de mejora continua a los procesos que poseen más problemas.
Balanced Scorecard	Herramienta que permite el enlace de estrategias y objetivos clave con el desempeño y resultado identificando las aéreas críticas.

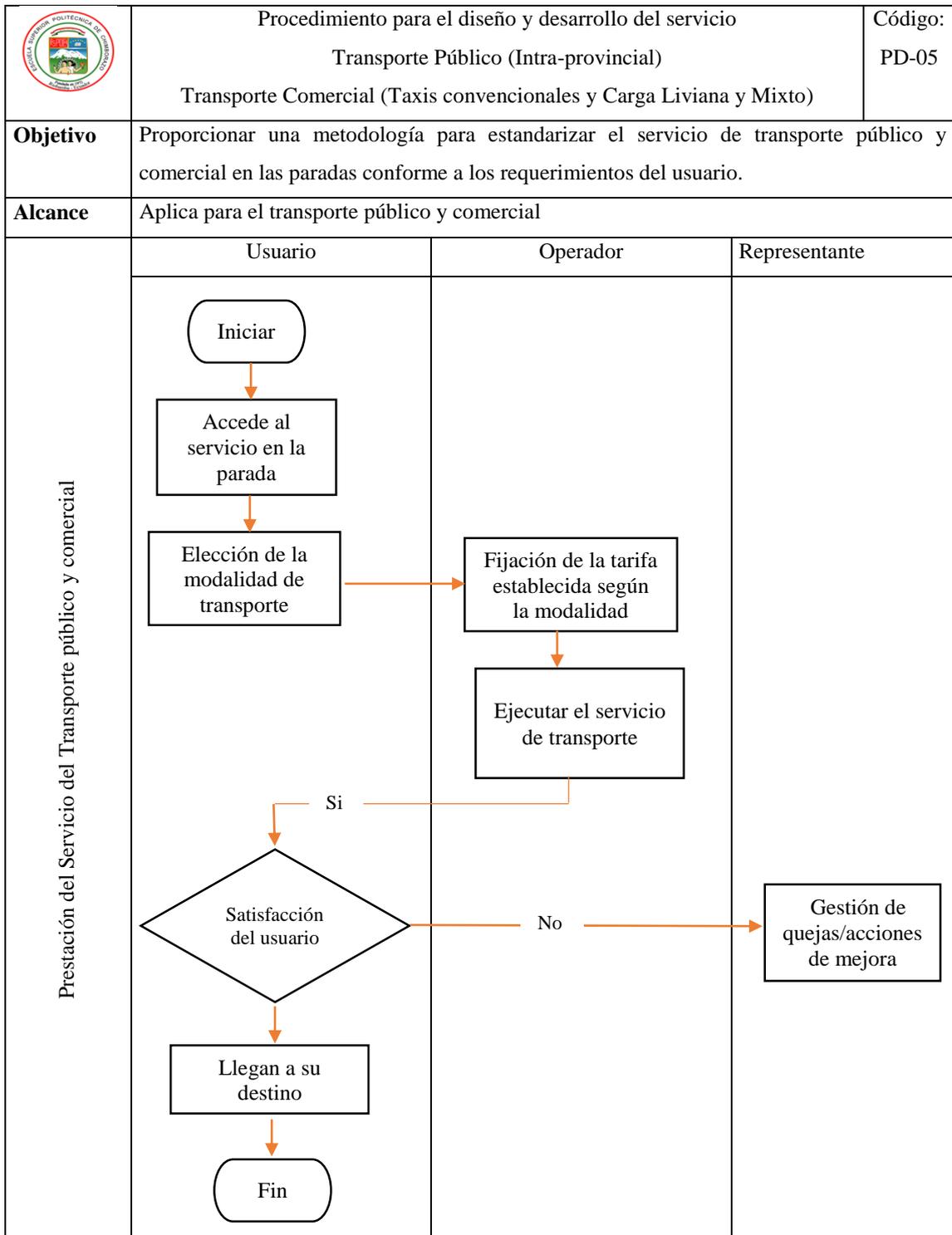
Fuente: Modelo de Mejoramiento de la Calidad y Satisfacción de los Usuarios

Elaborado por: Javier Vique

E) Operación

a) Desarrollo del Servicio

Procedimiento 5: Prestación del Servicio



Fuente: Modelo de Mejoramiento de la Calidad y Satisfacción de los Usuarios

Elaborado por: Javier Vique

F) Evaluación del desempeño

a. Evaluación del modelo

Registro 13: Evaluación del desempeño

Parámetro	Medición										Seguimiento				
	Productividad		Nivel de Calidad			Nivel de Cumplimiento			Satisfacción del cliente			P Planear	H Hacer	V Verificar	A Actuar
	Eficaz	Eficiente	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo				
Elementos															
Modelo de Mejoramiento de la Calidad y Satisfacción de los Usuarios	X		X						X			Se debe constatar continuamente la funcionalidad del Modelo.	Mediante un análisis matricial de causa y efecto donde analizaremos	Según las acciones consideradas se evaluará el nivel de satisfacción del usuario	Llevar a cabo las acciones necesarias para la mejor de la calidad

Prestación del Servicio.		X				X						Se encuentra deficiencias en la prestación del servicio.	Identificar las causas y determinar las posibles soluciones	Según las acciones consideradas se evaluará el nivel de satisfacción del usuario	Llevar a cabo las acciones necesarias para la mejor de la calidad
--------------------------	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	---	--	---

Fuente: Modelo de Mejoramiento de la Calidad y Satisfacción de los Usuarios

Elaborado por: Javier Vique

b) Evaluación del Servicio

Para la evaluación y medición de la prestación del servicio y la satisfacción de usuario se puede utilizar la metodología SERVQUAL desarrollado anteriormente. (Véase pág. 94-101)

G) Mejora

A través de la mejora continua se puede mejorar los elementos que generan problemas en la prestación del servicio, identificando y generando acciones útiles para el desarrollo de las operadoras; esta herramienta puede ser utilizada para mejorar el modelo, la prestación del servicio, y a su vez a los elementos de las dimensiones satisfacción (Metodología Servqual).

A continuación, se realizará la mejora a los elementos de las dimensiones de satisfacción de los usuarios.

a) Proceso de Mejora Continua

Generalidades

De acuerdo al cálculo de las dimensiones de nivel de satisfacción realizada a los usuarios del Transporte Público y Comercial del Cantón Chambo, se identificó un Índice de Calidad de Servicio de (-44,20), como consecuencia es ello no cumplen con las expectativas de los usuarios e indica insatisfacción.

Tomando en cuenta este promedio general, se ve en la necesidad de proponer un plan de mejora continua de dichas dimensiones.

Tabla 58: Proceso de Mejora Continua

Dimensiones	Elementos
Elementos Tangibles.	Vehículos
Fiabilidad.	Confianza en el servicio
Capacidad de Respuesta.	Rapidez en el servicio.
Aseguramiento	Cortesía
Empatía	Atención al usuario.

Fuente: Encuesta Servqual, aplicado a los usuarios

Elaborado por: Javier Vique

b) Análisis del problema

Promedio general del cálculo del índice de nivel de satisfacción del usuario (-44,20), referente al transporte público y comercial del Cantón Chambo.

Objetivo

Determinar las dimensiones de calidad que no cumplen el nivel de servicio adecuado, para la completa satisfacción del usuario.

Análisis Matricial

Registro 14: Análisis Matricial

Parámetro Dimensión	Calidad							Satisfacción del cliente			Productividad	
	1	2	3	4	5	6	7	ALTO	MEDIO	BAJO	Efectividad	Eficacia
Vehículos			X						X		X	
Confianza en el Servicio				X					X		X	
Rapidez del Servicio			X					X			X	
Cortesía			X									X
Atención al usuario.										X	X	

Fuente: Encuesta Servqual, aplicado a los usuarios

Elaborado por: Javier Vique

c) Análisis de las Causas

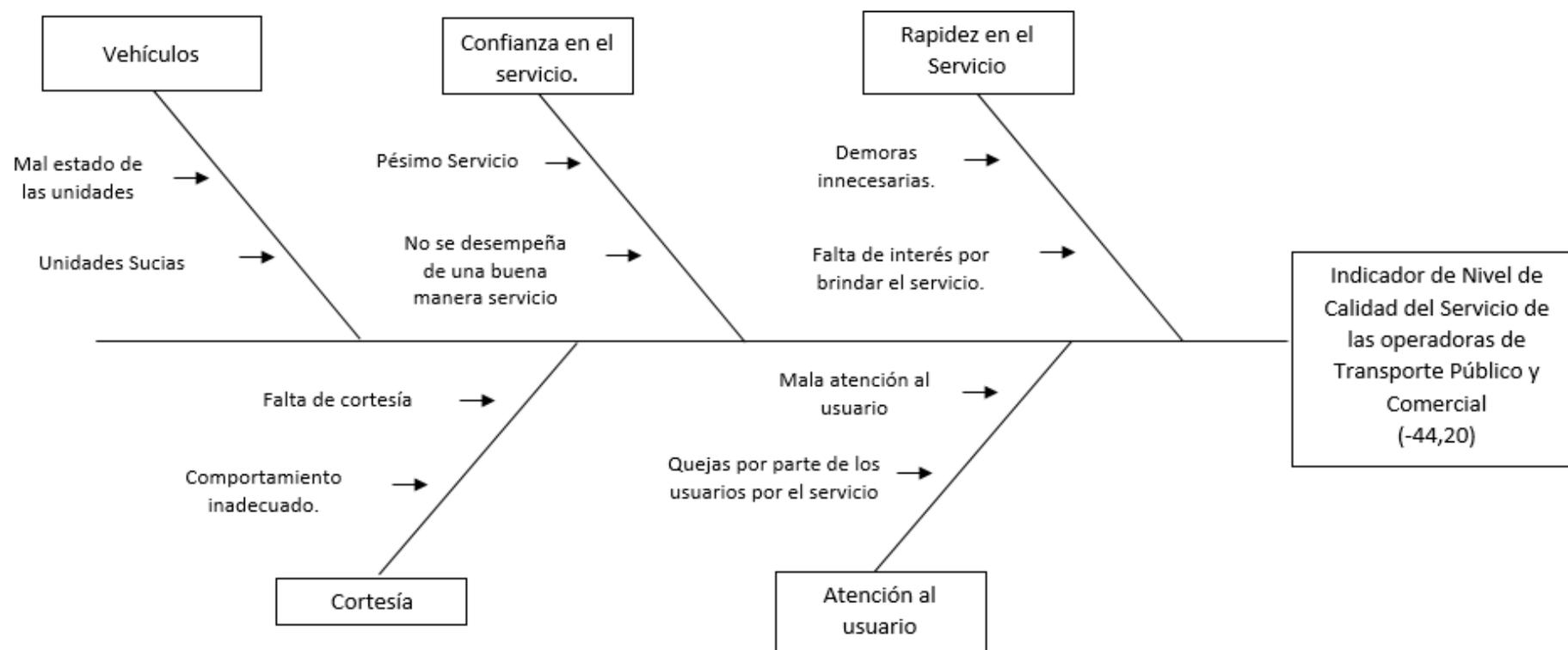


Ilustración 21: Análisis de causa y efecto

Fuente: Encuesta Servqual, aplicado a los usuarios

Elaborado por: Javier Vique

d) Diagrama del Por qué

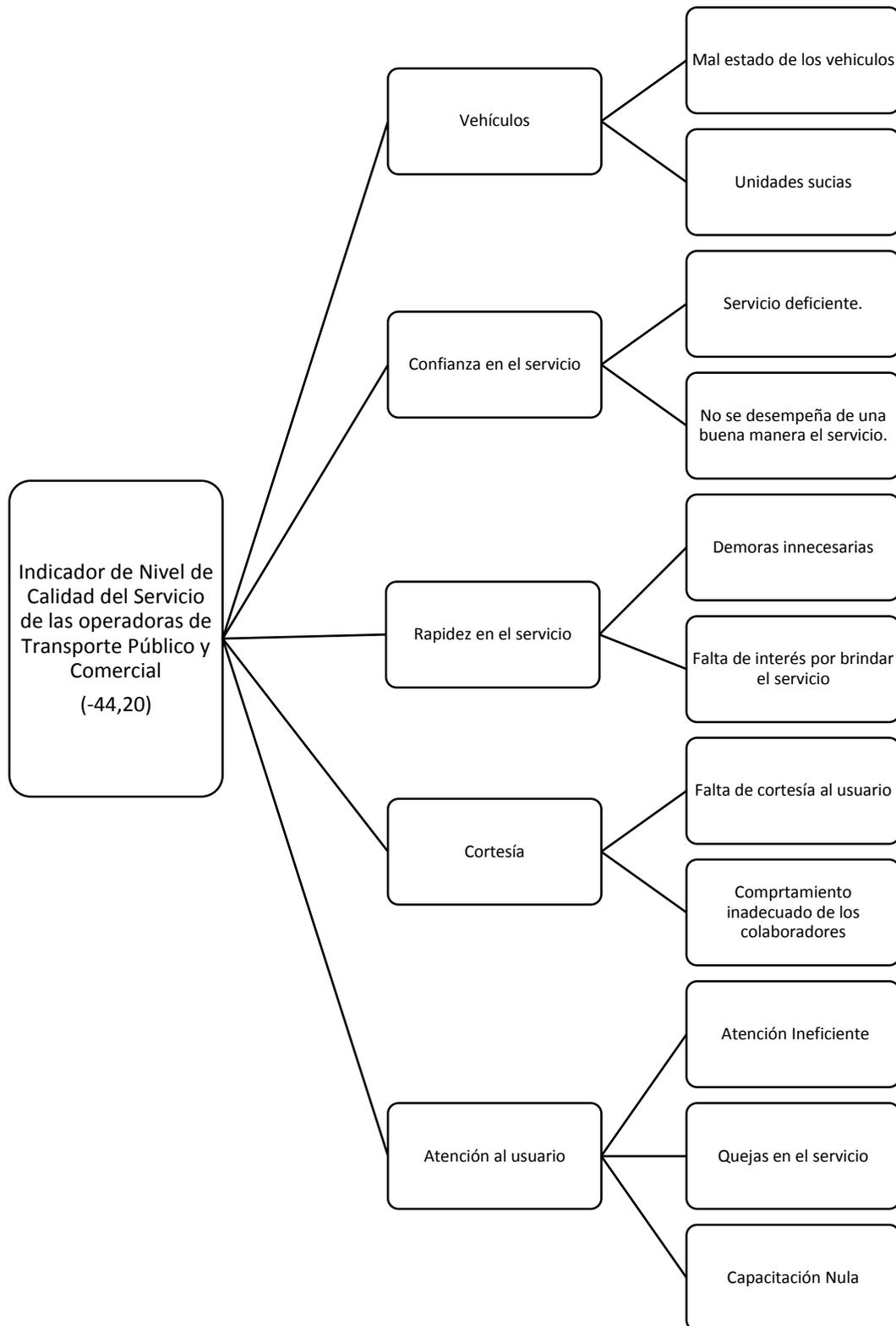


Ilustración 22: Diagrama del Por qué

Fuente: Encuesta Servqual, aplicado a los usuarios

Elaborado por: Javier Vique

e) Análisis del Diagrama de Pareto

A continuación, se tomará los factores de acuerdo al orden de importancia y sujetos a una mejora.

Registro 15: Pareto

Factores	Frecuencia	Contribución Individual	Contribución Acumulada
Atención al usuario	150	36,40	36,40
Confianza en el Servicio	100	24,27	60,67
Cortesía	75	18,20	78,87
Rapidez en el servicio	62	15,05	93,92
Vehículos	25	6,08	100
TOTAL	412	100 %	

80-20 Factores sujetos a mejora

Fuente: Encuesta Servqual, aplicado a los usuarios

Elaborado por: Javier Vique

De acuerdo al análisis del 80-20 de los factores que no garantizan calidad en el servicio son:

- Atención al usuario
- Confianza en el Servicio.
- Cortesía

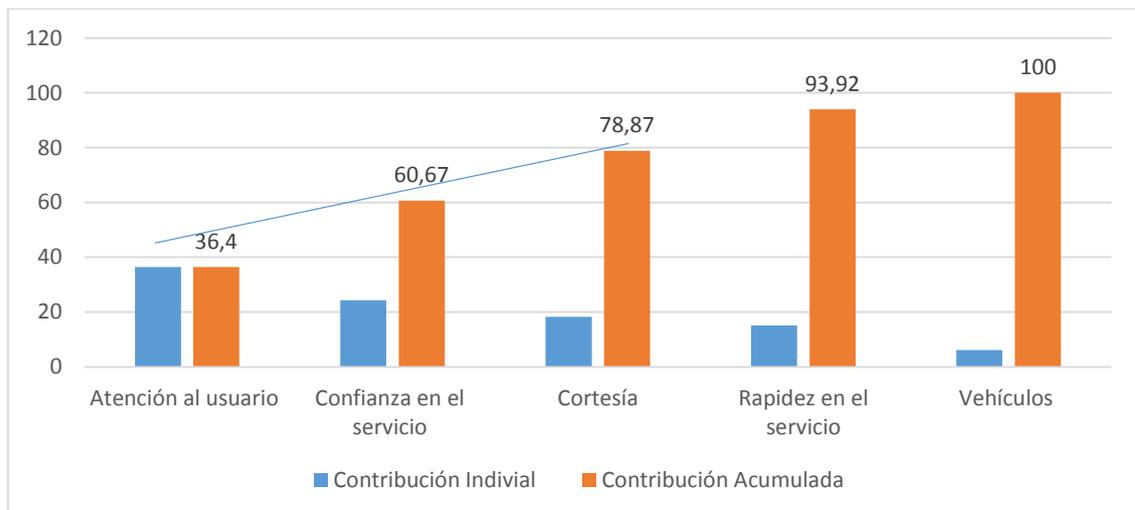


Ilustración 23: Índice de cambio

Fuente: Encuesta Servqual, aplicado a los usuarios

Elaborado por: Javier Vique

f) Diseño y Soluciones

Diagrama del Cómo

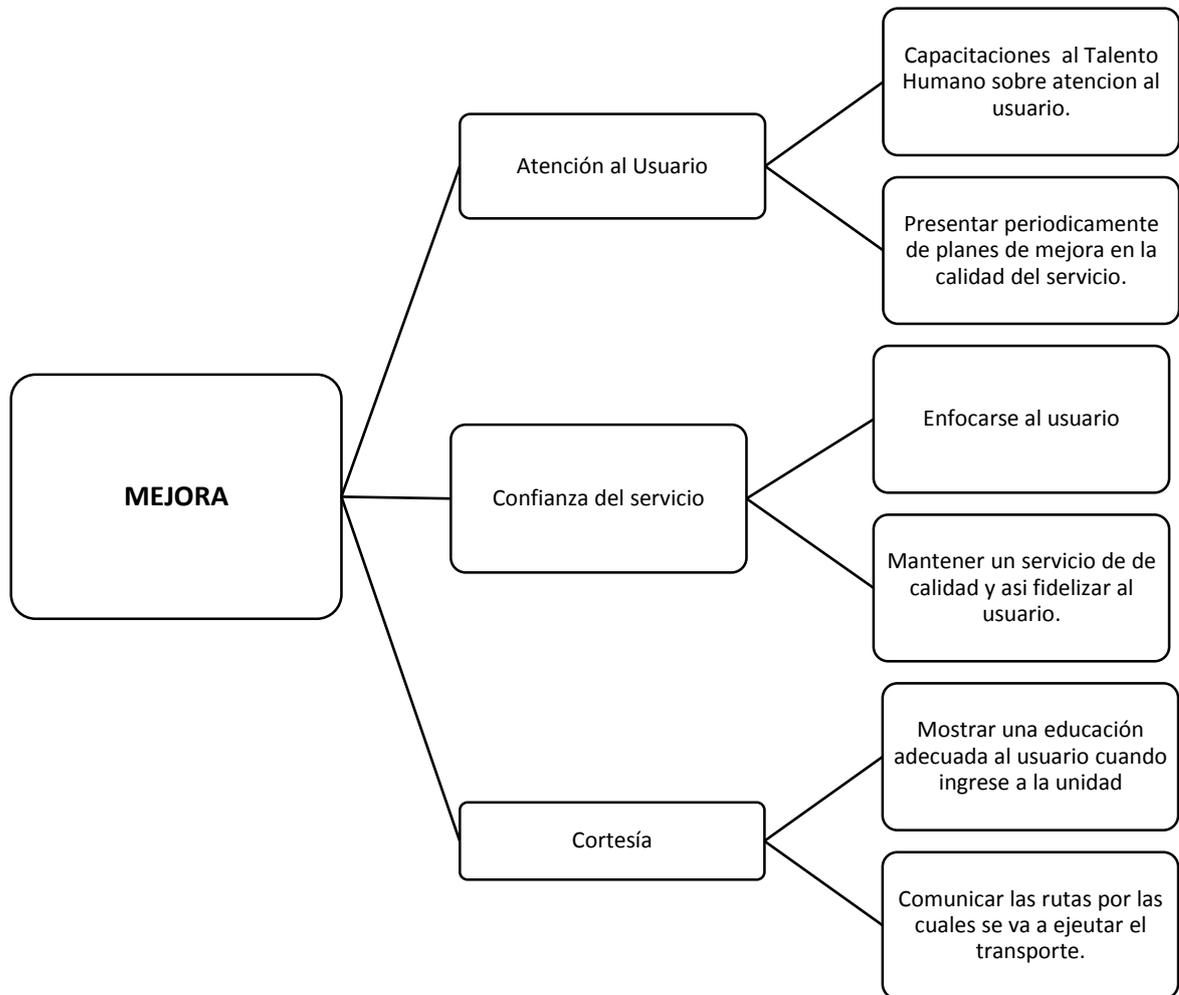


Ilustración 24: Diagrama del Cómo.

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Javier Vique

g) Plan de Mejora

Registro 16: Plan de mejora

Factor	Elemento	Objetivo	Acción	Ejecuta		Costo		Tiempo	Beneficiario	Responsable
				SI	NO	▲	▼			
Atención al usuario	Proceder del conductor	Generar acciones de mejora del trato y atención al usuario.	Capacitar a las operadoras (Socios y Colaboradores)	X		X		Anualmente	Operadoras Usuario ANT Unidad de Transito del Cantón Chambo	EQUIPO DE LA ALTA DIRECCIÓN
	Amabilidad de los colaboradores		Presentar planes de mejora continua periódicamente.					Anualmente		
	Apariencia al usuario.									
Confianza en el servicio	Servicio de Calidad	Diseñar acciones y estrategias de calidad del servicio.	Prestar un servicio de calidad de acuerdo a procedimientos claros y adecuados.				X	Cada 6 meses	Usuarios	
Cortesía	Cortesía en el prestación del servicio.	Mejorar la cortesía de los colaboradores e	Capacitación sobre trato al usuario.	X			X	Cada 3 meses	Operadoras Usuarios	

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Javier Vique

h) Implementación

Registro 17: Cronograma

N°	Actividades	Tiempo												RESPONSABLE	
		Meses													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Capacitar a las operadoras (Socios y Colaboradores)														Alta Dirección de las Operadoras Ant Unidad Técnica De T.T Y S.V Chambo
2	Presentar planes de mejora continua periódicamente														
3	Prestar un servicio de calidad de acuerdo a procedimientos claros y adecuados.														
4	Capacitaciones sobre relaciones humanas y servicio al cliente.														

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Javier Vique

i) Verificar

Registro 18: Verificación

Factor	Elemento	Objetivo	Acción	Productividad		Calidad			Usuario	
				Eficiencia	Eficacia	A	M	B	Satisfecho	Insatisfecho
Atención al usuario	Proceder del conductor	Generar acciones de mejora del trato y atención al usuario.	Capacitar a las operadoras (Socios y Colaboradores)	X			X		X	
	Amabilidad de los colaboradores		Presentar planes de mejora continua periódicamente.	X			X		X	
	Apariencia al usuario.			X			X		X	
Confianza en el servicio	Servicio de Calidad	Diseñar acciones y estrategias de calidad del servicio.	Prestar un servicio de calidad de acuerdo a procedimientos claros y adecuados.	X		X			X	
Cortesía	Cortesía en el prestación del servicio.	Mejorar la cortesía de los colaboradores e	Capacitación sobre trato al usuario.		X	X			X	

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Javier Vique

j) Actuar

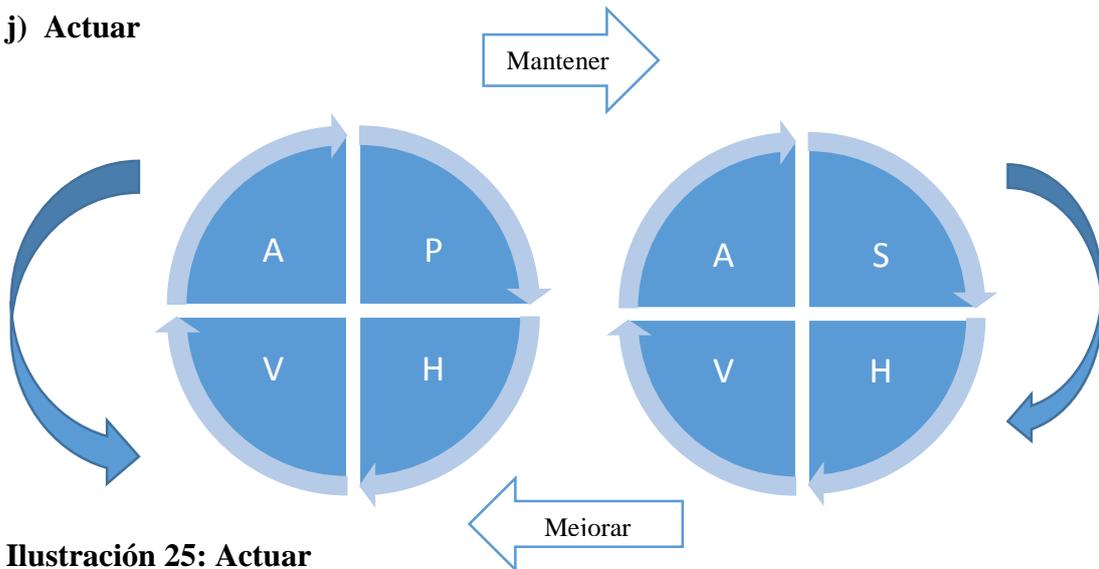


Ilustración 25: Actuar

Fuente: Ciclo de Mejora continua (PHVA)

Elaborado por: Javier Vique

Cada una de las Operadoras del Transporte debe preocuparse por mantener y mejorar los procesos con un nivel de calidad alto y a la vez desarrollarlos y recurrir a la mejora continua de cada uno de ellos, esto genera una ventaja competitiva ante las demás organizaciones independientemente quien lo implante.

4.2.4 Modelo Técnico de Transporte

A continuación, se detalla acciones de mejora en los aspectos técnicos que intervienen en la prestación del servicio, esto como parte complementaria al Modelo de Calidad, a fin de incrementar los niveles de satisfacción del usuario.

4.2.4.1 Terminal de Pasajeros

El terminal de pasajeros de acuerdo a su infraestructura y dimensiones debe contar con:

Tabla 59: Acciones de mejora Terminal Terrestre

Zona para usuarios	
Zonas de Información	Son indispensables las zonas con información disponible para el usuario, tales como horarios de atención, rutas y frecuencia del transporte público.
Servicios Básicos	El acceso a los servicios básicos tales como luz, agua, comunicación, wifi integran una mejora notable de la calidad hacia el usuario.
Baterías Sanitarias	Las baterías sanitarias son primordiales e indispensables tanto para el usuario como el talento humano que presta el servicio dentro de sus instalaciones.
Salas de espera	El terminal debe contar con zonas de espera, de modo que los usuarios no se encuentren parados mientras esperan la unidad para transportarse a la vez brindará comodidad y elevará la calidad del servicio.
Zona Administrativa	
El terminal debe contar con zonas específicas que faciliten la administración del terminal, además de contar con servicios básicos y baterías sanitarias destinados para las personas que prestan sus servicio.	
Zonas destinadas a las operaciones internas	
El terminal debe tener zonas específicas para las operaciones tales como: <ul style="list-style-type: none">• Taquilla para le venta de tiquetes de abordó.• Oficinas específicas para cada operadora donde pueda ejecutar cada uno de sus servicios.• Zonas de almacenamiento individual para las operadoras (bodegas)	
Zonas destinadas a las operaciones para el transporte Público	
Las zonas de operación para las unidades de transporte público deben estar estructuradas, de acuerdo al espacio físico, para el efecto debe existir: <ul style="list-style-type: none">• Andenes de espera para el usuario.	

- Andenes para el ascenso y descenso de los usuarios (inclusivos).
- Andenes de estacionamiento para las unidades de transporte público.

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Javier Vique

4.2.4.2 Desarrollo de Indicadores Técnicos de Calidad y Acciones de Mejora

De acuerdo a (Llamuca, 2017) sugiere indicadores de calidad que pueden ser utilizados como guía de análisis y posteriormente generar acciones de mejora a aquellos resultados insatisfactorios.

4.2.4.2.1 Indicadores técnicos y Acciones de mejora

- **Información disponible en las paradas del transporte público y comercial**

Tabla 60: Acción de Mejora Técnica N° 1

TRANSPORTE PÚBLICO
Información al Usuario
$\text{Información al usuario} = \frac{0}{16}$ $\text{Información al usuario} = 0,00$ $\text{Información al usuario} = 0\%$
Análisis: de un total de 16 rutas del transporte público ninguna cuenta con información adecuada y accesible en las paradas, ya que dichas paradas no están bien definidas.
Acciones de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Se debe implementar de zonas de información sobre las rutas y frecuencias en el transporte Público en cada parada. • La ejecución de información sobre horarios de operación del transporte público • La información debe ser clara y comprensible para los usuarios.

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 61: Acción de Mejora Técnica N° 2

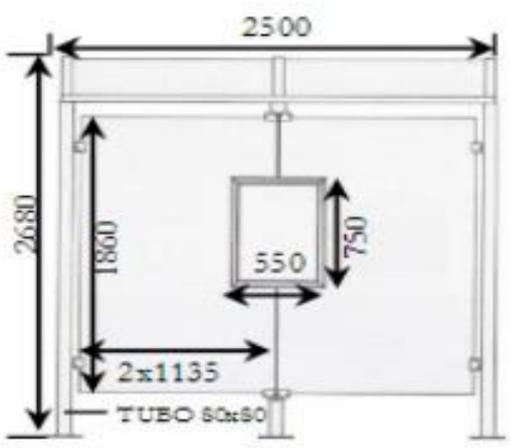
TRANSPORTE PÚBLICO Y COMERCIAL
Estado de las Vías
Infraestructura Vía Urbana del Cantón Chambo
$\text{Estado de la Vía} = \frac{24,4 \text{ km}}{32,97 \text{ km}}$ $\text{Estado de la Vía} = 0,74*100$ $\text{Estado de la Vía} = 74\%$
<p>Análisis: La red vial del cantón Chambo tiene un total de 24,4 kilómetros de vías pavimentadas.</p>
TRANSPORTE PÚBLICO
Estado de las Vías utilizadas por el Transporte Público
$\text{Estado de la Vía} = \frac{35,4 \text{ km}}{41,8 \text{ km}}$ $\text{Estado de la Vía} = 0,85*100$ $\text{Estado de la Vía} = 85\%$
<p>Análisis: La mayor parte de la red vial por donde transitan los buses de transporte público hacia las diferentes rutas están asfaltadas pero evidencian una falta de mantenimiento y limpieza adecuado.</p>
Acciones de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Los mantenimientos preventivos y limpieza de la infraestructura vial del Cantón Chambo y las vías utilizadas por el Transporte público y deben ser periódicos y esto puede evitar futuras eventualidades y demoras en el transporte de los usuarios. • Las vías deben contar con una adecuada señalética horizontal y vertical con el propósito de que los usuarios y transportistas puedan movilizarse de manera segura y preventiva en las vías de circulación, aumentando los niveles de conocimiento en relación a la seguridad vial, con el fin de reducir accidentes de tránsito y tasas de mortalidad.

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Javier Vique

- **Paradas del Transporte Público y Comercial**

Tabla 62: Acción de Mejora Técnica N° 3

TRANSPORTE PÚBLICO
Comodidad
$Comodidad = \frac{1}{7}$ $Comodidad = 0,14$ $Comodidad = 14,29\%$
Análisis: De un total de 7 paradas en el transporte público tan solo 1 parada cuenta con infraestructura para la comodidad del usuario.
Acciones de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Las Paradas deben constar con infraestructura adecuada para los usuarios que brinde comodidad en su tiempo de espera de la unidad vehicular. • Según (Ocaña, 2016) “El diseño que se tomará desde el borde de la acera, sobre la vía, se tomará porque el tráfico es de baja intensidad como se puede ver en el grafico cuyas dimensiones están en milímetros” • Se puede fabricar en acero inoxidable con dimensiones externas de 2.5 m de largo, 1.9 m de ancho y una altura de 2.6 m.:

Seguridad
$Seguridad = \frac{0}{7}$ $Seguridad = 0,00$ $Seguridad = 0\%$

<p>Análisis: De un total de 7 paradas, ninguna cuenta con una infraestructura y señalética que garantice su seguridad.</p>
<p>Acciones de Mejora</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Las paradas deben poseer infraestructura que garantice su seguridad. • Según (Molinero & Sanchez, 2005) recomiendan que las paradas en zonas urbanas deben estar de 300 a 500 metros de distancia, además mantener una velocidad operacional entre 15 a 25 km/h, en los tramos de baja densidad la distancia entre paradas puede aumentar superando los 800 metros de distancia y la velocidad operacional supera los 20 km/h.
<p style="text-align: center;">TRANSPORTE PÚBLICO Y COMERCIAL</p>
<p style="text-align: center;">Accesibilidad</p>
<p style="text-align: center;">$Accesibilidad = \frac{0}{11}$</p> <p style="text-align: center;">$Accesibilidad = 0,00$</p> <p style="text-align: center;">$Accesibilidad = 0\%$</p>
<p>Análisis: De las 11 paradas disponibles tanto para el transporte público y comercial ninguna cuenta con rampas de acceso y señalética adecuada para personas con discapacidad.</p>
<p>Acción de Mejora</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Las paradas de las operadoras de Transporte público y comercial deben contar con rampas de accesibilidad para personas con discapacidad.

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Javier Vique

- **Vehículos del Transporte Público y Comercial**

Tabla 63: Acción de Mejora Técnica N° 4

TRANSPORTE PÚBLICO
Comodidad
$Comodidad = \frac{30}{31}$ $Comodidad = 0,96$ $Comodidad = 96 \%$
<p>Análisis: Para obtener el número de buses que aprobaron la revisión vehicular se recurrió a los datos de matriculación vehicular depositados en la unidad técnica del cantón Chambo donde se verificó que un total de 31 vehículos analizados de transporte público 30 brindan comodidad adecuada al usuario dando como resultado un 96% de cumplimiento en cuanto a comodidad en el vehículo.</p>
TRANSPORTE COMERCIAL
Comodidad
$Comodidad = \frac{128}{139}$ $Comodidad = 0,92$ $Comodidad = 92 \%$
<p>Análisis: Para obtener el número de vehículos que aprobaron la revisión vehicular se recurrió a los datos de matriculación vehicular depositados en la unidad técnica del cantón Chambo donde se verificó que de un total de 139 vehículos analizados de transporte comercial 128 cumplieron con la revisión visual.</p>
Acciones de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Las unidades vehiculares deben estar acorde a las del usuario de acuerdo al servicio prestado además de sujetarse a las normas y reglamentos emitidos por la autoridad. • La limpieza de las unidades deben ser periódicas esto para mantener una buena imagen tanto de la operadora y del servicio.

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 64: Acción de Mejora Técnica N° 5

TRANSPORTE PÚBLICO Y COMERCIAL
Accesibilidad
$Accesibilidad = \frac{0}{170}$ $Accesibilidad = 0*100$ $Accesibilidad = 0\%$
<p>Análisis: De un total de 170 vehículos analizados tanto del transporte público y comercial se obtuvo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ningún bus cuneta con el tipo de escalones al ingreso y salida del vehículo ni cuentan con distintivos para señalar los asientos inclusivos. • Ningún vehículo de transporte comercial cuentan con distintivos que indiquen los asientos prioritarios para las personas con discapacidad.
Acciones de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Las unidades vehiculares de transporte público deben contar con rapas de acceso y descenso para las personas con discapacidad además de distintivos que indiquen los asientos prioritarios en cada unidad. • Para los vehículos de transporte comercial deben poseer distintivos en las unidades identificando los asientos disponibles para las personas con discapacidad.

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Javier Vique

Tabla 65: Acción de Mejora Técnica N° 6

TRANSPORTE PÚBLICO
Seguridad
Activa
$Seguridad = \frac{31}{31}$ $Seguridad = 1,00*100$ $Seguridad = 100\%$
<p>Análisis: El 100% de las unidades vehiculares poseen seguridad activa.</p>
Pasiva
$Seguridad = \frac{1}{31}$

<p>Seguridad = $0,032*100$</p> <p>Seguridad = 3,22%</p>
<p>Análisis: El 3,22 % del total de las unidades vehiculares poseen seguridad pasiva.</p>
<p>TRANSPORTE COMERCIAL</p>
<p>Seguridad</p>
<p>Activa</p>
<p>Seguridad = $\frac{139}{139}$</p> <p>Seguridad = $1,00*100$</p> <p>Seguridad = 100%</p>
<p>Análisis: El 100% de las unidades vehiculares poseen seguridad activa.</p>
<p>Pasiva</p>
<p>Seguridad = $\frac{120}{139}$</p> <p>Seguridad = $0,86*100$</p> <p>Seguridad = 86,33%</p>
<p>Análisis: De un total de 139 unidades analizadas, 120 poseen seguridad pasiva en buen estado.</p>
<p>Acciones de Mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe respetar las leyes que regulan al transporte público y comercial establecidas por la autoridad competente. • Los vehículos deben procurar mantener en buen estado los componentes de la seguridad activa a través de mantenimientos preventivos y correctivos. • Los vehículos deben poseer sistemas de seguridad pasiva, de tal manera que permita al usuario un viaje seguro y confiable. • Según el Código Orgánico Penal los vehículos a partir del año 2004 establece que de manera obligatoria deben tener dispositivos homologados (cinturones de seguridad).

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Javier Vique

CONCLUSIONES

- La investigación se desarrolló en base metodología de Evaluación y Medición de la Satisfacción (Metodología Servqual) en la que establece 5 dimensiones de satisfacción, estos son: Elementos tangibles, Fiabilidad del Servicio, Capacidad de Respuesta, Aseguramiento y Empatía a través de un cuestionario dirigido a los usuarios sobre su percepción y expectativa sobre el servicio ofertado, además se evaluó la infraestructura vial, estado de las paradas, señalética y el estado de los vehículos autorizados para la prestación del servicio.
- La situación actual de las operadoras del servicio se evidenció desafortunada en la administración interna de las operadoras tales como: un estilo de dirección autocrático, una estructura jerárquica obsoleta, además la falta de planes, proyectos que ayuden al desarrollo organizacional enfocados al usuario.
- De acuerdo a la Metodología Servqual, el indicador del Nivel de Calidad del Servicio en el transporte público y comercial es de (-44,20) dicho valor es negativo por lo tanto se asume que existe insatisfacción del servicio prestado a los usuarios, a la vez se ubica a cada dimensión por estratos de insatisfacción más elevado tales como: Empatía (-55), Fiabilidad (-52), Seguridad (-48), Elementos Tangibles (-36), Capacidad de Respuesta (-30).
- En cuanto a los aspectos técnicos se evidenció, una infraestructura vial sin mantenimientos periódicos, una deficiente señalización horizontal y vertical, paradas con nula información accesible al usuario y una infraestructura inadecuada en aspectos como: comodidad, seguridad y accesibilidad para las personas con discapacidad, vehículos con deficiencias en seguridad pasiva y por último un terminal de pasajeros sin información adecuada sobre rutas, frecuencias y horarios de atención del transporte, además de la inexistencia de zonas de operación que ayuden a brindar una atención óptima provocando insatisfacción al usuario.

RECOMENDACIONES

- Implantar el Modelo de mejoramiento de la calidad y satisfacción al usuario del transporte público y comercial el cual propone acciones para llevar a cabo una adecuada administración a cada una de las operadoras; como segundo punto es necesario el compromiso de la alta dirección y los colaboradores, porque su óptimo desempeño y responsabilidad con el modelo conllevará a una mejora de los elementos de mayor insatisfacción y con ello brindar un servicio acorde a las necesidades y expectativas del usuario.
- En cuanto al modelo técnico las acciones de mejora deberán ser considerados en aquellos aspectos que intervienen en la prestación del servicio tanto para el transporte público y comercial, tales como: un mantenimiento y limpieza adecuada de las vías, la implementación de señalética horizontal y vertical, paradas con infraestructura segura e inclusiva además de contar con vehículos apropiados que garanticen un viaje confortable y seguro a los usuarios.
- La relación entre las operadoras de transporte público y comercial del Cantón Chambo y los entes reguladores del transporte (Unidad Técnica de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial del GAD M-Chambo y Agencia Nacional de Tránsito) deben enfocarse hacia la plena satisfacción del usuario, esto a través de la colaboración con: capacitación permanente, intercambio de información, elaboración de planes, proyectos técnicos y ejecución de obras de infraestructura que mejoren la calidad del servicio y con ello incrementar los niveles de satisfacción del usuario.

BIBLIOGRAFÍA

- Asturias, I., & Aragón, D. (2014). *Gurús de la calidad*. Guatemala.
- Barrios, R. (2007). *Administración de la calidad total para un mejoramiento continuo de los servicios en el Instituto Politécnico Nacional*. (Tesis de grado, Universidad Pedagógica Nacional). Obtenido de <http://200.23.113.51/pdf/24787.pdf>
- Bernal, J. J. (23 de 08 de 2013). *Pdcahome*. Obtenido de <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Camizón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACION, S.A.
- Castro, d. D., Junco, G., Jimenez, M., & Cristibal, P. (2001). *Administración y dirección*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración en los nuevos tiempos*. McGraw-Hill.
- Crosby, P. (1992). *La Organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill.
- Estrada, F., Mussen, J., & Manyoma, P. (2010). *Desarrollo de una metodología SMED para reducir tiempos generados por cambios de referencia en el área de empaque de una empresa de sector farmacéutico en la ciudad de Cali*. Obtenido de http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TI_ST_113_739_16685.pdf
- Gómez, A. (2013). *14 Principios de Henry Fayol*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/14-principios-administracion-henri-fayol/>
- Hernández, L. L. (2010). *El concepto de territorio y la investigación en las ciencias sociales*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722010000300001

- INEN. (2011). *Señalización Vial RTE INEN 004:2*.
- International Organization for Standardization. (2015). *Sistema de gestión de calidad-requisitos*. Suiza.
- Irurita, J. (2012). *Sistemas de gestión de calidad*. Pamplona.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Colombia: Normal.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Klother, P. (2001). *Diseño de mercadotecnia* (Vol. VII). Perason Educacion.
- Knoow. Enciclopedia temática. (2016). *Estilos de Liderazgo de Likert*. Obtenido de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/estilos-liderazgo-likert/>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. (2016). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y seguridad Vial*. Obtenido de Recuperado de: <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06-2012-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIA.pdf>
- Llamuca, J. (2017). *Estudio tarifario del transporte urbano en buses de la ciudad de Riobamba segun el nivel de servicio que prestan las operadoras a los usuarios*. (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Luna, N. (enero de 2018). *Qué es la norma ISO 9001:2015 y para qué sirve*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/307391>
- Molinero, A., & Sanchez, L. (2005). *Transporte público: planeación, diseño, operación y administración*. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México.

Ocaña, M. (2016). *Plan de dotación de paradas de buses para el área urbana del cantón Guano*. (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).

Ortiz, A. L. (2017). *Instructivo del proceso constructivo de una vía en pavimento flexible*. (Tesis de Grado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas). Obtenido de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/6833/2/OrtizManceraAngieLorenaAnexo-1.pdf>

Plan de Movilidad-GAD del Cantón Chambo 2014-2029. (s.f.).

Plan de Ordenamiento Territorial 2012-2025. (s.f.).

Quijas, E. (2016). *Introducción a la calidad*. Obtenido de <http://slideplayer.es/slide/4165580/>

Requez, M. (2012). *Componentes del sistema de transporte*.

Rico, R. R. (2001). *Total Customer Satisfaction*. Macchi.

Rodriguez, M. (2017). *Normas 9000*. Obtenido de http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx

Rouco, D. (2015). *Estándares de Calidad*. Obtenido de <https://prezi.com/rbajnjng0vrc/definicion-de-estandares-de-calidad/>

Saumeth, K. M., Afanador, T. S., Ospino, L. S., & Barraza, F. M. (2012). *Calidad y su evolución: una revisión*. Dimens. empres.

SENPLANDES. (2010).

Serrano, A. (2007). *Gestión de la calidad en servicios: una revisión desde la perspectiva del management*. Cantabria. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/242224905_Gestion_de_la_calidad_en_servicios_una_revision_desde_la_perspectiva_del_management

Stephen, R., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Educación.

Ulloa, M. (2015). *Estudio y diseño del terminal terrestre de pasajeros por carretera, cantón Daule*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Obtenido de file:///C:/Users/Novo-Systemu-ser/Downloads/TESIS%20TERMINAL%20DE%20TRANSPORTE%20TERRESTRE%20PARA%20PASAJEROS%20DE%20CARRETERA%20(1).pdf

Villalba, M. (2016). *Texto básico gestión de la calidad*. Riobamba.

ANEXOS

Anexo 1: Plan Estratégico

El plan estratégico consta de misión, visión y objetivos empresariales, así como, de los valores y principios que posee el talento humano que colabora en la organización de transporte, se define las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades que presenta la operadora además del organigrama para observar cómo se encuentra organizada.

Misión

Matriz de la misión

Componentes	Pregunta	Respuesta	Declaración misión
Identidad	¿Quiénes somos?	Operadora de transporte	Movilizar personas y/o bienes con unidades de transporte cómodas, seguras y rápidas al público en general con colaboradores en permanente capacitación para brindar un servicio de calidad y satisfacción de nuestros usuarios.
Propósito	¿Para que existimos?	Movilizar personas y/o bienes	
Acción Institucional	¿Qué hacer?	Capacitar permanente a los colaboradores de la operadora	
Servicios	¿Cuáles son los servicios más relevantes que genera la identidad?	Traslado de un origen a un destino	
Beneficiarios Directos	¿Para quienes trabajamos?	Público en general	
Principios	¿Por qué lo hacemos?	Para brindar un servicio de calidad, cómodo, seguro, rápido y que nuestros clientes queden satisfechos	

Movilizar personas y/o bienes con unidades de transporte cómodas, seguras y rápidas al público en general con colaboradores en permanente capacitación para brindar un servicio de calidad y satisfacción de nuestros clientes.

Visión

Matriz de la visión

Componentes	Pregunta	Respuesta	Declaración visión
Características de la entidad en relación a su entorno	¿Cómo deseamos que la entidad sea vista?	Como una operadora líder en el transporte de persona y/o bienes	Consolidar a la operadora en el servicio de transporte de personas y/o bienes para que en el año 2019 sea reconocida por la calidad, por su innovación y por la satisfacción de sus usuarios; atendidos por un equipo de profesionales de alta calidad humana, en continua capacitación, con esfuerzo permanente y compromiso para responder a las cambiantes realidades del entorno nacional.
Características de sus servicios	¿Cómo deseamos que sean los servicios de la entidad?	Reconocidos por la calidad y la innovación	
Características de la entidad en relación a la organización interna	¿Con que tipo de personal esperamos contar?	Atendidos por un equipo de profesionales de alta calidad humana, en continua capacitación, con esfuerzo permanente y compromiso con la operadora	
Beneficiarios	¿Cuáles serán los beneficiarios?	Público en general que utilice nuestro servicio	

Consolidar a la operadora en el servicio de transporte de personas y/o bienes para que en el año 2019 sea reconocida por la calidad, por su innovación y por la satisfacción de sus usuarios; atendidos por un equipo de profesionales de alta calidad humana, en continua capacitación, con esfuerzo permanente y compromiso para responder a las cambiantes realidades del entorno nacional.

Objetivos

Ofrecer un servicio de transporte rápido, seguro y cómodo desde un origen a un destino, logrando satisfacer la necesidad de movilizarse de los ciudadanos del Cantón Chambo.

Realizar mantenimiento continuo a las unidades de transporte que pertenezcan a la operadora.

Capacitar a los colaboradores de la operadora de transporte para la mejora de atención al usuario.

Brindar una administración transparente al momento del recaudo en cada una de las unidades, respetando la tarifa establecida por la ley.

Valores

Responsabilidad ante el trabajo

Positivismo con la obligación adquirida, además de la actitud asumida ante los resultados del trabajo desarrollado y por el cual se debe responder ante su entorno.

Solidaridad humana

Identificación hacia nuestros clientes. La amabilidad, y la constante camaradería en cualquier problema o situación que se presente. Tener un trato cordial para los usuarios tanto nacionales como extranjeros.

Profesionalidad

Soluciones eficaces ante los problemas que se presenten, facilitando y/o brindando un servicio de alta calidad con conciencia económica y una fuerte convicción de buen trato hacia los usuarios.

Principios

La calidad

El servicio de transporte ofrecido es rápido, cómodo, seguro y oportuno, predispuesto para todos los usuarios que se tengan por parte de la población de Cantón Chambo, con el cumplimiento de normativa de transporte con la innovación constante en la tecnología.

La transparencia

Demostrando la visibilidad de la gestión y actividades que se realizan de acuerdo a la planificación dada en la operadora de transporte tanto para usuarios como para los socios.

La igualdad

Buen trato hacia cada uno de los colaboradores, ejerciendo y cumpliendo los derechos empresariales y constitucionales.

Entorno interno y externo

Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
Infraestructura adecuada para el desarrollo operativo de la operadora. Mantenimiento vehicular adecuado y oportuno Vehículos con kits de seguridad acoplados	Inexistencia de planes organizacionales Falta de control para el cumplimiento de frecuencias Insuficiente flota vehicular
Oportunidades	Amenazas
Potenciales clientes de acuerdo al crecimiento poblacional Preferencia de los usuarios de transporte por el servicio Adaptación de caja común	Alza del combustible Límite de capacidad de pasajeros Cambios en la ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial



Anexo 2: Ficha de Revisión Vehicular



Fecha	Dirección	Ficha No
Placa	Marca	Tipo

Frontal					
Parabrisas	Placa	Luces intensas	Parqueo	Direcciones	Pito

Posterior						
Placa	Parabrisas	Luces retro	Direccionales	Parada	Sello operadora	Triangulo seguridad



Normas vehiculares								
Botiquin	Extintor	Triangulo	Luces interior	Cinturón de seguridad	Retrovisor	Tapiceria	Asientos	Airbag

Lateral derecho					
Retrovisor	Puerta	Llantas delanteras	Ventanas	Llantas traseras	Llanta emergencia

Lateral izquierdo					
Retrovisor	Puerta	Llantas delanteras	Ventanas	Llantas traseras	Llanta emergencia

Exterior		
Vidrios polarizados	Estado de carroceria	Pintura



Anexo 3: Ficha De Observación Del Terminal De Pasajeros



SUBSISTEMAS	COMPONENTES ESENCIALES		OBSERVACIÓN	
		CUMPLE		NO CUMPLE
Zona para usuarios	Vestíbulos de ingreso y salidas			
	Información			
	S.S.H.H			
	Salas de espera			
	Circulación			
Zona Administrativa	Administración			
	Contabilidad			
	Seguridad			
	S.S.H.H			
	Circulación			
Zonas de operaciones internas/boletería	Taquilla			
	Equipaje			
	Encomienda			
	Carga			
	Circulación			
Zonas de operaciones del transporte público	Andenes			
	Estacionamiento			
	Talleres de mantenimiento de buses			
	Área para operarlos			
	Circulación			
Zonas Comercial	Locales comerciales			
	Agencias bancarias			
	Mini Market			
	Patios de comida			
	Circulación			
Zonas de servicios complementarios	Garita			
	Bodegas			



Anexo 4: Ficha de Observación Vías Transporte Público



Parámetro		Observación	
Ruta			
Distancia en (km)			
Capa de Rodadura			
Número de Baches			
SEÑALETICA EN LA VÍA	ASPECTO	CUMPLE	NO CUMPLE
	HORIZONTAL		
	VERTICAL		
OBSERVACIÓN			

Anexo 5: Fichas de observación de las vías urbanas del Cantón Chambo

Parámetro		Observación	
Distancia en (km)			
Capa de Rodadura		Asfalto	
		Adoquinado	
		Lastre	
		Ninguno	
SEÑALETICA EN LA VÍA	ASPECTO	CUMPLE	NO CUMPLE
	HORIZONTAL		
	VERTICAL		
OBSERVACIÓN			

Anexo 6: Contrato de Prestación de Servicios Profesionales

CONTRATO CIVIL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

En el Cantón Chambo, a los días del mes de del año, comparecen por una parte el Sr/a....., en calidad de Representante legal de la Compañía Operadora de transporte; y, por otra el señor, por sus propios derechos, a quienes en adelante se denominarán “LA COMPAÑÍA” y “EL PROFESIONAL”, quienes en forma libre y voluntaria convienen en celebrar el presente contrato de PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES, contenido en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO. - La compañía contrata al señor, el mismo que prestará sus servicios de manera autónoma e independiente a la Compañía, encargándose conducir y trasladar a personas y bienes de un lugar a otro, así como la realización de tareas relacionadas a los temas que la Compañía se encuentra desarrollando y que se encuentran dentro de su campo de conocimiento y experiencia. El profesional declara que está en capacidad de celebrar el contrato, en virtud de que está familiarizado con la materia indicada en el mismo, en los términos y condiciones que precisa la Compañía.

SEGUNDA: PLAZO. - El plazo del presente contrato es de un año, contados a partir de la suscripción del presente contrato, y solo podrá extinguirse una vez que las labores materia del mismo hayan sido recibidas a entera satisfacción. y/o acuerdo entre las partes. Es obligación del profesional realizar el trabajo contratado, los alcances y aclaraciones que la Compañía solicite, previo al pago de sus honorarios.

TERCERA: OBLIGACIONES DEL CONTRATO. - El profesional está obligado y sin perjuicio de lo previsto por las leyes y reglamentos vigentes en el Ecuador a:

- Desarrollar con total transparencia, prolijidad y honestidad las tareas a él encomendadas.
- Mantener la confidencialidad de la información y los datos proporcionados por la Compañía.
- Será responsable del manejo, uso y mantenimiento de los vehículos y mobiliario a él entregados, así como brindar un servicio de calidad.

La compañía se reserva el derecho a intervenir, evaluar y analizar el trabajo realizado por el profesional, en lo referente a técnicas y calidad de desempeño. Además, deberá presentar un informe sobre las actividades, consultas, gestiones realizadas etc. en cualquier instante que se solicite, con miras a una mejor marcha y cumplimiento del contrato, el mismo que será analizado y discutido por la empresa y a la finalización del presente contrato el profesional deberá presentar un informe final con todos los detalles de las actividades a él encargadas.

CUARTA: HONORARIOS Y FORMA DE PAGO. - Las partes acuerdan determinar los honorarios profesionales que la Compañía, pagará al Profesional por el desarrollo de actividades que se asume en el presente Contrato la suma de dólares mensuales (.....), más el Impuesto al Valor Agregado, que serán cancelados al finalizar cada mes de la prestación de los servicios.

QUINTA: DEDUCCIONES. - La Compañía deducirá de los honorarios del profesional, las cantidades que correspondan por concepto de impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado.

SEXTA: RESPONSABILIDAD Y PROHIBICIONES. - El profesional se obliga a ejecutar el trabajo con la diligencia, prolijidad y cuidados necesarios. En caso de causar algún daño, pérdida o deterioro en los bienes de la Compañía, por cualquier causa que fuere, el Profesional se obliga a reponerlos o repararlos en forma inmediata y a su costa.

SEPTIMA: RELACION CIVIL ENTRE LAS PARTES. - El presente Contrato es de naturaleza civil, sujeto al derecho común y singularmente a las reglas del Mandato. Por tanto, entre la Compañía y el Profesional no existe relación laboral o de dependencia alguna, ni, consecuentemente sometimiento al Código del Trabajo y Leyes del Seguro Social Obligatorio. No hay subordinación jurídica ni de ninguna otra especie que pudiera significar relación laboral entre las partes o sus dependientes, puesto que el profesional prestará sus servicios a la Compañía de manera libre, independiente y autónoma.

OCTAVA: CONTROVERSIAS. - Las partes contratantes aceptan y se ratifican en todo el contenido de este contrato; y en caso de controversia o diferencia derivada de este contrato, las partes de manera libre y voluntaria se someten al Centro de Arbitraje y Mediación del Consejo de la Judicatura, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación y de no existir acuerdo las partes se someten a los jueces civiles, para tal efecto renuncian fuero y domicilio.

Parta constancia de todo lo acordado, las partes firman en unidad de acto, en el lugar y fechas arriba indicadas.

Sr.

C.C: 171245678-3

EMPLEADOR

Sr.....

C.C: 178765467-8

PROFESIONAL

Anexo 7: Cuadro de Vida Útil de los Vehículos de Transporte Público y Comercial

CUADRO N° 01. VIDA ÚTIL			
MODALIDAD DE TRANSPORTE	CLASE DE VEHÍCULO	TIPO DE VEHÍCULO	VIDA ÚTIL TOTAL (AÑOS)
Taxis convencionales	Automóvil	Sedán o station wagon y camionetas doble cabina (región amazónica e insular)	15
Taxis Ejecutivos	Automóvil	Sedán o station wagon y camionetas doble cabina 4x2 o 4x4 desde 2000cc (región amazónica e insular)	5
Carga Liviana	Camioneta	Cabina Simple	15
Transporte Mixto	Camioneta	Cabina doble	15
Carga Pesada	Camión Pesado	Acorde a la estructura que se coloque	32
	Tracto camión	Vehículo diseñado esencialmente para apoyo y arrastre de unidades de carga (semirremolque)	32
	Volqueta	Vehículo con carrocería abierta para transportar mercancías a granel, materiales de construcción.	32
Escolar e Institucional	Autobús	Bus, minibús o microbús	20
	Furgoneta	Furgoneta de pasajeros	15
Intraprovincial	Autobús	Bus, Minibús, Bus tipo costa	20
Interprovincial	Autobús	Bus	20
		Bus tipo costa	20
		Minibús super ejecutivo	10
Intracantonal Urbano y Rural	Autobús	Bus o Minibús	20
		Articulados	20
Turismo	Utilitarios, automóvil o camioneta	Vehículo todo terreno, debe disponer de espacio mínimo de carga de 0,4 m ³	10
	Furgoneta	Furgoneta de pasajeros	10
	Autobús	Microbús	10
		Minibús	10
		Bus	10
Alternativo Excepcional	Vehículo de tres ruedas	Tricimotos	5



Anexo 8: Encuesta del Nivel de Satisfacción de los usuarios



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO Y COMERCIAL

INSTRUCCIONES: Marque con una X los cuadros de acuerdo a su **PERCEPCIÓN** que usted tendría como usuario del Transporte Público y Comercial, teniendo en cuenta un rango entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 7 (totalmente de acuerdo).

FECHA: _____

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
EQUIPOS	CUESTIONARIO	PERCEPCIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
ELEMENTOS TANGIBLES	1. ¿Las operadoras cuentan con equipamientos (vehículos) de aspecto moderno?							
	2. ¿Las instalaciones físicas (paradas) son visualmente atractivas?							
	3. ¿Los colaboradores de las operadoras tienen buena presencia?							
	4. ¿En las operadoras, el material asociado con el servicio (como entretenimiento, folletos, comunicados) están disponibles?							
FIABILIDAD DEL SERVICIO	5. ¿Cuándo las operadoras prometen algo lo cumple?.							
	6. ¿Cuándo las operadoras tienen un problema, muestra un interés sincero por solucionarlo?.							
	7. ¿Las operadoras llevan a cabo el servicio bien a la primera?.							
	8. ¿Las operadoras pone énfasis en unos registros exentos de errores?.							
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9. ¿Los colaboradores de las operadoras le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios?							
	10. ¿Los colaboradores de las operadoras proporcionan un servicio rápido y oportuno?							
	11. Los colaboradores de las operadoras siempre están dispuestos a ayudarlo.							
	12. Los colaboradores de las operadoras nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios.							

ASEGURAMIENTO	13. El comportamiento de los colaboradores de las operadoras de transporte público y comercial le inspira confianza.										
	14. ¿Se siente seguro en utilizar los servicios de las operadoras del transporte Pub. y Comercial?										
	15. Los colaboradores de las operadoras del Tras. Pub y Comercial suelen ser corteses con usted.										
	16. Los colaboradores de las operadoras tienen los conocimientos necesarios para contestar a las preguntas de sus usuarios										
EMPATIA	17. Las operadoras le proporcionan atención individualizada.										
	18. Las operadoras tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.										
	19. Las operadoras cuenta con colaboradores que proporcionan una atención personalizada.										
	20. La operadora se interesa por actuar de modo más conveniente para usted										
	21. Los colaboradores de las operadoras comprenden sus necesidades específicas.										

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN ;



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO Y COMERCIAL

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** los cuadros de acuerdo a su **EXPECTATIVA** que usted tendría como usuario del Transporte Público y Comercial, teniendo en cuenta un rango entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 7 (totalmente de acuerdo).

FECHA: _____

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
EQUIPOS	CUESTIONARIO	PERCEPCIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
ELEMENTOS TANGIBLES	1. ¿Las operadoras cuentan con equipamientos de aspecto moderno?							
	2. ¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?							
	3. ¿Los colaboradores de las operadoras tienen buena presencia?							
	4. ¿En las operadoras, el material asociado con el servicio (como entretenimiento, folletos, comunicados) están disponibles?							
FIABILIDAD DEL SERVICIO	5. ¿Cuándo las operadoras prometen algo lo cumple?.							
	6. ¿Cuándo las operadoras tienen un problema, muestra un interés sincero por solucionarlo?.							
	7. ¿Las operadoras llevan a cabo el servicio bien a la primera?.							
	8. ¿Las operadoras pone énfasis en unos registros exentos de errores?.							
VELOCIDAD DE RESPUESTA	9. ¿Los colaboradores de las operadoras le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios?							
	10. ¿Los colaboradores de las operadoras proporcionan un servicio rápido y oportuno?							
	11. Los colaboradores de las operadoras siempre están dispuestos a ayudarle.							
	12. Los colaboradores de las operadoras nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios.							
ASEGURAMIENTO	13. El comportamiento de los colaboradores de las operadoras de transporte público y comercial le inspira confianza.							

	14.¿Se siente seguro en utilizar los servicios de las operadoras del transporte Pub. y Comercial?								
	15. Los colaboradores de las operadoras del Tras. Pub y Comercial suelen ser corteses con usted.								
	16. Los colaboradores de las operadoras tienen los conocimientos necesarios para contestar a las preguntas de sus usuarios								
EMPATIA	17. Las operadoras le proporcionan atención individualizada.								
	18. Las operadoras tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.								
	19..Las operadoras cuenta con colaboradores que proporcionan una atención personalizada.								
	20. La operadora se interesa por actuar de modo más conveniente para usted								
	21. Los colaboradores de las operadoras comprenden sus necesidades específicas.								

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN ;



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO Y COMERCIAL

INSTRUCCIONES: Indique según el orden de las 5 dimensiones en una ponderación de 0-100 siendo el de mayor relevancia el que tenga más alta puntuación.

FECHA: _____

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
EQUIPOS	CUESTIONARIO	PONDERACIÓN
		0-100
ELEMENTOS TANGIBLES	1. ¿Las operadoras cuentan con equipamientos de aspecto moderno?	
	2. ¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?	
	3. ¿Los colaboradores de las operadoras tienen buena presencia?	
	4. ¿En las operadoras, el material asociado con el servicio (como entretenimiento, folletos, comunicados) están disponibles?	
FIABILIDAD DEL SERVICIO	5. ¿Cuándo las operadoras prometen algo lo cumple?.	
	6. ¿Cuándo las operadoras tienen un problema, muestra un interés sincero por solucionarlo?.	
	7. ¿Las operadoras llevan a cabo el servicio bien a la primera?.	
	8. ¿Las operadoras pone énfasis en unos registros exentos de errores?.	
VELOCIDAD DE RESPUESTA	9. ¿Los colaboradores de las operadoras le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios?	

	10 ¿Los colaboradores de las operadoras proporcionan un servicio rápido y oportuno?	
	11. Los colaboradores de las operadoras siempre están dispuestos a ayudarle.	
	12. Los colaboradores de las operadoras nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios.	
ASEGURAMIENTO	13. El comportamiento de los colaboradores de las operadoras de transporte público y comercial le inspira confianza.	
	14.¿Se siente seguro en utilizar los servicios de las operadoras del transporte Pub. y Comercial?	
	15. Los colaboradores de las operadoras del Tras. Pub y Comercial suelen ser corteses con usted.	
	16. Los colaboradores de las operadoras tienen los conocimientos necesarios para contestar a las preguntas de sus usuarios	
EMPATIA	17. Las operadoras le proporcionan atención individualizada.	
	18. Las operadoras tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.	
	19..Las operadoras cuenta con colaboradores que proporcionan una atención personalizada.	
	20. La operadora se interesa por actuar de modo más conveniente para usted	
	21. Los colaboradores de las operadoras comprenden sus necesidades específicas.	
TOTAL		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN ;

Anexo 9: Evidencia de Encuestas, entrevistas y capacitaciones

