



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

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

AUTOR:

PAUL FERNANDO LLAMUCA LLAMUCA

Riobamba – Ecuador

2021



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

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

AUTOR: PAUL FERNANDO LLAMUCA LLAMUCA

DIRECTOR: Ing. RUFFO NEPTALI VILLA UVIDIA

Riobamba – Ecuador

2021

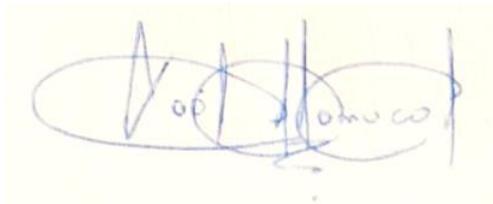
©2021, Paul Fernando Llamuca Llamuca

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Paul Fernando Llamuca Llamuca, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos, Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 27 de mayo de 2021

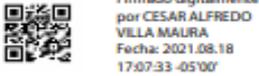


Paul Fernando Llamuca Llamuca

C.C. 0604335042

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

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación: **PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY.**, realizado por el señor: **PAUL FERNANDO LLAMUCA LLAMUCA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Dra. Jenny Margoth Villamarín Padilla PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 Firmado digitalmente por JENNY MARGOTH VILLAMARIN PADILLA	<u>2021-05-18</u>
Ing. Ruffo Neptali Villa Uvidia DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION	 Firmado digitalmente por RUFFO NEPTALI VILLA UVIDIA	<u>2021-05-18</u>
Ing. César Alfredo Villa Maura MIEMBRO DE TRIBUNAL	 Firmado digitalmente por CESAR ALFREDO VILLA MAURA Fecha: 2021.08.18 17:07:33 -05'00'	<u>2021-05-18</u>

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo dedico a mis padres por el esfuerzo y sacrificio incondicional de cada día por verme como un profesional, en especial a mi madre., que desde el cielo derrama bendiciones y por ser la madre que ha guiado mi camino hasta alcanzar mi anhelada meta, A mis hermanos por su apoyo permanente: consejos motivacionales, conocimiento y por inculcarme valores de perseverancia que me han hecho un hombre de bien.

Paul

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, por darme la vida y poder culminar mi carrera profesional. A mi familia que día tras día supieron apoyarme en mi etapa académica, con su amor, paciencia y solidaridad en momentos difíciles de mi vida, A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a mi querida escuela de Gestión de Transporte., y de manera individual al Ing. Ruffo Villa y el Ing. César Villa por sus conocimientos y colaboración en la culminación del presente trabajo de titulación.

Paul

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO.....	2
1.1 Antecedentes Investigativos.....	2
1.1.1 Antecedentes históricos.....	4
1.2 Marco Legal.....	5
1.2.1 Constitución de la República del Ecuador.....	5
1.2.2 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial (LOTTTSV).....	5
1.3 Marco Teórico.....	5
1.3.1 Servicio.....	5
1.3.2 Transporte de pasajeros.....	5
1.3.3 Transporte público intra e interprovincial.....	6
1.3.4 Prestación del servicio de transporte público intraprovincial.....	6
1.3.5 Prestación del servicio de transporte público interprovincial.....	6
1.3.6 Tipo de servicio.....	7
1.3.7 Gestión.....	7
1.3.7.1 Gestión empresarial.....	8
1.3.8 Calidad del servicio.....	10
1.3.9 Indicadores de niveles de servicio para el transporte interprovincial.....	11
1.3.9.1 Información al pasajero.....	11
1.3.9.2 Calidad del servicio.....	12
1.3.10 Criterios de la Agencia Nacional de Tránsito para diagnosticar y construir un modelo de gestión.....	13
1.3.11 Gestión organizacional.....	14
1.3.11.1 Estructura organizacional.....	14
1.3.11.2 Gestión Administrativa.....	14
1.3.12 Gestión Financiera.....	15
1.3.12.1 Gestión de obligaciones.....	15

1.3.12.2	<i>Sistema de recaudo</i>	15
1.3.13	<i>Gestión de conductores y personal de apoyo</i>	15
1.3.13.1	<i>Proceso de selección y contratación de Personal</i>	16
1.3.13.2	<i>Clima laboral</i>	16
1.3.13.3	<i>Gestión del talento humano</i>	16
1.3.14	<i>Gestión de la prestación de servicio</i>	16
1.3.14.1	<i>A nivel de procesos</i>	17
1.3.14.2	<i>Información al pasajero</i>	17
1.3.14.3	<i>Satisfacción del cliente</i>	18
1.3.14.4	<i>Percepción de la población hacia la operadora</i>	19
1.3.15	<i>Gestión operativa, control y seguridad - mantenimiento vehicular</i>	19
1.3.15.1	<i>Control operacional en la prestación del servicio</i>	19
1.3.15.2	<i>Mantenimiento de flota</i>	20
1.3.15.3	<i>Gestión de accidentes de tránsito</i>	20
1.3.16	<i>Modelos de gestión de calidad</i>	20
1.3.16.1	<i>Modelo de gestión de Deming</i>	20
1.3.17	<i>Método Servqual</i>	22
1.3.17.1	<i>Expectativa</i>	22
1.3.17.2	<i>Percepción</i>	22
1.3.17.3	<i>Dimensiones del Método Servqual</i>	23
1.3.17.4	<i>Modelo de las brechas</i>	23
1.4	Marco Conceptual	24
1.4.1	<i>Intervención</i>	24
1.4.2	<i>Instituto Ecuatoriano de Normalización</i>	25
1.4.3	<i>Contrato de Operación</i>	25
1.4.4	<i>Permiso de Operación</i>	25
1.4.5	<i>Habilitación Vehicular</i>	25
1.4.6	<i>Títulos habilitantes</i>	25

CAPITULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	26
2.1	Enfoque de Investigación	26
2.2	Nivel de Investigación	26
2.2.1	<i>Nivel Exploratoria</i>	26
2.2.2	<i>Nivel Descriptiva</i>	27
2.2.3	<i>Investigación Explicativa</i>	27
2.3	Diseño de Investigación	27

2.4	Tipo de estudio	27
2.5	Población y Muestra	28
2.5.1	<i>Población</i>	28
2.5.2	<i>Muestra</i>	28
2.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	29
2.6.1	<i>Métodos</i>	29
2.6.1.1	<i>Método Analítico - Sintético</i>	29
2.6.1.2	<i>Método Analítico</i>	29
2.6.1.3	<i>Método de recolección de datos</i>	29
2.6.2	<i>Técnicas</i>	30
2.6.2.1	<i>Entrevista</i>	30
2.6.2.2	<i>Encuesta</i>	30
2.6.3	<i>Instrumentos</i>	30
2.6.3.1	<i>Fichas de Observación</i>	30
2.6.3.2	<i>Cuestionario de encuesta</i>	30

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	31
3.1	Situación actual de la Cooperativa	31
3.2	Resultados de la ficha técnica	32
3.2.1	<i>Gestión Organizacional</i>	32
3.2.2	<i>Gestión Financiero</i>	34
3.2.3	<i>Gestión de Conductores y Personal de Apoyo Operativo</i>	35
3.2.4	<i>Gestión de la prestación del servicio</i>	37
3.2.5	<i>Gestión Operativa – Mantenimiento Vehicular</i>	39
3.2.6	<i>Resumen de resultado</i>	42
3.2.7	<i>Gestión de la prestación del servicio</i>	42
3.1.1.1	<i>Página web</i>	42
3.1.1.2	<i>Boletería en terminales</i>	44
3.1.1.3	<i>Unidad de transporte</i>	45
3.3	Resultados de la encuesta por el método Servqual	51
3.4	Encuesta percepción	51
3.4.1	<i>Elementos tangibles</i>	51
3.4.2	<i>Fiabilidad</i>	52
3.4.3	<i>Capacidad de respuesta</i>	53
3.4.4	<i>Seguridad</i>	54
3.4.5	<i>Empatía</i>	55

3.5	Encuesta Expectativa	56
3.5.1	<i>Elementos tangibles</i>	56
3.5.2	<i>Fiabilidad</i>	57
3.5.3	<i>Capacidad de respuesta</i>	58
3.5.4	<i>Seguridad</i>	59
3.5.5	<i>Empatía</i>	60
3.6	Propuesta	62
3.6.1	<i>Título</i>	62
3.7	Contenido de la propuesta	62
3.7.1	<i>Definición</i>	62
3.7.2	<i>Objetivos</i>	62
3.8	Datos informativos de la cooperativa interprovincial Sangay.	63
3.9	Modelo Deming o de la mejora continua	64
3.9.1	<i>Desarrollo del modelo PHVA</i>	64
3.9.1.1	<i>Planear</i>	64
3.9.1.2	<i>Hacer</i>	70
3.9.1.3	<i>Verificar</i>	89
3.9.1.4	<i>Actuar</i>	92
	CONCLUSIONES	95
	RECOMENDACIONES	96
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Información al pasajero.....	17
Tabla 2-1:	Calidad del servicio.....	18
Tabla 1-2:	Número de buses de la operadora	28
Tabla 2-2:	Número de pasajeros por día.....	28
Tabla 1-3:	Calificación de cumplimiento	32
Tabla 2-3:	Gestión organizacional - Estructura	32
Tabla 3-3:	Gestión organizacional - Administrativa.....	33
Tabla 4-3:	Resultados de la Gestión Organizacional.....	33
Tabla 5-3:	Gestión Financiero - Obligaciones	34
Tabla 6-3:	Gestión Financiero – Sistema de recaudo	35
Tabla 7-3:	Resultados de la Gestión Financiera	35
Tabla 8-3:	Proceso de selección y contratación de personal.....	35
Tabla 9-3:	Clima Laboral.....	36
Tabla 10-3:	Gestión del Talento Humano.....	36
Tabla 11-3:	Resultado de la Gestión de Conductores y personal de apoyo operativo.....	37
Tabla 12-3:	Información al pasajero.....	37
Tabla 13-3:	Calidad del servicio.....	38
Tabla 14-3:	Resultados de la gestión de la prestación del servicio.....	38
Tabla 15-3:	Control operacional en la prestación del servicio	39
Tabla 16-3:	Mantenimiento Vehicular.....	40
Tabla 17-3:	Gestión de accidentes de transito	41
Tabla 18-3:	Resultados de la Gestión Operativa – Mantenimiento Vehicular	41
Tabla 19-3:	Resultados	42
Tabla 20-3:	Número de disco de la unidad en lugares visibles.....	46
Tabla 21-3:	Información audiovisual.....	47
Tabla 22-3:	Información origen, destino	48
Tabla 23-3:	Derechos del usuario	49
Tabla 24-3:	Líneas de emergencia y denuncia.....	50
Tabla 25-3:	Calificación de los elementos tangibles – Percepción.....	51
Tabla 26-3:	Promedio percepción - Elementos tangibles	51
Tabla 27-3:	Elementos Tangibles - Percepción	52
Tabla 28-3:	Calificación de la Fiabilidad – Percepción.....	52
Tabla 29-3:	Promedio percepción - Fiabilidad	52
Tabla 30-3:	Fiabilidad - Percepción.....	53
Tabla 31-3:	Calificación de la capacidad de respuesta – Percepción	53

Tabla 32-3:	Promedio percepción – Capacidad de respuesta	53
Tabla 33-3:	Capacidad de respuesta - Percepción	54
Tabla 34-3:	Calificación de seguridad – Percepción	54
Tabla 35-3:	Promedio percepción - Seguridad	54
Tabla 36-3:	Seguridad - Percepción.....	55
Tabla 37-3:	Calificación de empatía – Percepción	55
Tabla 38-3:	Promedio percepción - empatía.....	55
Tabla 39-3:	Empatía - Percepción	56
Tabla 40-3:	Calificación de los elementos tangibles – Expectativa.....	56
Tabla 41-3:	Promedio expectativo – Elementos tangibles.....	57
Tabla 42-3:	Elementos tangibles - Expectativa	57
Tabla 43-3:	Calificación de la fiabilidad – Expectativa.....	57
Tabla 44-3:	Promedio expectativo - Fiabilidad	58
Tabla 45-3:	Fiabilidad - Expectativa	58
Tabla 46-3:	Calificación de la capacidad de respuesta – Expectativa	58
Tabla 47-3:	Promedio expectativo – Capacidad de respuesta	59
Tabla 48-3:	Capacidad de respuesta - Expectativas.....	59
Tabla 49-3:	Calificación de seguridad – Expectativa	59
Tabla 50-3:	Promedio expectativo - Seguridad	60
Tabla 51-3:	Seguridad - Expectativa	60
Tabla 52-3:	Calificación de empatía – Expectativa	60
Tabla 53-3:	Promedio expectativo – Empatía.....	61
Tabla 54-3:	Empatía - Expectativa	61
Tabla 55-3:	Percepción menos Expectativa.....	61
Tabla 56-3:	Resultado del modelo Servqual.....	61
Tabla 57-3:	Plan Operativo.....	68
Tabla 58-3:	Presupuesto de la implementación del PHVA	69
Tabla 59-3:	Desarrollo de la Gestión Organizacional.....	70
Tabla 60-3:	Informe de estatuto.....	71
Tabla 61-3:	Estructura Orgánica.....	72
Tabla 62-3:	Control Administrativo	73
Tabla 63-3:	Desarrollo de la Gestión Financiera	74
Tabla 64-3:	Registro de ingresos vs gastos.....	75
Tabla 65-3:	Gestión Financiera para el sistema de recaudo	76
Tabla 66-3:	Desarrollo de la Gestión de Conductores y Personal de Apoyo Operativo.....	78
Tabla 67-3:	Descriptor de puestos	79
Tabla 68-3:	Seguimiento de horas de descanso y vacaciones.....	80

Tabla 69-3:	Desarrollo de la Gestión de la prestación del servicio	81
Tabla 70-3:	Información de rutas y frecuencias	82
Tabla 71-3:	Capacitación calidad del servicio	83
Tabla 72-3:	Desarrollo de la Gestión Operativa – Mantenimiento Vehicular	84
Tabla 73-3:	Inspección preventiva.....	85
Tabla 74-3:	Prevención de siniestros de transito	87
Tabla 75-3:	Cuadro de operaciones	88
Tabla 76-3:	Cumplimiento – gestión organizacional.....	89
Tabla 77-3:	Cumplimiento – gestión financiera	89
Tabla 78-3:	Cumplimiento - gestión de conductores y personal de apoyo operativo.....	90
Tabla 79-3:	Cumplimiento – gestión de la prestación del servicio.....	90
Tabla 80-3:	Cumplimiento – gestión operativa y mantenimiento vehicular.....	91
Tabla 81-3:	Ficha de registro de asistencia a capacitación	91
Tabla 82-3:	Mejora de la Gestión organizacional.....	92
Tabla 83-3:	Mejora de la Gestión Financiera	93
Tabla 84-3:	Mejora de la Gestión de conductores y personal de apoyo operativo	93
Tabla 85-3:	Mejora de la Gestión de la prestación del servicio.....	94
Tabla 86-3:	Mejora de la Gestión operativa y mantenimiento vehicular.....	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3: Numero de disco de la unidad en lugares visibles.....	46
Gráfico 2-3: Información audiovisual en pantallas y altoparlantes.....	47
Gráfico 3-3: Información Origen-Destino	48
Gráfico 4-3: Derechos del usuario	49
Gráfico 5-3: Líneas de emergencia y denuncia.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Transporte Público Interprovincial.....	6
Figura 2-1: Modelo de gestión	14
Figura 1-3: Organigrama General	31
Figura 1-3: Información de rutas y frecuencias	43
Figura 2-3: Servicio a bordo	44
Figura 3-3: Líneas de emergencia y denuncia.....	44
Figura 4-3: Rutas y Frecuencias.....	45
Figura 5-3: Numero visible de la unidad.....	46
Figura 6-3: Información audiovisual.....	47
Figura 7-3: Información origen-destino	48
Figura 8-3: Derechos del usuario	49
Figura 9-3: Líneas de emergencia y denuncia.....	50
Figura 10-3: Ubicación Cooperativa Sangay	63
Figura 11-3: Modelo de la mejora continua o PHVA	64
Figura 12-3: Proceso estratégico.....	65
Figura 13-3: Diagrama Causa - Efecto.....	66
Figura 14-3: FODA.....	67

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: FICHA TÉCNICA

ANEXO B: ENCUESTA EXPECTATIVA

ANEXO C: LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar un modelo de gestión de la prestación de servicios para la Cooperativa de Transportes Interprovincial Sangay, mediante indicadores de calidad, para la satisfacción del usuario. El trabajo de investigación se desarrolló mediante levantamiento de información de campo para lo cual se utilizó técnicas de observación de campo y encuesta a los usuarios. Obteniendo como resultado que la gestión organizacional evaluada por el nivel de cumplimiento se encuentra con un promedio de 3,4 puntos con una calificación media, la gestión financiera representa una calificación de 3,76 con una calificación media alta, la gestión de conductores y personal de apoyo se encuentra en una estimación de 2,79 puntos con una calificación media, la gestión de la presentación de servicio tiene una valoración de 2,10 con una evaluación baja, la Gestión Operativa – Mantenimiento Vehicular se comprobó que se encuentra con un promedio de 2,76 con una calificación media, en cuanto a la gestión de la prestación de servicio se evaluó con el método Servqual, la evaluación fue de -33,82. En base a ello se concluyó que las falencias dentro de su estructura orgánica, impide un buen manejo administrativo y operacional en la operadora Sangay, lo cual limita que la cooperativa tengan un sistema de recaudo deficiente, una inexistencia del proceso de selección y contratación de personal, escasa información necesaria para el usuario dentro de las unidades de transporte y un registro de mantenimiento preventivo, imposibilitando cumplir con las expectativas del cliente, siendo necesario la implementación del modelo de gestión propuesto para una mejora continua en todos los criterios estudiados, recomendando a su vez que el modelo de Deming se socialice para las demás cooperativas de transporte.

Palabras clave: <MODELO DE GESTIÓN> <TRANSPORTE TERRESTRE> <GESTIÓN ORGANIZACIONAL> <GESTIÓN FINANCIERA> <MÉTODO SERVQUAL>



Firmado
electrónicamente
por:
**HOLGER
GERMAN
RAMOS
UVIDIA**

1239-DBRA-UPT-2021

2021-06-24

ABSTRACT

This research work aimed to carry out a management model of services provided for the Cooperativa de Transportes Interprovincial Sangay, through indicators of quality, for user satisfaction. The research work was developed through gathering field information, for which field observation techniques and user surveys were used. Obtaining as a result that the organizational management evaluated by the level of compliance is found with an average of 3,4 points with an average rating, the financial management represents a rating of 3,76 with an average high rating, the drivers management, and support staff is at an estimate of 2,79 points with a medium rating, the service presentation management has a score of 2,10 with a low evaluation, Operational Management - Vehicle Maintenance was found in an average of 2,76 with an average qualification, regarding the service management provision it was evaluated with the Servqual method, the evaluation was - 33,82. Based on this, it was concluded that the shortcomings within its organic structure, prevent a good administrative and working management in the Sangay operator, which limits that the cooperative has a deficient collection system, non-existence of choice and hiring of staff processes, limited information necessary for the user within the transport units and a record of preventive maintenance, making it impossible to comply with the customer expectations, being necessary to carry out the proposed management model for a continuous improvement in all the studied criteria, recommending at the same time that the Deming model has to be socialized for the other transportation cooperatives.

Keywords: <MANAGEMENT MODEL> <LAND TRANSPORTATION> < ORGANIZATIONAL MANAGEMENT > <FINANCIAL MANAGEMENT> <SERVQUAL METHOD>

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Transporte Interprovincial Sangay, obtuvo su reconocimiento jurídico mediante Acuerdo Ministerial No. 1071 de 05 de septiembre de 1972, cumpliendo con la adecuación de estatutos, según Libro de Actas de fecha 29 de abril de 2013, conforme lo certifica el señor Secretario de la cooperativa, cumpliendo así con lo que establece la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (ANT, CONTRATO DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS, 2015).

La cooperativa brinda un servicio permanente de pasajeros y encomiendas a las ciudades establecidas en el permiso de operación, en especial a la región Amazónica, cumpliendo eficazmente con las rutas y frecuencias establecidas, pensando siempre en satisfacer las necesidades del usuario (SANGAY, 2013).

Actualmente dentro de la prestación del servicio se han identificado algunas deficiencias como la información accesible al usuario, la desviación de los intervalos ejecutados, los horarios cumplidos y la comodidad del usuario en el viaje.

Por su parte la Agencia Nacional de Transito como ente de control y regulación con la finalidad de garantizar un servicio de calidad en el transporte público de pasajeros modalidades intra e interprovincial emitió la resolución No. ANT-NACDSGRDI18-0000094 Reglamento del procedimiento de intervención a las operadoras de transporte público inter e intraprovincial enfocada a la gestión de la prestación de servicio, enfocada en los niveles de servicio, que la operadora brinda para cumplir con las expectativas del cliente (ANT, Reglamento de Procedimiento de Intervención a las Operadoras de Transporte Público Inter e Intraprovincial, 2018).

La presente investigación permitió obtener información necesaria para poder conocer los niveles de servicio que presta la Cooperativa de transportes Sangay a los usuarios, mediante fichas técnicas, evaluando a las boleterías dentro del terminal y a sus unidades de transporte. La encuesta realizada a los usuarios, detalla las expectativas que el pasajero busca dentro del servicio.

El modelo de Deming, ayudo a mejorar los niveles de servicio, entorno a la información necesaria que debe tener el usuario, seguridad en las unidades de transporte y al trato que reciben por parte de los colaboradores.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

La prestación de servicios en el transporte interprovincial ha ido en aumento con el pasar de los años, la cual ha generado varios problemas en calidad de servicio para el usuario, existiendo así varios trabajos investigativos detallados a continuación.

En el trabajo de titulación “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTES A PERSONAS EN LA CIUDAD DE PUERTO MONTT” elaborado por (Rojas Ancacura & Ebner Soto, 2011)., concluye en su trabajo:

El mercado de transporte de personas es un mercado el cual ha sido poco potenciado en base a la información que se requiere para una mejora en la toma de decisiones, ya que no se han desarrollados estudios enfocados al servicio de transporte a personas por lo cual las empresas aunque creen que entregan lo que los clientes esperan para satisfacer su necesidad de un servicio de transporte expedito, seguro y de calidad, no poseen la real información de los consumidores lo cual los aleja de cumplir el la misión y visión que tienen como empresa. Por ende, este estudio efectuado tiene como objetivo darles a conocer a las once empresas que conforman la industria en Puerto Montt cual es la real necesidad de los consumidores de esta ciudad.

Enfocados en el estudio, la hipótesis planteada es aceptada, ya que se demostró que la calidad entregada es deficiente, ya que entrega un servicio en el cual están ausentes de las variables que los consumidores buscan para recibir un servicio óptimo, sin embargo, las empresas tienen la calidad que deben entregar un servicio de una calidad y eficaz, pero sin resultados exitosos ya que la forma en la cual las centralistas y los choferes entregan el servicio no es el adecuado ya que en las encuestas a consumidores evaluaron que lo imprescindible es el tiempo de respuesta, estado del vehículo y manejo del chofer los cuales no son satisfechos de manera óptima. Esto se da por la poca búsqueda de la percepción de los clientes al ocupar este servicio, lo cual trae una confusión en los términos de calidad entregada según la sociedad, y la eficacia observada por los consumidores (Rojas Ancacura & Ebner Soto, 2011).

Como conclusión final tomamos las oportunidades que se tiene como mercado si se aumentan las iniciativas para mejorar la calidad considerando capacitaciones de servicio al cliente hacia los choferes y centralistas, y controlado el cuidado del vehículo esto conllevaría a la entrega de un servicio con calidad óptima e incorporando una mayor competitividad dentro del mercado de transporte de Puerto Montt, para así competir contra sus sustitutos y entre sí, logrando así mayor eficiencia, aumento del gasto y con esto un ampliación en la rentabilidad de la empresas (Rojas Ancacura & Ebner Soto, 2011).

En la investigación de una “PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO PARA LA CIUDAD DE AZOGUES CON PERSPECTIVAS HACIA: LA SEGURIDAD VEHICULAR, CONTAMINACIÓN AMBIENTAL Y GESTIÓN DEL TRÁNSITO” desarrollado por (Ibarra Chimbo & Piña Valverde, 2011)., establecen la siguiente conclusión:

- a) En relación a la ergonomía con las unidades propuestas, se mejorará la distribución interna de los espacios y asientos de las unidades, con lo que se dotará de espacios ideales, cómodos y seguros para los usuarios que viajen tanto sentados como de pie, mejorando notablemente la calidad del servicio de transporte urbano en comparación con las actuales unidades y quejas de los usuarios. En base a la altitud se tiene que la altura promedio en el Ecuador según el INEC es de 1.70 m por lo que estas unidades son diseñadas en base a este dato, lo que permitirá que la comodidad, desplazamiento de pasajeros, altitud y largo de cada asiento, ubicación para PMR esté acorde a la Legislación y Normas vigentes y ofrecerles a estas personas especiales la importancia de este grupo vulnerable de la sociedad. Dimensiones y seguridades que irán en beneficio de todos y cada uno de los tipos de usuarios que lo único que buscan es un servicio de calidad.

Con la aportación de los autores, se establece la importancia de la investigación, ya que se busca mejorar la calidad de servicio a los usuarios, buscando su bienestar al trasladarse de su origen a su destino.

En la “DIFUSIÓN DE UNA CAMPAÑA DE CONCIENCIACIÓN Y ORIENTACIÓN, PARA MEJORAR EL SERVICIO DE LA TRANSPORTACIÓN URBANA DE LA COOPERATIVA DE BUSES, CIUDAD DE MILAGRO” (Vallejo Peñafiel, 2011) en su investigación establece las siguientes conclusiones:

- a. Los usuarios se sienten inconformidad por el trato recibido por parte de los colaboradores del transporte urbano (Vallejo Peñafiel, 2011).
- b. La Cooperativa de Transporte Urbano no brinda información de los deberes, derechos y obligaciones del usuario y choferes, por lo que no se pueden establecer las denuncias correspondientes en caso a sufrir algún maltrato.
- c. El ambiente dentro de las unidades de transportación urbana demuestra una cultura pobre, de irrespeto e incomodidad hacia el prójimo, por la utilización de altavoces en volumen exagerados, insalubridad y la aceptación de vendedores ambulantes.

1.1.1 Antecedentes históricos

El transporte por carretera ha estado siempre bastante regulado e intervenido por las administraciones públicas en la Unión Europea, aunque la tendencia es liberalizar y desregular el sector, como no podía ser de otra forma en un mercado único. Esto ha sido así especialmente en España. En efecto, una norma de 1947 daba prioridad al ferrocarril en detrimento del transporte por carretera, estableciéndose el llamado «canon de coincidencia» que debía pagar un transportista como penalización si hacía un transporte por carretera compitiendo con el ferrocarril.

El 4 de agosto de 1977 desapareció este impopular canon, que había sido durante treinta años el caballo de batalla de los transportistas por carretera. Así se iniciaba un primer paso hacia la liberación del transporte, dejando atrás el trato preferencial que había tenido el ferrocarril como servicio público. La Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres de 1987 (LOTT) supuso un avance importante en cuanto a modernización de la normativa, aunque durante algunos años continuaron existiendo aspectos restrictivos para el transporte por carretera, como las tarifas obligatorias para los transportes de carga completa o la exigencia de constituir una fianza bastante elevada para responder del impago de hipotéticas futuras sanciones. Ambas cosas afortunadamente fueron abolidas y ya no existen (Ruíz Rodríguez, 2011).

“En nuestro país existen un total de 174 empresas dedicadas al transporte público interprovincial de pasajeros, constituidas 138 de estas como Cooperativas de Transporte, y 36 como Compañías de Transporte. A nivel nacional el transporte público interprovincial de pasajeros, cuenta con un parque automotor de 5934 Unidades de Transporte; distribuidas en 22 de las 24 provincias que se encuentra dividido el Ecuador, ya que en las provincias de Galápagos y Orellana; no se registra ninguna Cooperativa o Compañía de Transporte Interprovincial registrada oficialmente (FENACOTIP, s.f.)

1.2 Marco Legal

1.2.1 *Constitución de la República del Ecuador*

“Art. 394.- El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias”.

1.2.2 *Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV)*

Art. 9.- Los peatones, conductores, pasajeros, automotores y vehículos de tracción humana, animal o mecánica podrán circular en las carreteras y vías públicas del país, sujetándose a las disposiciones de esta Ley, su reglamento, resoluciones y regulaciones técnicas vigentes.

Art. 11.- El Estado fomentará la participación ciudadana en el establecimiento de políticas nacionales de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial que garanticen la interacción, sustentabilidad y permanencia de los sectores público, privado y social (ANT, Ley Organica de Tranrpote Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2014)

1.3 Marco Teórico

1.3.1 *Servicio*

“Los servicios son actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables”. Los clientes de servicios esperan obtener valor al acceder a bienes, trabajo, habilidades profesionales, instalaciones, redes y sistemas, sin embargo, por lo general no adquieren la propiedad de cualquiera de los elementos físicos involucrados (Lovelock & Wirtz, 2009).

1.3.2 *Transporte de pasajeros*

Se conoce como transporte público de pasajeros, al servicio que presta el Estado, o al que es otorgado mediante contratos, permisos y autorizaciones de operación, a Cooperativas y Compañías legalmente constituidas (Collaguazo Suquillo & Santamaría Vilatuña, 2014).

1.3.3 *Transporte público intra e interprovincial*

El servicio de transporte público intraprovincial es aquel que opera dentro de los límites provinciales. La celebración de los contratos de operación, será atribución de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales o de la Agencia Nacional, en aquellas provincias que no formaren parte de una región, con sujeción a las políticas y resoluciones de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANT, Ley Organica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, 2014).

El servicio de transporte público interprovincial es aquel que opera, bajo cualquier tipo, dentro de los límites del territorio nacional. La celebración de los contratos de operación será atribución de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento (ANT, Ley Organica de Tranrpote Terrestre Transito y Seguridad Vial, 2014).

1.3.4 *Prestación del servicio de transporte público intraprovincial*

El transporte intraprovincial es aquel que presta su servicio dentro de los límites provinciales y permite el traslado de personas y carga, desde las parroquias suburbanas y cantones hacia las ciudades o cabeceras cantonales de las provincias (Collaguazo Suquillo & Santamaría Vilatuña, 2014).

1.3.5 *Prestación del servicio de transporte público interprovincial*

El transporte interprovincial es aquel de opera dentro de los límites del territorio nacional, está considerado como viajes de mediana y larga distancia, y en su gran mayoría permite el traslado de personas, carga y encomiendas (Collaguazo Suquillo & Santamaría Vilatuña, 2014).



Figura 1-1: Transporte Público Interprovincial
Realizado por: Llamuca, P. 2021

1.3.6 Tipo de servicio

El concepto de tipo de servicio se refiere básicamente a los tipos de rutas que se presentan en el sistema y a la forma y horario en que opera el sistema de transporte. Así se tiene que:

- Tipo de ruta. - las cuales pueden ser de frecuencia intensiva cuando se presta servicios de baja velocidad con altas densidades de viajes dentro de pequeñas áreas, como lo son los servicios de transporte en aeropuertos, los servicios especiales en los centros históricos. Asimismo, se tienen las rutas de transporte urbano, las cuales son las que cubren el servicio en una ciudad y, finalmente, las rutas de transporte regional o suburbanas que permiten obtener altas velocidades con pocas paradas a lo largo del trayecto y sirviendo a viajes de cierta longitud dentro de un área metropolitana (Sanchez Arrellano).
- Tipo de operación. - la cual se puede clasificar en: servicios locales el cual se presta haciendo uso extensivo de todas las estaciones a lo largo de la ruta; servicio de paradas alternadas, el cual busca alternar el servicio en las paradas a lo largo de una ruta con el fin de acelerar la prestación misma del servicio y; el servicio expreso en que se busca lograr velocidades comerciales altas mediante el espaciamiento de las paradas por arriba del promedio del sistema (Sanchez Arrellano).
- Hora de operación. - se puede clasificar a su vez en: horario regular, en el que se encuentran la mayoría de las rutas que conforman el sistema de transporte básico; horario pico, el cual se compone por rutas operadas durante las horas de máxima demanda, siendo generalmente radiales de la periferia al centro histórico y operando exclusivamente durante días hábiles (Sanchez Arrellano).

1.3.7 Gestión

¿Qué es gestión? Como posible respuesta decimos que es interactuar en todas las áreas de una empresa, organización, unidades, instituciones informativas, etc.; entendemos además a toda “actividad dirigida a obtener y asignar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización” (Santillán Aldana, 2002).

Implica también observar – evaluar sobre las metas alcanzadas con los recursos aplicados. Entendemos gestión: a la herramienta que engloba fases de la administración siendo la gestión misma un elemento con desarrollo propio de la administración, utilizando nuestra unidad de la información la metodología de gestión, como elemento diferencial para obtener recursos de

distintas naturalezas. Solo mencionamos las partes que constituyen la gestión y la posibilidad que nos da este accionar al aplicar a cualquier metodología de trabajo (Santillán Aldana, 2002).

Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas que antaño. Un ejemplo claro son los vendedores, que son promocionados a Jefes de Venta. Fracasarán en su nuevo puesto a menos que asuma nuevas actitudes y adquiriera la formación adecuada (Domínguez Rubio).

Las tres funciones principales de la gestión son:

- Crear un ambiente para el éxito.
- Eliminar los problemas el momento de que florezcan o, mejor, antes.
- Aprovecha las grandes oportunidades (Mora Pisco, Duran Vasco, & Zambrano Loor, 2016).

1.3.7.1 *Gestión empresarial*

La gestión empresarial hace referencia a las medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente. La misma tiene en cuenta infinidad de factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico. La gestión empresarial es una de las principales virtudes de un hombre de negocios. Engloba a las distintas competencias que se deben tener para cubrir distintos flancos de una determinada actividad comercial en el contexto de una economía de mercado (Mora Pisco, Duran Vasco, & Zambrano Loor, 2016).

Funciones principales de la gestión empresarial

Planeación. - Esta función contempla definir las metas de la organización, establecer una estrategia global para el logro de estas metas y desarrollar una jerarquía detallada de planes para integrar y coordinar actividades, contempla las siguientes actividades:

- Asignación de recursos
- Programación

Organización. - Es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quien reporta a quien y donde se toman las decisiones. La estructura organizacional debe diseñarse de tal manera que quede claramente definido quien tiene que hacer determinadas tareas y quien es responsable de los resultados.

Dirección conducción y liderazgo. – Toda empresa, negocio, organización o institución está formada por personas, es responsabilidad de los administradores dirigir y coordinar las actividades de estas personas. La dirección consiste motivar a los subordinados, dirigir actividades de otros.

Control. - Una vez fijadas las metas, formulado los planes, delineados los arreglos estructurales, entrenado y motivado el personal, existe la posibilidad de que algo salga mal. Para asegurar que las cosas vayan como deben, se debe monitorear el desempeño del negocio u organización para comparar los resultados con las metas fijadas y presupuestos (Mora Pisco, Duran Vasco, & Zambrano Loor, 2016).

Técnicas de gestión empresarial

Análisis Estratégico. - diagnosticar el escenario identificar los escenarios político, económico y social internacionales y nacionales más probables, analizar los agentes empresariales exógenos a la empresa.

Gestión Organizacional o Proceso Administrativo. - planificar la anticipación del quehacer futuro de la empresa y la fijación de la estrategia y las metas u objetivos a cumplir por la empresa; organizar, determinar las funciones y estructura necesarias para lograr el objetivo estableciendo la autoridad y asignado responsabilidad a las personas que tendrán a su cargo estas funciones.

Gestión de la Tecnología de Información. - aplicar los sistemas de información y comunicación intra y extra empresa a todas las áreas de la empresa, para tomar decisiones adecuadas en conjunto con el uso de internet.

Gestión Financiera. - obtener dinero y crédito al menos costo posible, así como asignar, controlar y evaluar el uso de recursos financieros de la empresa, para lograr máximos rendimientos, llevando un adecuado registro contable.

Gestión de Recursos Humanos. - buscar utilizar la fuerza de trabajo en la forma más eficiente posible preocupándose del proceso de obtención, mantención y desarrollo del personal.

Gestión de Operaciones y Logística de abastecimiento y distribución. - suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información. etc. En productos finales debidamente distribuidos.

Gestión Ambiental. - contribuir a crear conciencia sobre la necesidad de aplicar, en la empresa, políticas de defensa del medio ambiente (Mora Pisco, Duran Vasco, & Zambrano Loor, 2016).

Por tanto, un buen empresario, a partir de una buena gestión empresarial, busca consolidar un modelo propio que consolide una:

- Planificación a corto, mediano y largo plazo.
- Reducción y control de costos.
- Generación de valor agregado.
- Prever y adaptarse al cambio.
- Visión amplia y al detalle del negocio

Importancia de la calidad dentro de la gestión empresarial

La gestión dentro del mundo empresarial supone una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ya no sólo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad o el país.

La calidad en la gestión empresarial ayuda a reducir la improvisación dentro de los procesos, de tal manera que el primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que se conozca en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos (Mora Pisco, Duran Vasco, & Zambrano Loor, 2016).

1.3.8 *Calidad del servicio*

La Calidad del Servicio es uno de los principios que los usuarios demandan con mayor interés, la opinión positiva respecto al servicio de satisfacción (Silva Morales & Torres Sánchez, 2017).

La calidad de servicio según Pizzo (2013), es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (Cano Alamilla, Gonzáles Ascencio, & Torres Tello, 2018).

1.3.9 Indicadores de niveles de servicio para el transporte interprovincial

Las operadoras del servicio del transporte interprovincial deben brindar un servicio de calidad a los usuarios satisfaciendo las necesidades y expectativas de los mismo, del personal quienes lo conforman y de la sociedad en general para que así el número de usuarios vaya incrementándose y sea más atractivo usar el transporte masivo que el particular.

La realización de un viaje en el sistema de transporte colectivo urbano encierra una serie de acciones como: caminar a pie desde su origen al sitio de embarque, espera de arribo al vehículo, desplazamiento dentro del vehículo, desembarque y por último caminar desde la parada hasta su sitio de destino (Vargas, 2011).

La Agencia Nacional de Transito establece una matriz de criterios y subcriterios para la intervención de las operadoras de transporte para la gestión de la prestación del servicio:

1.3.9.1 Información al pasajero

Es la información necesaria que el pasajero debe encontrar en la página web de la operadora, dentro de las unidades de transporte y en los terminales para una mejor selección de transporte.

A) Página Web

La operadora de transporte debe brindar información necesaria al pasajero en la página web, ofreciendo así seguridad y confianza al momento de utilizar sus servicios.

- ✓ Información de rutas y frecuencias
- ✓ Información de tarifas
- ✓ Información del ranking de la operadora
- ✓ Porcentaje de la flota vehicular con kit de seguridad
- ✓ Información de servicios a bordo
- ✓ Derechos del usuario
- ✓ Líneas de emergencia y denuncias

B) Unidad de Transporte

Dentro de las unidades de transporte deben contar con información indispensable para el usuario, para poder realizar alguna denuncia o información de las paradas entre otros.

- ✓ Numero de disco de la unidad en lugares visibles
- ✓ Información audiovisual en pantallas y altoparlantes
- ✓ Información origen, destino y paradas intermedias
- ✓ Derechos del usuario
- ✓ Líneas de emergencia y denuncias
- ✓ Información del conductor

C) Terminales

En las oficinas de boleterías dentro de los terminales debe existir información para el pasajero que busca los horarios de salida de los buses y la tarifa correspondiente.

- ✓ Información rutas y frecuencias
- ✓ Información tarifas
- ✓ Derechos del usuario
- ✓ Líneas de emergencia y denuncias

1.3.9.2 Calidad del servicio

Los indicadores de calidad de servicio a evaluar son niveles de servicio, encuestas de calidad y satisfacción, servicio de encomiendas, mejoramiento del servicio y administración de quejas.

A) Niveles de servicio

Busca el bienestar del pasajero durante el viaje los cuales son:

- ✓ Accesibilidad
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Paradas
- ✓ Confort

B) Encuestas de calidad y satisfacción

Está destinado a los usuarios del transporte, para conocer la satisfacción que ellos tienen dentro de las unidades de transporte:

- ✓ Resultados de evaluación de calidad de la operadora

C) Servicio de encomiendas

El servicio de encomiendas de la operadora debe presentar los siguientes indicadores:

- ✓ Información de rutas y frecuencias
- ✓ Información de tarifas
- ✓ Gestión de manejo de encomiendas – logística

D) Mejoramiento del servicio

- ✓ Planes de mejora

E) Administración de quejas

Servicios adicionales que ofrece la operadora a los usuarios:

- ✓ Recepción de quejas
- ✓ Respuesta a los usuarios

1.3.10 *Criterios de la Agencia Nacional de Tránsito para diagnosticar y construir un modelo de gestión.*

La Agencia Nacional de Tránsito establece 5 criterios de gestión para la intervención de las operadoras de transporte intra e interprovincial, para realizar el cumplimiento de los objetivos se estudia el criterio de gestión de la prestación del servicio, ya que es el criterio que evidencia sobre los niveles de servicio que la operadora brinda para cumplir con las expectativas del cliente.



Figura 2-1: Modelo de gestión
Realizado por: Llamuca, P. 2021

1.3.11 *Gestión organizacional*

Análisis del contexto organizacional para conocer la estructura administrativa y de gobernabilidad de la operadora, así como el modelo gerencial que dictamina el accionar de los socios o accionistas (orgánico funcional).

1.3.11.1 *Estructura organizacional*

Implementación de la estructura establecida en el Estatuto y designación formal de responsables de áreas de gestión críticas como: operaciones, talento humano, administración. Dentro del subcriterio encontramos:

- Políticas y estatuto
- Organigrama estructural
- Procesos generales

1.3.11.2 *Gestión Administrativa*

Se gestiona asuntos administrativos solo si se reporta incumplimiento de obligaciones o normativa como son:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control de gestión

Medio de verificación: reporte de pagos de multas o pagos tardíos de obligaciones, o no existen registros de actividad administrativa (se excluye registros contables).

1.3.12 *Gestión Financiera*

Toma de decisiones sobre las necesidades financieras de la operadora, optimizando sus recursos para la consecución de los objetivos del modelo de gestión integral.

1.3.12.1 *Gestión de obligaciones*

Adquisición tardía de repuestos, pólizas, llantas, y otros que influyen en la operación, archivo de documentación administrativa, financiera y operativa de la operadora.

Dentro de la gestión de obligaciones están:

- Obligaciones con socios y accionistas
- Obligaciones con entidades de control
- Obligaciones con conductores y personal de apoyo operativo
- Obligaciones con proveedores

Medios de verificación: facturas por averías mecánicas, flota no ha fallado la revisión técnica vehicular, pólizas vencidas (análisis de toda la flota).

1.3.12.2 *Sistema de recaudo*

Recaudación manual y un registro de los ingresos entre ellos podemos mencionar:

- Manual
- Automatizado
- Gestión de caja común

1.3.13 *Gestión de conductores y personal de apoyo*

Análisis de las condiciones de trabajo de los conductores y personal de apoyo operativo (perfil, proceso de selección, proceso de vinculación, exámenes pre ocupacionales, programas de capacitación y cumplimiento de obligaciones patronales y jornadas de trabajo, entre otros).

1.3.13.1 *Proceso de selección y contratación de Personal*

Proceso de selección de personal:

- Definición de perfil
- Selección de candidatos
- Evaluación de candidatos
- Contratación
- Evaluación continua

1.3.13.2 *Clima laboral*

Evaluación a conductores y personal de apoyo operativo en el sentido de pertenencia y estabilidad laboral, afiliados al IESS.

- Ambiente laboral
- Incentivos
- Satisfacción laboral
- Plan de mejora del clima laboral

Medio de verificación: documentos que evidencien el pago por horas a los conductores o el pago de manera individual de los socios.

1.3.13.3 *Gestión del talento humano*

Cada conductor es gestionado por cada socio, es decir no existe una asociación de conductores dentro de cada operadora.

- Cumplimiento de jornada laboral
- Horas de descanso y vacaciones
- Evaluación de desempeño

Medio de verificación: afiliación del conductor por cada socio.

1.3.14 *Gestión de la prestación de servicio*

Evidencia sobre los niveles de servicio, que la operadora brinda para cumplir con las expectativas del cliente.

1.3.14.1A nivel de procesos

Concepto de proceso

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés (Roig, 2000).

Procesos

1. Servicio. - las acciones realizadas para satisfacer las exigencias del pasajero en cuanto a información de frecuencias, horarios y precios.
2. Logística de encomiendas. – incluye el recibo encomienda, su almacenamiento y el transporte.
3. Gestión de recursos humanos: las acciones relacionadas con la vinculación, el desarrollo, la motivación y la compensación de los colaboradores.

1.3.14.2 Información al pasajero

Esta información debe encontrarse en la página web, unidades de transporte y boleterías dentro del terminal., para que el usuario tenga confianza al utilizar el servicio, las siguientes informaciones que el pasajero debe encontrar dentro de la operadora se detalla en la tabla 1-1.

Tabla 1-1: Información al pasajero

GPS1	INFORMACIÓN AL PASAJERO		
	GPS1.1	Página Web	
		GPS1.1.1	Información Rutas y frecuencias
		GPS1.1.2	Información Tarifas
		GPS1.1.3	Información ranking de la operadora
		GPS1.1.4	% Flota vehicular con kit de seguridad
		GPS1.1.5	Información de servicios a bordo
		GPS1.1.6	Derechos del usuario
		GPS1.1.7	Líneas de emergencia y denuncias
	GPS1.2	Unidad de Transporte	
		GPS1.2.1	Número de disco de la unidad en lugares visibles
		GPS1.2.2	Información audiovisual en pantallas y altoparlantes
		GPS1.2.3	Información Origen, Destino y Paradas intermedias

		GPS1.2.4	Derechos del usuario
		GPS1.2.5	Líneas de emergencia y denuncias
		GPS1.2.6	Información conductor
			GPS1.2.6.1 Nombre
			GPS1.2.6.2 Tipo de licencia
	GPS1.3	Terminales	
		GPS1.3.1	Boletería
			GPS1.3.1.1 Información Rutas y frecuencias
			GPS1.3.1.2 Información Tarifas
			GPS1.3.1.3 Derechos del usuario
			GPS1.3.1.4 Líneas de emergencia y denuncias

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

1.3.14.3 Satisfacción del cliente

En la actualidad la satisfacción del cliente se estima que se consigue a través de conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas. Estos conceptos surgen de la Teoría de la Elección del Consumidor. Esta teoría dice que una de las características principales de los consumidores es que su capital disponible para comprar productos y servicios no es ilimitado, por lo que, cuando los consumidores compran productos o servicios consideran sus precios y compran una cantidad de estos que dados los recursos de los consumidores satisfacen sus deseos y necesidades de la mejor forma posible (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).

Para medir la satisfacción al cliente dentro del servicio, se toma en cuenta ítems de calidad. Véase en la Tabla 1-2.

Tabla 2-1: Calidad del servicio

GPS2	CALIDAD DEL SERVICIO	
	GPS2.1	Niveles de servicio
		GPS2.1.1 Accesibilidad
		GPS2.1.2 Confiabilidad
		GPS2.1.3 Paradas
		GPS2.1.4 Confort
	GPS2.2	Servicio de encomiendas
		GPS2.2.1 Información Rutas y frecuencias
		GPS2.2.2 Información Tarifas
		GPS2.2.3 Gestión de manejo de encomiendas - logística
	GPS2.3	Mejoramiento del servicio
		GPS2.3.1 Planes de mejora
	GPS2.4	Administración de quejas
		GPS2.4.1 Recepción de quejas
		GPS2.4.2 Respuesta a los usuarios

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

1.3.14.4 *Percepción de la población hacia la operadora*

Gutiérrez (2013), se enfocó en estudiar como los usuarios percibían la calidad del transporte basado en las expectativas del transporte y el acceso de los usuarios, en cuanto a la velocidad, la comodidad, la seguridad, la confiabilidad y que estuviera al alcance de la comunidad; lo cual conlleva, a que el servicio de transporte con estas características sea competitivo y deseable por los usuarios.

Para poder medir la percepción que tiene la población, se realiza la encuesta de calidad y satisfacción con el modelo Servqual.

1.3.15 *Gestión operativa, control y seguridad - mantenimiento vehicular*

Garantizar el monitoreo, seguimiento y control permanente de la flota vehicular y su personal durante la prestación del servicio, así como garantizar que los vehículos se encuentren en óptimas condiciones de operación y seguridad (Vida útil, mantenimiento preventivo-correctivo y gestión de flota, entre otros).

1.3.15.1 *Control operacional en la prestación del servicio*

Controla el cuadro operativo de la operadora y de cada una de las unidades de transporte.

- Rutas y frecuencias en las cuales opera se encuentran regularizadas
- Cuadro de operaciones congruente con contrato de operaciones
- Recorridos y paradas definidas.
- Cuadro de operaciones unificado para toda la flota con consideraciones de tiempos de mantenimiento.
- Cuadro de operaciones con registro de conductores en turnos rotativos que consideran tiempos de descanso.
- Toma de tiempos promedio de recorridos y definición de cuadro de operaciones en funciones de este tiempo (revisiones trimestrales de cuadros de operaciones).
- Toda la flota vehicular cuenta con un sistema de monitoreo en funcionamiento.
- Se ha identificado picos y valles en un espacio trimestral.
- Manifiesto de pasajeros y/o cuantificación diaria de usuarios.
- Análisis de estacionalidades de demanda para programación de frecuencias extras.
- Análisis de rendimiento km recorridos vs consumo de combustible.
- Análisis de venta de boletería por ruta.
- Registro de salvoconductos y frecuencias extras.

Medios de verificación: cuadro de operaciones del último trimestre

Registro de despacho de la flota vehicular

1.3.15.2 *Mantenimiento de flota*

Mantenimiento de cada vehículo por parte de cada propietario, cuenta con bitácoras de mantenimiento y control de recorridos y cuenta con un check list de verificación condiciones generales del vehículo previo al despacho.

- Programación y control de mantenimientos
- Mantenimiento
- Repuestos
- Taller mecánico propio

1.3.15.3 *Gestión de accidentes de tránsito*

políticas internas, un plan de acción para la prevención de accidentes de tránsito y un historial de sanciones administrativas y accidentes de tránsito.

- Elementos de seguridad activa
- Elementos de seguridad pasiva
- Medidas preventivas
- Medidas correctivas

1.3.16 Modelos de gestión de calidad

Los modelos de gestión de calidad señalan una serie de pautas para llevar a cabo una gestión eficaz. Estos modelos tienen como fin promover la mejora continua de la organización. Para ello, los modelos de gestión se estructuran en una serie de criterios, cuyo propósito es guiar la práctica y asegurar que se cumplen los principios básicos de excelencia. Además, sirven como herramienta de autoevaluación (ISOTools, 2015).

1.3.16.1 *Modelo de gestión de Deming*

El modelo fue desarrollado por Shewhart y perfeccionado por Deming. Nació el 14 de octubre de 1900, en Sioux City, Iowa (López Cubino, 2001).

El Doctor Deming fue el primer experto en calidad norteamericano que enseñó la calidad en forma metódica a los japoneses. Entre los mayores aportes realizados por Deming se encuentran los ya conocidos 14 puntos de Deming, así como el ciclo de Shewart conocido también como PDCA, Planifique, haga, verifique y actué (López Cubino, 2001).

El Dr. Deming es posiblemente mejor conocido por sus logros en Japón, donde desde 1950 se dedicó a enseñar a ingenieros y altos ejecutivos sus conceptos y metodología de gerencia de calidad. Estas enseñanzas cambiarían radicalmente la economía japonesa. En reconocimiento, la Unión Japonesa de Ciencia e Ingeniería instituyó sus premios anuales Deming para quienes alcanzan grandes logros en calidad y confiabilidad del producto (López Cubino, 2001).

Consiste en una serie de cuatro elementos que se llevan a cabo sucesivamente:

P.- PLAN (PLANEAR): establecer los planes (López Cubino, 2001).

D.- DO (HACER): llevar a cabo los planes (López Cubino, 2001).

C.- CHECK (VERIFICAR): verificar si los resultados concuerdan con lo planeado.

A.- ACT (ACTUAR): actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas, mantener y mejorar.

Planificar, programar las actividades que se van a emprender. Consiste en analizar, identificar áreas de mejora, establecer metas, objetivos y métodos para alcanzarlos y elaborar un plan de actuación para la mejora (López Cubino, 2001).

Desarrollar (hacer), implantar, ejecutar o desarrollar las actividades propuestas. En esta fase es importante controlar los efectos y aprovechar sinergias y economías de escala en la gestión del cambio (López Cubino, 2001). En muchos casos será oportuno comenzar con un proyecto piloto fácil de controlar para obtener experiencia antes de abarcar aspectos amplios de la organización o de los procesos (López Cubino, 2001).

Comprobar, verificar si las actividades se han resuelto bien y los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos. Consiste en analizar los efectos de lo realizado anteriormente (López Cubino, 2001).

Actuar, aplicar los resultados obtenidos para identificar nuevas mejoras y reajustar los objetivos (López Cubino, 2001).

1.3.17 Método Servqual

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces.

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio (Matsumoto Nishizawa, 2014).

El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También este modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones (Matsumoto Nishizawa, 2014).

1.3.17.1 Expectativa

Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y estas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio (Matsumoto Nishizawa, 2014).

Calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa (Matsumoto Nishizawa, 2014).

1.3.17.2 Percepción

La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa.

Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles (Matsumoto Nishizawa, 2014).

1.3.17.3 Dimensiones del Método Servqual

El método Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009):

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios (Matsumoto Nishizawa, 2014).
- **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas (Matsumoto Nishizawa, 2014).
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Matsumoto Nishizawa, 2014).
- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente (Matsumoto Nishizawa, 2014).
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal (Matsumoto Nishizawa, 2014).

1.3.17.4 Modelo de las brechas

Las brechas que proponen los autores del Servqual como Parasuraman, Zeithaml, y Berry; indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes (Matsumoto Nishizawa, 2014).

Las brechas identifican cinco distancias que causan problemas en la entrega del servicio y que influyen en la evaluación final que los clientes hacen respecto a la calidad del servicio.

A continuación, se presentan las 5 brechas que proponen los autores de Servqual:

- **Brecha 1:** Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades de los clientes, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones para lograr la satisfacción de esas necesidades y expectativas (Matsumoto Nishizawa, 2014).

- Brecha 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad. El factor que debe estar presente para evitar esta brecha es la traducción de las expectativas, conocida a especificaciones de las normas de la calidad del servicio (Matsumoto Nishizawa, 2014).
- Brecha 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen (Matsumoto Nishizawa, 2014).
- Brecha 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el Servqual, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectaran a las expectativas (Matsumoto Nishizawa, 2014).
- Brecha 5: Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos (Matsumoto Nishizawa, 2014).

Las 5 brechas mencionadas permitieron detectar los aspectos en los que está fallando la empresa, ya sea en la seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles, y permitieron a la empresa tomar las medidas correctas para eliminar estas brechas y aumentar la calidad en el servicio de las empresas de publicidad (Matsumoto Nishizawa, 2014).

En el estudio se analizó solo la brecha uno, que nos ayuda a comparar la percepción y las expectativas del usuario.

1.4 Marco Conceptual

1.4.1 *Intervención*

Dubost (1987) señalando como origen del concepto la definición dada en Inglaterra y en Francia según la cual intervención es la actividad de un tercero que media entre dos elementos. Este autor al analizar las formas de intervención en las ciencias sociales estableció una diferencia entre formas activas y formas interventoras de investigación social haciéndolo en función de dos criterios: Las intervenciones y acciones dirigidas a fines elegidos por un sólo actor social (con o sin ayuda de investigadores), y las intervenciones-consulta (prácticas psicosociológicas y sociológicas “colaboradoras”) (Montero Rivas, 2012).

1.4.2 *Instituto Ecuatoriano de Normalización*

El instituto ecuatoriano de normalización o INEN es una organización encargada de realizar normas técnicas con la finalidad de satisfacer las necesidades y facilitar el comercio nacional e internacional.

1.4.3 *Contrato de Operación*

Título habilitante mediante el cual el Estado concede a una persona jurídica, que cumpla con los requisitos legales, la facultad de establecer la prestación de los servicios de transporte público de personas (ANT, Ley Organica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, 2014).

1.4.4 *Permiso de Operación*

Título habilitante mediante el cual el Estado concede a una persona jurídica y/o natural, que cumple con los requisitos legales, la prestación de los servicios de transporte terrestre comercial de personas y/o bienes (ANT, Ley Organica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, 2014).

1.4.5 *Habilitación Vehicular*

Procedimiento mediante el cual la autoridad competente verifica que el vehículo ofertado por el transportista cumple con las características técnicas vehiculares y administrativas que correspondan, así como con los requerimientos de antigüedad, titularidad, póliza de seguro y revisión técnica, lo cual se acredita normalmente a través del respectivo título habilitante (ANT, Ley Organica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, 2014).

1.4.6 *Títulos habilitantes*

Instrumento legal mediante el cual la Agencia Nacional de Tránsito, las Unidades Administrativas, o los G.A.D., en el ámbito de sus competencias, autorizan la prestación de servicios de transporte terrestre público, comercial, por cuenta propia y renta de vehículos, de personas o bienes, según el ámbito de servicio de transporte que corresponda, en el área asignada (ANT, Ley Organica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, 2014).

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de Investigación

El enfoque de la presente investigación fue basado en el método mixto que es: la representación de un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández Sampieri, 2014).

Se utilizó el método cuantitativo en las unidades de observación (población 1915), en las unidades de transporte que conllevan números, porcentajes y análisis estadístico en general., el método cualitativo se puede evidenciar en las descripciones que se lo hace entorno a los ítems preparados para la recopilación de datos., además se hallan en la interpretación que se lo hace en el planteamiento del problema, marco teórico y el análisis en los hallazgos encontrados.

2.2 Nivel de Investigación

Los niveles de investigación en los que se encuentra el presente proyecto de titulación son los siguientes:

2.2.1 *Nivel Exploratoria*

Según Hernández Sampieri, "los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes".

Este nivel se caracterizó porque el investigador fue al lugar de los hechos, a explorar (Operadora Sangay), a ponerse en contacto con la información brindada por parte del presidente de la operadora, colaboradores de las unidades de transporte y con el personal operativo que están involucrados en brindar el servicio a los usuarios, conociendo así las falencias existentes de la prestación del servicio.

2.2.2 Nivel Descriptiva

Describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada, aquí los términos claves son temporal y geográfico, porque los hechos o acontecimientos, descubiertos en el nivel exploratorio tienen que ser enmarcados en un espacio geográfico y temporal (Hernández Sampieri, 2014).

Este tipo de investigación es descriptiva ya que se tomó en cuenta el análisis estadístico para describir la realidad de la situación actual de la operadora Sangay, ayudados de variables numéricas y promedios para tener una información exacta de los ítems evaluados de cada gestión que están involucrados en la calidad del servicio.

2.2.3 Investigación Explicativa

“Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (Hernández Sampieri, 2014).

Se examinó el motivo del porque la operadora no cumple con los criterios establecidos de la Agencia Nacional de Transito, detallando así cada uno de los ítems que se manifiesta con alguna irregularidad al momento de brindar el servicio.

2.3 Diseño de Investigación

El diseño empleado fue el no experimental debido a que se realiza el análisis de las variables tal y como se presentan, sin tener que intervenir en la naturaleza de las mismas, para analizarlas posteriormente y establecer soluciones (Dzul Escamilla, 2013).

El investigador no empleo laboratorios en el trabajo investigativo, lo que se realizó fue un trabajo observacional y descriptivo del fenómeno para de esta manera obtener los datos de forma directa y posteriormente analizar los hechos tal y como ocurren en su ambiente natural.

2.4 Tipo de estudio

El estudio transversal, o estudio de prevalencia, es un tipo de investigación observacional. Para el estudio, se seleccionan una serie de variables sobre una determinada población de muestra; y todo ello, durante un periodo de tiempo determinado (Coll Morales, 2020).

La investigación utilizó el tipo de estudio transversal ya que el proyecto de investigación se ejecutó en el periodo 2020 – 2021., tiempo limitado en su realización., en el cual se evaluó los criterios establecidos de la Agencia Nacional de Transito dentro de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Sangay de la ciudad de Riobamba para determinar la situación actual y encontrar los subcriterios que se están incumpliendo dentro de la Operadora y así con los datos recopilados proponer un modelo de gestión eficiente y eficaz para todos los usuarios.

2.5 Población y Muestra

2.5.1 Población

La población a estudiar se divide en dos partes, el primero son las unidades de transporte interprovincial de la cooperativa Sangay. Según el permiso de operación existen 25 unidades de transportes que se encuentran laborando normalmente, y el segundo al número total de pasajeros en relación a las frecuencias que realizan cada unidad en un día de labores.

Tabla 1-2: Número de buses de la operadora

Estrato	Cantidad
Buses de la operadora Sangay	25
Total	25

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla. 2-2: Número de pasajeros por día

Estrato	Cantidad
Personas	1890
Total	1890

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

2.5.2 Muestra

Debido a que la población de estudio es extensa, es necesario realizar el cálculo de la muestra, para lo cual se utilizó la siguiente fórmula (Aguilar-Barojas, 2005)

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

N: tamaño de la muestra

Z: nivel de confianza

p: probabilidad de éxito

q: probabilidad de fracaso

e: precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

$$n = \frac{1890(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(1890-1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 320$$

La muestra del objeto de estudio es de 320

2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1 *Métodos*

2.6.1.1 *Método Analítico - Sintético*

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes (Rodríguez Jiménez & Pérez Jacinto, 2017). Se lo utilizo para indagar por qué realizar una propuesta de gestión de la prestación de servicio dentro del marco propositivo.

2.6.1.2 *Método Analítico*

Se realizo un análisis de indicadores de calidad de servicio en el enfoque de la investigación para ver la situación actual de la Cooperativa de Transporte Interprovincial Sangay y su relación con el pasajero.

2.6.1.3 *Método de recolección de datos*

Para la recolección de datos primarios en una investigación científica se procede básicamente por observación, por encuestas o entrevistas a los sujetos de estudio y por experimentación (Torres).

2.6.2 Técnicas

2.6.2.1 Entrevista

La entrevista nos ayudó a conocer cuál es la posición de las autoridades pertinentes acerca de la calidad de servicio que se debe brindar a los pasajeros.

2.6.2.2 Encuesta

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (López Roldán & Fachelli).

Esta técnica se utilizó para conocer las expectativas y percepciones del usuario, con relación a la calidad del servicio que brinda la Operadora Sangay.

2.6.3 Instrumentos

En la presente investigación se utilizó los siguientes instrumentos:

2.6.3.1 Fichas de Observación

Se aplicó fichas de observación en el presente trabajo que nos permitió verificar el servicio que presta la Cooperativa de Transporte Interprovincial Sangay a sus pasajeros, por medio de los criterios para el diagnóstico y construcción de un modelo de gestión.

2.6.3.2 Cuestionario de encuesta

Permite recolectar información acerca de interrogantes que los usuarios y personal operativo no tenía en cuenta al momento de brindar y recibir el servicio dentro de la operadora. El cuestionario se encuentra estructurado a conocer la percepción que tiene el usuario al momento de estar recibiendo el servicio., también se hace referencia a la expectativa que tiene el cliente sobre la Cooperativa Sangay, el cuestionario se aplicó a la demanda por frecuencias diarias otorgadas en el permiso de operación.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Resultados: MEJORAR LA PROPUESTA EN FUNCION DE LOS RESULTADOS ENCONTRADOS Y SU ANALISIS

3.1 Situación actual de la Cooperativa

El esquema gráfico estructural de la operadora de transporte de pasajeros Sangay está representado en el siguiente organigrama (Vea en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

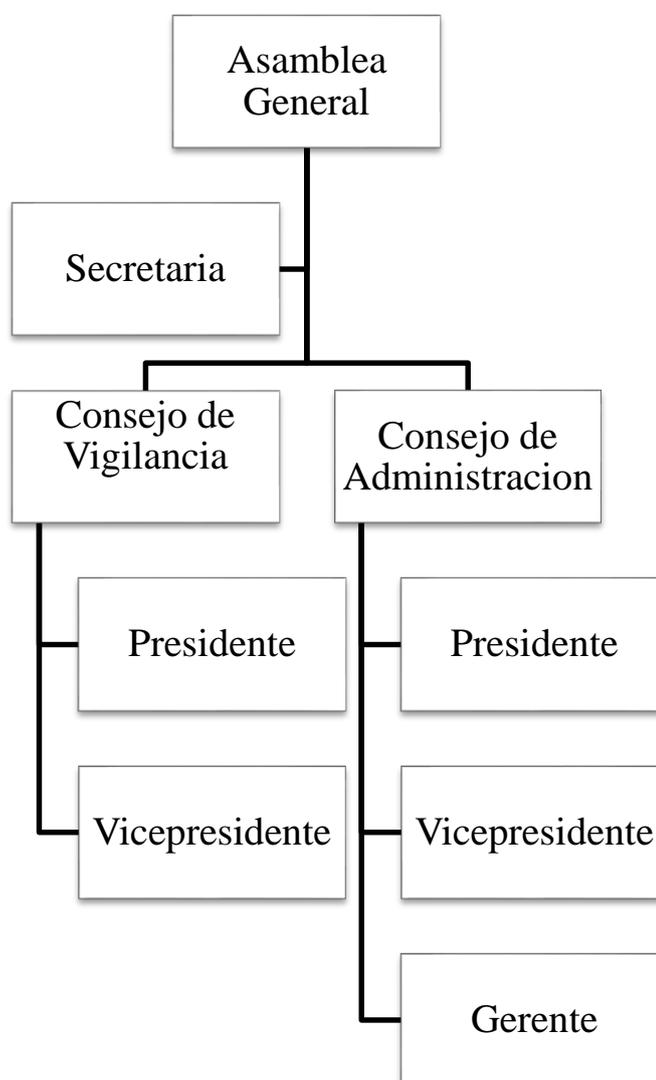


Figura 1-3: Organigrama General
Realizado por: Llamuca, P. 2021

3.2 Resultados de la ficha técnica

Tabla 1-3: Calificación de cumplimiento

Cumplimiento de la Operadora	
Escala	
Alta	5
Media Alta	4
Media	3
Baja	2
Muy baja	1

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.2.1 Gestión Organizacional

Tabla 2-3: Gestión organizacional - Estructura

Gestión Organizacional				Promedio	
GO1	Estructura organizacional			3,67	
	GO1.1	Política y estatuto		4,25	
		GO1.1.1	Misión	5	
		GO1.1.2	Visión	5	
		GO1.1.3	Políticas	2	
			GO1.1.3.1	Política general	5
			GO1.1.3.2	Política de calidad	1
			GO1.1.3.3	Política de seguridad vial	1
			GO1.1.3.4	Política de atención a pasajeros	1
		GO1.1.7	Reglamento interno		5
	GO1.2	Organigrama estructural		3,75	
		GO1.2.1	Líneas de autoridad y cadena de mando		4
		GO1.2.2	Funciones de cada órgano administrativo		4
		GO1.2.3	Facultades delegadas al personal		4
		GO1.2.4	Unidades estratégicas de negocio		3
	GO1.3	Procesos generales		3	
		GO1.3.1	Manual de procesos		3

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 3-3: Gestión organizacional - Administrativa

Gestión Organizacional				Promedio
GO2	Gestión Administrativa			3,13
	GO2.1	Planificación		3,17
		GO2.1.1	Objetivos organizacionales	4
			GO2.1.1.1 Objetivo general	4
			GO2.1.1.2 Objetivos específicos	4
		GO2.1.2	Planes estratégicos	2,5
			GO2.1.2.1 Acciones a largo plazo (10 años)	3
			GO2.1.2.2 Metas a largo plazo (10 años)	2
		GO2.1.3	Planes operativo anual	3
			GO2.1.3.1 Acciones a corto plazo (hasta 1 año)	3
			GO2.1.3.2 Metas a corto plazo (hasta 1 año)	3
	GO2.2	Organización		2,33
		GO2.2.1	Jerarquización	3
		GO2.2.2	Procedimientos	2
		GO2.2.3	Sistemas	2
	GO2.3	Dirección		4
		GO2.3.1	Delegación de funciones	4
		GO2.3.2	Monitoreo de funciones	4
	GO2.4	Control de gestión		3
		GO2.4.1	Interna de procesos	3
			GO2.4.1.1 Procesos necesarios para el funcionamiento de la operación	3
		GO2.4.2	Clientes	3
			GO2.4.2.1 Procesos necesarios para entregar el servicio	3

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 4-3: Resultados de la Gestión Organizacional

Gestión Organizacional	Promedio	Promedio General	Media
Estructura organizacional	3,67	3,4	
Gestión Administrativa	3,13		

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.2.2 Gestión Financiero

Tabla 5-3: Gestión Financiero - Obligaciones

Gestión Financiero			Promedio
GF1	Gestión de obligaciones		3,84
	GF1.1	Obligaciones con socios y accionistas	4,2
		GF1.1.2	Estados financieros
		GF1.1.2.1	Expedientes documentados de los Estados Financieros aprobados por la Asamblea de Socios y Accionistas con firmas de responsabilidad
			5
		GF1.1.3	Estados contables
			5
		GF1.1.3.1	Expedientes de ingresos y egresos detallados
			5
		GF1.1.4	Elaboración y aprobación de presupuestos
			4
		GF1.1.4.1	Documentación de la aceptación por parte de la Asamblea de Socios y Accionistas del presupuesto anual con firmas de responsabilidad
			4
		GF1.1.5	Auditoría Financiera
			3
		GF1.1.5.1	Análisis de ingresos vs gastos y priorización de gastos
			3
		GF1.1.6	Registros contables
			4
		GF1.1.6.1	Caja
			4
		GF1.1.6.2	Ventanilla
			4
		GF1.1.6.3	Día
			3
		GF1.1.6.4	Boletos vendidos
			5
	GF1.2	Obligaciones con entidades de control	4,5
		GF1.2.1	Pago de impuestos SRI
			5
		GF1.2.1.1	Declaración de impuesto a la renta
			5
		GF1.2.2.	Registro de Estados financieros en SUPERCIAS Y CEPS
			4
		GF1.2.2.1	Documentación de respaldo de registro de Estados Financieros en SUPERCIAS y CEPS con sello de la autoridad competente
			4
	GF1.3	Obligaciones con conductores y personal de apoyo operativo	3
		GF1.3.1	Obligaciones patronales IESS
			4
		GF1.3.1.1	Mecanizado consolidado de conductores y personal de apoyo operativo
			4
		GF1.3.2	Pago de sueldos y beneficios de ley
			3
		GF1.3.2.1	Rol de pagos consolidado de conductores y personal de apoyo operativo
			3
		GF1.3.3	Pago de horas extras y suplementarias
			2
		GF1.3.3.1	Rol de pagos consolidado de conductores y personal de apoyo operativo
			2
	GF1.4	Obligaciones con proveedores	3,67
		GF1.4.1	Cumplimiento de los plazos de pago a proveedores
			3,67
		GF1.4.1.1	Facturas por mantenimiento realizado
			4
		GF1.4.1.2	Registro de pago a proveedores
			4
		GF1.4.1.3	Comprobantes de ventas
			3

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 6-3: Gestión Financiero – Sistema de recaudo

Gestión Financiero				Promedio
GF2	Sistema de recaudo			3,67
	GF2.1	Manual		4
		GF2.1.1	Registro documentado de venta de boletos	4
			GF2.1.1.1 Reporte físico consolidado del registro de ventas de boletos	4
	GF2.2	Automatizado		4
		GF2.2.1	Sistema de registro de venta de boletos	5
			GF2.2.1.1 Reporte digital del sistema de venta de boletos	5
			GF2.1.1.2 Facturas electrónicas	4
		GF2.2.2	Venta de boletos web	2
	GF2.3	Gestión de Caja Común		3
			GF2.3.1 Registro de ingresos en cuentas única	3

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 7-3: Resultados de la Gestión Financiera

Gestión Financiero	Promedio	Promedio General	Media Alta
Estructura organizacional	3,84	3,76	
Gestión Administrativa	3,67		

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.2.3 Gestión de Conductores y Personal de Apoyo Operativo

Tabla 8-3: Proceso de selección y contratación de personal

Gestión de conductores y personal de apoyo operativo				Promedio
GC1	Proceso de selección y contratación de Personal			2,94
	GC1.1	Definición de perfil		2
		GC1.1.1	Descriptivo del puesto	2
	GC1.2	Selección de candidatos		4
		GC1.2.1	Cumplimiento de requisitos	4
			GC1.2.1.1 Hoja de vida	4
			GC1.2.1.2 Certificación de Licencia profesional	5
			GC1.2.1.3 Referencias personales	4
			GC1.2.1.4 Verificación de puntos en la licencia	3
	GC1.3	Evaluación de candidatos		3,2

		GC1.3.1	Pruebas técnicas	3
		GC1.3.2	Pruebas psicossométrica	3
		GC1.3.3	Pruebas prácticas	4
		GC1.3.4	Examen psicológico	3
		GC1.3.5	Exámenes preocupacionales	3
	GC1.4	Contratación		3
		GC1.4.1	Contrato de trabajo registrado en el Ministerio de Trabajo	3
		GC1.4.2	Afiliación al IESS	3
	GC1.5	Evaluación continua		2,5
		GC1.5.1	Programa de salud ocupacional	2
		GC1.5.2	Programa de capacitación	3

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 9-3: Clima Laboral

Gestión de conductores y personal de apoyo operativo				Promedio
GC2	Clima Laboral			2,75
	GC2.1	Ambiente Laboral		4
		GC2.1.1	Condiciones físicas	4
	GC2.2	Incentivos		3
		GC2.1.2	Reconocimientos	3
	GC2.3	Satisfacción laboral		3
		GC2.1.3	Encuestas de percepción	3
	GC2.4	Plan de mejora del clima laboral		1

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 10-3: Gestión del Talento Humano

Gestión de conductores y personal de apoyo operativo				Promedio
GC3	Gestión del Talento Humano			2,67
	GC3.2	Cumplimiento de jornada laboral		4
		GC3.2.1	Registros de jornada laboral	4
	GC3.3	Horas de descanso y vacaciones		1
		GC3.3.1	Cuadro de operaciones consolidado con nómina de conductores	1
		GC3.3.2	Planificación de vacaciones	1
	GC3.4	Evaluación de desempeño		3

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 11-3: Resultado de la Gestión de Conductores y personal de apoyo operativo

Gestión de Conductores y Personal de Apoyo Operativo	Promedio	Promedio General	Media
Proceso de selección y contratación de personal	2,94	2,79	
Clima Laboral	2,75		
Gestión del Talento Humano	2,67		

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.2.4 Gestión de la prestación del servicio

Tabla 12-3: Información al pasajero

Gestión de la prestación de servicio			Promedio
GPS1	Información al pasajero		2,33
	GPS1.1	Página Web	2,00
	GPS1.1.1	Información Rutas y frecuencias	3
	GPS1.1.2	Información Tarifas	2
	GPS1.1.3	Información ranking de la operadora	1
	GPS1.1.4	% Flota vehicular con kit de seguridad	2
	GPS1.1.5	Información de servicios a bordo	3
	GPS1.1.6	Derechos del usuario	1
	GPS1.1.7	Líneas de emergencia y denuncias	2
	GPS1.2	Unidad de Transporte	3
	GPS1.2.1	Número de disco de la unidad en lugares visibles	5
	GPS1.2.2	Información audiovisual en pantallas y altoparlantes	3
	GPS1.2.3	Información Origen, Destino y Paradas intermedias	2
	GPS1.2.4	Derechos del usuario	1
	GPS1.2.5	Líneas de emergencia y denuncias	3
	GPS1.2.6	Información conductora	4
		GPS1.2.6.1 Nombre	4
		GPS1.2.6.2 Tipo de licencia	4
		GPS1.2.6.3 Años de experiencia	4
		GPS1.2.6.4 Resultados evaluación de conductores	2
	GPS1.3	Terminales	2
	GPS1.3.1	Boletería	
		GPS1.3.1.1 Información Rutas y frecuencias	3
		GPS1.3.1.2 Información Tarifas	2
		GPS1.3.1.3 Derechos del usuario	1
		GPS1.3.1.4 Líneas de emergencia y denuncias	2

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 13-3: Calidad del servicio

Gestión de la prestación de servicio				Promedio
GPS2	Calidad del servicio			1,88
	GPS2.1	Niveles de servicio		2,25
		GPS2.1.1	Accesibilidad	2
		GPS2.1.2	Confiabilidad	2
		GPS2.1.3	Paradas	2
		GPS2.1.4	Confort	3
	GPS2.2	Encuestas de calidad y satisfacción		2
		GPS2.2.1	Resultados de evaluación de calidad de la operadora	2
	GPS2.3	Servicio de encomiendas		1,67
		GPS2.3.1	Información Rutas y frecuencias	2
		GPS2.3.2	Información Tarifas	2
		GPS2.3.3	Gestión de manejo de encomiendas - logística	1
	GPS2.4	Mejoramiento del servicio		2
		GPS2.4.1	Planes de mejora	2
	GPS2.5	Administración de quejas		1,5
		GPS2.5.1	Recepción de quejas	2
		GPS2.5.2	Respuesta a los usuarios	1

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 14-3: Resultados de la gestión de la prestación del servicio

Gestión de la prestación del servicio	Promedio	Promedio General	Baja
Información al pasajero	2,33	2,10	
Calidad de servicio	1,88		

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.2.5 Gestión Operativa – Mantenimiento Vehicular

Tabla 15-3: Control operacional en la prestación del servicio

Gestión Operativa – Mantenimiento Vehicular			Promedio
GOC1	Control operacional en la prestación del servicio		3,05
	GOC1.1	Rutas y frecuencias en las cuales opera se encuentran regularizadas.	4,5
		GOC1.1.1 Contrato de operación autorizado por la entidad reguladora	5
		GOC1.1.2 Plan operativo de rutas y frecuencias	4
	GOC1.2	Cuadro de operaciones congruente con contrato de operaciones.	4,67
		GOC1.2.1 Registro documentado del cuadro de operaciones	5
		GOC1.2.2 Contrato de operación autorizado por la entidad reguladora	5
		GOC1.2.3 Reporte del terminal terrestre del cumplimiento de rutas y frecuencias de la operadora	4
	GOC1.3	Recorridos y paradas definidas.	3
		GOC1.3.1 Registro documentado con análisis de rutas y frecuencias	4
		GOC1.3.2 Reporte del registro del kit de seguridad	2
	GOC1.4	Cuadro de operaciones unificado para toda la flota con consideraciones de tiempos de mantenimiento.	1,5
		GOC1.4.1 Registro del cuadro de operaciones consolidado con el detalle de flota	1
		GOC1.4.2 Bitácora del registro de mantenimiento correctivo y preventivo consolidado con el detalle de flota	2
	GOC1.5	Cuadro de operaciones con registro de conductores en turnos rotativos que consideran tiempos de descanso.	2
		GOC1.5.1 Registro del cuadro de operaciones consolidado con el detalle de nómina de conductores y personal de apoyo operativo	1
		GOC1.5.2 Registro documentado con el detalle biométrico de la nómina de conductores y personal de apoyo operativo	3
	GOC1.6	Toma de tiempos promedio de recorridos y definición de cuadro de operaciones en funciones de este tiempo (revisiones trimestrales de cuadros de operaciones).	3
		GOC1.6.1 Informe con el análisis de recorridos y cuadro de operaciones	3
		GOC1.6.2 Plan operativo de rutas y frecuencias	3
	GOC1.7	Toda la flota vehicular cuenta con un sistema de monitoreo en funcionamiento.	5
		GOC1.7.1 Acta de instalación del kit de seguridad	5
		GOC1.7.2 Reporte de funcionamiento del kit de seguridad por parte del ente regulador	5

	GOC1.8	Se ha identificado picos y valles en un espacio trimestral.		1
		GOC1.8.1	Informe con el análisis de picos y valles por franjas horarias	1
	GOC1.9	Manifiesto de pasajeros y/o cuantificación diaria de usuarios.		3
		GOC1.9.1	Registro documentado del manifiesto de pasajeros	5
		GOC1.9.2	Reporte del terminal terrestre con información estadística de frecuencias	1
	GOC1.10	Análisis de estacionalidades de demanda para programación de frecuencias extras.		2,5
		GOC1.10.1	Plan operativo de rutas y frecuencias	2
		GOC1.10.2	Reporte del terminal terrestre con información estadística de frecuencias	3
	GOC1.11	Análisis de rendimiento km recorridos vs consumo de combustible.		3
		GOC1.11.1	Informe de análisis de rendimiento de kilómetros de recorridos vs consumo de combustible	2
		GOC1.11.2	Informe del registro de GPS	4
	GOC1.12	Análisis de venta de boletería por ruta.		4
		GOC1.12.1	Registro documentado de recaudación por venta de boletería	4
		GOC1.12.2	Registro del manifiesto de pasajeros	4
	GOC1.13	Registro de salvoconductos y frecuencias extras.		2,5
		GOC1.13.1	Registros documentados de salvoconductos/ frecuencias extras emitidos por el ente regulador	3
		GOC1.13.2	Reporte del terminal terrestre con información estadística de frecuencias y salvoconductos	2

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 16-3: Mantenimiento Vehicular

Gestión Operativa – Mantenimiento Vehicular			Promedio
GOC2	Mantenimiento de la flota		1,88
	GOC2.1	Programación y control de mantenimientos	2
		GOC2.1.1 Bitácoras de mantenimiento	1
		GOC2.1.2 Manual de mantenimiento del fabricante	3
	GOC2.2	Mantenimiento	3,5
		GOC2.2.1 Preventivo	3
		GOC2.2.2 Correctivo	4
	GOC2.3	Repuestos	1
		GOC2.3.1 Inventario de repuestos	1
	GOC2.4	Taller mecánico propio	1

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 17-3: Gestión de accidentes de tránsito

Gestión Operativa – Mantenimiento Vehicular			Promedio
GOC3	Gestión de accidentes de tránsito		3,35
	GOC3.1	Elementos de seguridad activa	4
		GOC3.1.1 Frenos	4
		GOC3.1.2 Alumbrado adecuado	4
		GOC3.1.3 Neumáticos	4
		GOC3.1.4 Dirección	4
		GOC3.1.5 Suspensión	4
	GOC3.2	Elementos de seguridad pasiva	4
		GOC3.2.1 Cinturón de seguridad en todas las unidades de transporte	4
	GOC3.3	Medidas preventivas	3,4
		GOC3.3.1 RTV	4
		GOC3.3.2 Pólizas de seguro vigente	4
		GOC3.3.3 Kits de seguridad en funcionamiento	3
		GOC3.3.4 Check list de inspección de la unidad de transporte	2
		GOC3.3.5 Material informativo de uso de cinturones de seguridad	4
	GOC3.4	Medidas correctivas	2
		GOC3.4.1 Análisis de riesgos de tránsito	2
		GOC3.4.2 Plan de acción o protocolo ante siniestros de tránsito	2
		GOC3.4.3 Plan de asistencia a víctimas de accidentes de tránsito	2

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 18-3: Resultados de la Gestión Operativa – Mantenimiento Vehicular

Gestión Operativa – Mantenimiento Vehicular	Promedio	Promedio General	Media
Control operacional en la prestación del servicio	3,05	2,76	
Mantenimiento de Flota	1,88		
Gestión de accidentes de tránsito	3,35		

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.2.6 Resumen de resultado

Tabla 19-3: Resultados

Criterio	Promedio
Gestión Organizacional	3,4
Gestión Financiera	3,76
Gestión de conductores y personal de apoyo operativo	2,79
Gestión de la prestación del servicio	2,10
Gestión Operativa – Mantenimiento Vehicular	2,76
Promedio General	2.96

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Una vez levantado la información en la Cooperativa de transporte interprovincial Sangay, el nivel de cumplimiento de los criterios es Media., la gestión de la prestación de servicio se analizará de forma individual para un mejor estudio con el Método Servqual y fichas técnicas para cumplir con las expectativas que el usuario tiene al momento de viajar.

3.2.7 Gestión de la prestación del servicio

3.1.1.1 Página web

Esta información es recolectada de la página web de la cooperativa Sangay, revisando si dispone de todos los indicadores de servicio que el pasajero debe de tener al visitar el portal web de la operadora.

A. Información de rutas y frecuencias

Transportes SANGAY		
RICBAMBA - TENA	RICBAMBA - FIYU	RICBAMBA - LATACUNEA
02:15 AM	04:30 AM	05:10 AM
03:00 AM	06:00 AM	06:10 AM
06:30 AM	07:00 AM	06:40 AM
08:30 AM	11:00 AM	07:40 AM
10:30 AM	13:00 PM	11:40 AM
13:30 PM	14:00 PM	13:40 PM
15:30 PM	16:00 PM	15:40 PM
16:30 PM	17:00 PM	16:40 PM
	19:30 PM	17:40 PM
	20:00 PM	18:40 PM
TENA - RIBAMBA	FIYU - RIBAMBA	LATACUNEA - RIBAMBA
04:45 AM	03:45 AM	04:40 AM
05:30 AM	05:20 AM	05:10 AM
07:30 AM	06:45 AM	06:10 AM
09:30 AM	08:15 AM	07:10 AM
10:20 AM	10:45 AM	11:40 AM
13:00 PM	12:50 PM	13:10 PM
15:30 PM	14:15 PM	15:10 PM
16:45 PM	16:15 PM	16:10 PM
	17:30 PM	17:10 PM
	18:45 PM	18:10 PM
	19:30 PM	
RICBAMBA - MACAS	MACAS - RIBAMBA	
11:00 AM	11:00 AM	
18:30 PM	18:00 PM	
QUITO - MACAS	MACAS - QUITO	
12:30 AM	07:30 AM	
17:15 PM	16:10 PM	
EMOCIONES EN MARCHA		

Figura 1-3: Información de rutas y frecuencias
Realizado por: Llamuca, P. 2021

La información de rutas y frecuencias en la página web de la operadora, es clara para los usuarios, siendo de gran beneficio para poder planear el viaje.

B. Información de tarifas

La operadora no tiene la información de tarifas publicadas en la página web, de ninguna ruta establecida en el permiso de operación.

C. Información de ranking de la operadora

No se encuentra disponible el ranking de la operadora Sangay en el portal web, lo que genera disgustos e inseguridad a los usuarios.

D. Flota vehicular con kit de seguridad

La información de flota vehicular con kit de seguridad no existe en la página web de la cooperativa Sangay, los usuarios se sienten inseguros en las unidades de transporte.

E. Información de servicios a bordo



Figura 2-3: Servicio a bordo
 Realizado por: Llamuca, P. 2021

Esta información se encuentra disponible para los usuarios, de todos los servicios que brinda la operadora cuando la unidad está en ruta.

F. Derechos de usuario

Los derechos de los usuarios no se encuentran publicado en la página web, causando malestar por la inexistencia de la información dentro de la boletería y en las unidades de transporte.

G. Líneas de emergencia y denuncia

La cooperativa Sangay maneja todo tipo de denuncias desde la página web de la operadora.

INFORMACIÓN DE CONTACTO ADICIONAL

- <http://cooperativadetransportesangay.blogspot.com/?m=1>
- cooperativadetransportesangay@gmail.com
- [Enviar mensaje](#)

MÁS INFORMACIÓN

- [i Información](#)
 "La experiencia, agilidad y cultura es la excelencia de nuestro servicio"

Figura 3-3: Líneas de emergencia y denuncia
 Realizado por: Llamuca, P. 2021

3.1.1.2 Boletería en terminales

Esta información es recolectada dentro del Terminal de Riobamba, en las oficinas de la operadora Sangay, verificando así, si tiene la información necesaria para el pasajero.

A. Información de rutas y frecuencias



Figura 4-3: Rutas y Frecuencias
Realizado por: Llamuca, P. 2021

Esta información es inspeccionada en la oficina de la operadora Sangay, dentro del Terminal Terrestre de Riobamba, cumpliendo con el indicador, donde se refleja el cumplimiento de información detallada para todo el día de trabajo.

Los 3 indicadores que se enlista no cumplen con los indicadores que debe existir dentro de la boletería en terminales:

- B. Información de tarifas
- C. Derechos del usuario
- D. Líneas de emergencia y denuncias

3.1.1.3 *Unidad de transporte*

Este indicador está enfocada a las 25 unidades de transporte, envase a la visualización interna y externa de la unidad, para una calidad de servicio a los usuarios y mayor información de los servicios que ofrece la operadora.

a. Numero de disco

Tabla 20-3: Número de disco de la unidad en lugares visibles

Apreciación	Unidades	%
Cumple	25	100%
No Cumple	0	0%
Total		100%

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

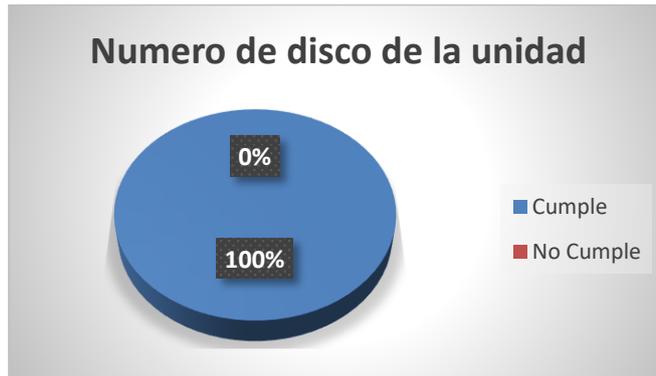


Gráfico 1-3: Número de disco de la unidad en lugares visibles

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Análisis e Interpretación:

De la ficha técnica realizada a las 25 unidades de transporte de la cooperativa Sangay, se pudo obtener que el 100% de las unidades cumplen con el número visible tanto externa como interna, para que el pasajero pueda saber en qué disco viaja y si tiene algún inconveniente pueda hacer la respectiva denuncia.



Figura 5-3: Número visible de la unidad

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

b. Información audiovisual

Tabla 21-3: Información audiovisual en pantallas y altoparlantes

Apreciación	Unidades	%
Cumple	25	100%
No Cumple	0	0%

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021



Gráfico 2-3: Información audiovisual en pantallas y altoparlantes

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Análisis e Interpretación:

La información audiovisual en pantallas y altoparlantes dentro de las unidades de transporte cumplen en un 100%, la misma que informa el número de unidad, velocidad del bus en hora real y la capacidad máxima de la unidad, en los altoparlantes se les recuerda a los usuarios el uso del cinturón de seguridad para un viaje más seguro.



Figura 6-3: Información audiovisual

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

c. Información origen, destino y paradas intermedias

Tabla 22-3: Información origen, destino y paradas intermedias

Apreciación	Unidades	%
Cumple	17	68%
No Cumple	8	32%

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

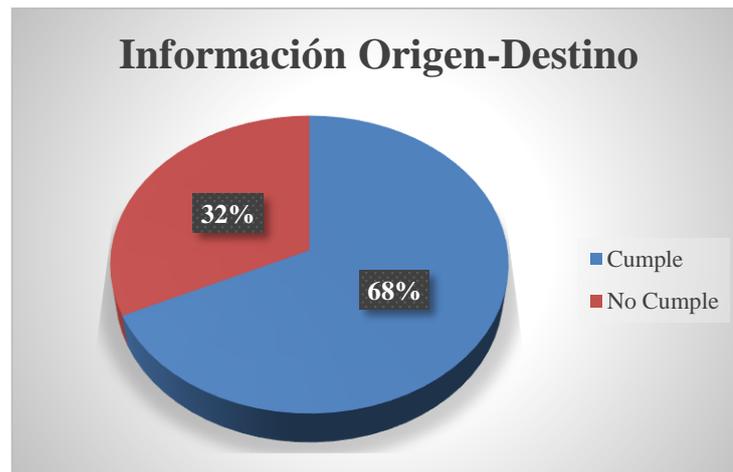


Gráfico 3-3: Información Origen-Destino

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Análisis e Interpretación:

En las unidades de transporte un 68% cuenta con información para el pasajero de origen, destino y paradas intermedias, teniendo en cuenta que la mayoría de buses que cumplen con este indicador son automotores nuevos, mientras que el 32% no cuenta con dicha información, siendo un malestar para los usuarios que utilizan ese medio de transporte por turismo.



Figura 7-3: Información origen-destino

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

d. Derechos del usuario

Tabla 23-3: Derechos del usuario

Apreciación	Unidades	%
Cumple	10	40%
No Cumple	15	60%

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021



Gráfico 4-3: Derechos del usuario

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Análisis e Interpretación:

Los derechos del usuario son primordiales dentro de la unidad de transporte, es por eso que se realizó el levantamiento de información recolectando así el 60% de las unidades que no posee ningún letrero que ilustre los derechos y un 40% de buses si cumple con este indicador tan importante para el pasajero, plasmando así todo lo que el pasajero puede hacer y recibir durante el viaje.



Figura 8-3: Derechos del usuario

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

e. Líneas de emergencia y denuncia

Tabla 24-3: Líneas de emergencia y denuncia

Apreciación	Unidades	%
Cumple	19	76%
No Cumple	6	24%

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021



Gráfico 5-3: Líneas de emergencia y denuncia

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Análisis e Interpretación:

Este indicador es fundamental para que el pasajero pueda hacer alguna denuncia a la operadora de transporte o a su vez en algún siniestro de tránsito para una rápida comunicación con los organismos de socorro, siendo así que el 76% de las unidades cuentan con la información de líneas de emergencia y denuncia, y el 24% no cuenta con ningún tipo de información.



Figura 9-3: Líneas de emergencia y denuncia

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.3 Resultados de la encuesta por el método Servqual

En esta metodología se toma en cuenta factores como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Todos estos indicadores nos ayudan a saber la calidad de servicio que la operadora Sangay brinda a los usuarios, la misma que se hace la comparación entre la percepción que tiene el pasajero y la expectativa de servicio que espera recibir de la unidad de transporte.

3.4 Encuesta percepción

3.4.1 Elementos tangibles

En los elementos tangibles se evalúa a los usuarios de cómo se observa físicamente la unidad de transporte en la cual va hacer su viaje, como punto principal se toma en cuenta la limpieza dentro de los buses y la apariencia pulcra de sus colaboradores.

Tabla 25-3: Calificación de los elementos tangibles – Percepción

ENCUESTA SOBRE UNA PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY ENCUESTA DE PERCEPCIÓN-MÉTODO SERVQUAL		DESACUERDO				ACUERDO			
ELEMENTOS TANGIBLES		PONDERACIÓN							PROMEDIO
1	La cooperativa de transporte cuenta con unidades modernas	1	2	3	4	5	6	7	
2	Los asientos de la cooperativa de transporte son visualmente atractivos	1	2	3	4	5	6	7	
3	El talento humano de las unidades tiene apariencia pulcra	1	2	3	4	5	6	7	
4	La limpieza de las unidades es la adecuada	1	2	3	4	5	6	7	

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

La sumatoria de las respuestas dadas de las 320 personas encuestadas de cada pregunta de los elementos tangibles se representa a continuación.

Tabla 26-3: Promedio percepción - Elementos tangibles

Elementos Tangibles				
Cálculo	Preguntas			
	1	2	3	4
Suma total de las encuestas	1815	1778	1723	1743
Media de la Suma	5,67	5,56	5,38	5,45
Promedio de la media	5,51			

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 27-3: Elementos Tangibles - Percepción

ELEMENTOS TANGIBLES		PONDERACIÓN							PROMEDIO
1	La cooperativa de transporte cuenta con unidades modernas	1	2	3	4	5	6	7	5,51
2	Los asientos de la cooperativa de transporte son visualmente atractivos	1	2	3	4	5	6	7	
3	El talento humano de las unidades tiene apariencia pulcra	1	2	3	4	5	6	7	
4	La limpieza de las unidades es la adecuada	1	2	3	4	5	6	7	

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.4.2 *Fiabilidad*

Este indicador mide el nivel de cumplimiento de las frecuencias realizadas y la puntualidad en el tiempo de viaje, se evalúa la logística de la operadora en el manejo de encomiendas y el respeto a las paradas en terminales que cumple cada bus.

Tabla 28-3: Calificación de la Fiabilidad – Percepción

ENCUESTA SOBRE UNA PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY ENCUESTA DE PERCEPCIÓN-MÉTODO SERVQUAL		DESACUERDO							ACUERDO							
FIABILIDAD		PONDERACIÓN														
5	Las frecuencias de llegada de las unidades son apropiadas	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	PROMEDIO
6	Recibe usted un servicio de calidad por parte de la operadora	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
7	El servicio de encomiendas ha sido el adecuado para el usuario	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
8	La puntualidad en la salida del terminal ha sido siempre la adecuada	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
9	Existe el respeto de las paradas de terminal a terminal. (Origen-Destino)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, Paul (2021).

La evaluación de la Fiabilidad consta de cinco preguntas., las respuestas obtenidas de las encuestas se detallan en la Tabla 3-26.

Tabla 29-3: Promedio percepción - Fiabilidad

Fiabilidad					
Cálculo	Preguntas				
	5	6	7	8	9
Suma total de las encuestas	1737	1703	1647	1674	1674
Media de la Suma	5,43	5,32	5,15	5,23	5,23
Promedio de la media	5,27				

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 30-3: Fiabilidad - Percepción

	FIABILIDAD	PONDERACIÓN							PROMEDIO
		1	2	3	4	5	6	7	
5	Las frecuencias de llegada de las unidades son apropiadas	1	2	3	4	5	6	7	5,27
6	Recibe usted un servicio de calidad por parte de la operadora	1	2	3	4	5	6	7	
7	El servicio de encomiendas ha sido el adecuado para el usuario	1	2	3	4	5	6	7	
8	La puntualidad en la salida del terminal ha sido siempre la adecuada	1	2	3	4	5	6	7	
9	Existe el respeto de las paradas de terminal a terminal. (Origen-Destino)	1	2	3	4	5	6	7	

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.4.3 Capacidad de respuesta

Está enfocado al talento humano que presta sus servicios dentro de la operadora de transporte, en atención al cliente en el transcurso del viaje, la rápida respuesta en algún acontecimiento imprevisto que se presente con algún pasajero y en una pronta atención en denuncia de los pasajeros por parte del personal del consejo de administración para la sanción respectiva a la unidad que presente mayor tipo de denuncias.

Tabla 31-3: Calificación de la capacidad de respuesta – Percepción

ENCUESTA SOBRE UNA PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY ENCUESTA DE PERCEPCIÓN-MÉTODO SERVQUAL		DESACUERDO							ACUERDO						
CAPACIDAD DE RESPUESTA		PONDERACIÓN							PROMEDIO						
10	En la operadora Sangay, el talento humano ofrece un servicio rápido a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11	En caso de una denuncia, ha tenido la respuesta inmediata del personal administrativo	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12	Al solicitar una guía de rutas y frecuencias, es atendido en ese momento su pedido	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13	El ayudante de la unidad, ayuda personalmente a las personas con capacidades especiales	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

El indicador de capacidad de respuesta se le evalúa las cuatro preguntas que contiene., sumando todas las respuestas dadas en cada pregunta.

Tabla 32-3: Promedio percepción – Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta				
Cálculo	Preguntas			
	10	11	12	13
Suma total de las encuestas	1716	1646	1620	1639
Media de la Suma	5,36	5,14	5,06	5,12
Promedio de la media	5,17			

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 33-3: Capacidad de respuesta - Percepción

CAPACIDAD DE RESPUESTA		PONDERACIÓN							PROMEDIO
10	En la operadora Sangay, el talento humano ofrece un servicio rápido a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	5,17
11	En caso de una denuncia, ha tenido la respuesta inmediata del personal administrativo	1	2	3	4	5	6	7	
12	Al solicitar una guía de rutas y frecuencias, es atendido en ese momento su pedido	1	2	3	4	5	6	7	
13	El ayudante de la unidad, ayuda personalmente a las personas con capacidades especiales	1	2	3	4	5	6	7	

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.4.4 Seguridad

Esta información es lo que percibe el pasajero en confianza de los colaboradores y seguridad en el viaje como pasajero. Se mide la logística que tiene la operadora en el servicio de encomiendas, también se evalúa físicamente a la unidad de transporte si le inspira confianza al pasajero.

Tabla 34-3: Calificación de seguridad – Percepción

ENCUESTA SOBRE UNA PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY ENCUESTA DE PERCEPCIÓN-MÉTODO SERVQUAL		DESACUERDO							ACUERDO							PROMEDIO
SEGURIDAD		PONDERACIÓN														PROMEDIO
14	El comportamiento del talento humano inspira confianza y seguridad	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
15	El talento humano demuestra igualdad con todos los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
16	La operadora brinda confianza al trasladar su encomienda de un lugar a otro	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
17	Las unidades de transporte le dan seguridad en el viaje	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

La sumatoria de todas las respuestas del usuario, representa la suma total que tiene cada pregunta.

Tabla 35-3: Promedio percepción - Seguridad

Seguridad				
Cálculo	Preguntas			
	14	15	16	17
Suma total de las encuestas	1674	1682	1599	1643
Media de la Suma	5,23	5,26	5,00	5,13
Promedio de la media	3,85			

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 36-3: Seguridad - Percepción

SEGURIDAD		PONDERACIÓN							PROMEDIO
14	El comportamiento del talento humano inspira confianza y seguridad	1	2	3	4	5	6	7	3,85
15	El talento humano demuestra igualdad con todos los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
16	La operadora brinda confianza al trasladar su encomienda de un lugar a otro	1	2	3	4	5	6	7	
17	Las unidades de transporte le dan seguridad en el viaje	1	2	3	4	5	6	7	

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.4.5 Empatía

Este indicador se enfoca en la ayuda de los colaboradores de transporte en alguna necesidad de los pasajeros, donde prevalece la atención individualizada a cada uno de los usuarios. Se evalúa si los colaboradores deben estar en capacitaciones permanentes.

Tabla 37-3: Calificación de empatía – Percepción

ENCUESTA SOBRE UNA PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY ENCUESTA DE PERCEPCIÓN-MÉTODO SERVQUAL		DESACUERDO							ACUERDO							
EMPATÍA		PONDERACIÓN														PROMEDIO
18	Ha recibido usted atención individualizada por parte del colaborador o chofer	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
19	Los colaboradores de la unidad de transporte le brindan amabilidad	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
20	El talento humano está siempre atento a las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
21	Los valores del colaborador es el correcto al atender a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
22	El talento humano tiene que estar en capacitaciones permanentes	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

El cuestionario termina con la evaluación del indicador empatía, que de la misma manera se realiza la suma total de todas las respuestas obtenidas de cada pregunta.

Tabla 38-3: Promedio percepción - empatía

Empatía					
Cálculo	Preguntas				
	18	19	20	21	22
Suma total de las encuestas	1660	1605	1592	1597	1589
Media de la Suma	5,19	5,02	4,98	4,99	4,97

Promedio de la media	5,03
----------------------	------

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 39-3: Empatía - Percepción

	EMPATÍA	PONDERACIÓN							PROMEDIO
		1	2	3	4	5	6	7	
18	Ha recibido usted atención individualizada por parte del colaborador o chofer	1	2	3	4	5	6	7	5,03
19	Los colaboradores de la unidad de transporte le brindan amabilidad	1	2	3	4	5	6	7	
20	El talento humano está siempre atento a las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
21	Los valores del colaborador es el correcto al atender a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
22	El talento humano tiene que estar en capacitaciones permanentes	1	2	3	4	5	6	7	

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.5 Encuesta Expectativa

En la encuesta realizada a los usuarios de la operadora Sangay, se le realizó unas preguntas de expectativa, para conocer como ellos desean recibir el servicio y que esperan por parte de cada uno de los colaboradores de la unidad.

Los valores encontrados en la encuesta de expectativa son similares al procedimiento de la encuesta de percepción, ya que el usuario en esta encuesta designa la expectativa que tienen al momento de hacer uso del medio de transporte para realizar el viaje.

3.5.1 Elementos tangibles

En este indicador el pasajero da a conocer sus expectativas sobre el servicio de transporte dentro de cada unidad, tanto como el vehículo y la limpieza dentro de la misma.

Tabla 40-3: Calificación de los elementos tangibles – Expectativa

ENCUESTA SOBRE UNA PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY ENCUESTA DE EXPECTATIVA-MÉTODO SERVQUAL		DESACUERDO							ACUERDO							PROMEDIO
ELEMENTOS TANGIBLES		PONDERACIÓN														
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
1	La cooperativa de transporte cuenta con unidades modernas	1	2	3	4	5	6	7								
2	Los asientos de la cooperativa de transporte son visualmente atractivos	1	2	3	4	5	6	7								
3	El talento humano de las unidades tiene apariencia pulcra	1	2	3	4	5	6	7								
4	La limpieza de las unidades es la adecuada	1	2	3	4	5	6	7								

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

En esta encuesta los usuarios dan a conocer las expectativas que tienen en cuanto al indicador de los elementos tangibles, la misa que se realiza la suma de todas las respuestas en cada una de las preguntas que analiza el indicador.

Tabla 41-3: Promedio expectativo – Elementos tangibles

Elementos Tangibles				
Cálculo	Preguntas			
	1	2	3	4
Suma total de las encuestas	2205	2172	2164	2194
Media de la Suma	6,89	6,79	6,76	6,86
Promedio de la media	6,82			

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 42-3: Elementos tangibles - Expectativa

	ELEMENTOS TANGIBLES	PONDERACIÓN							PROMEDIO
1	La cooperativa de transporte cuenta con unidades modernas	1	2	3	4	5	6	7	6,82
2	Los asientos de la cooperativa de transporte son visualmente atractivos	1	2	3	4	5	6	7	
3	El talento humano de las unidades tiene apariencia pulcra	1	2	3	4	5	6	7	
4	La limpieza de las unidades es la adecuada	1	2	3	4	5	6	7	

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.5.2 *Fiabilidad*

Los usuarios del transporte tienen una expectativa muy alta en recibir un servicio de calidad, respetando siempre las frecuencias establecidas, la hora de salida y las paradas en los terminales.

Tabla 43-3: Calificación de la fiabilidad – Expectativa

ENCUESTA SOBRE UNA PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY									DESACUERDO		ACUERDO		
ENCUESTA DE EXPECTATIVA-MÉTODO SERVQUAL									PONDERACIÓN				PROMEDIO
	FIABILIDAD								PONDERACIÓN				PROMEDIO
5	Las frecuencias de llegada de las unidades son apropiadas	1	2	3	4	5	6	7					
6	Recibe usted un servicio de calidad por parte de la operadora	1	2	3	4	5	6	7					
7	El servicio de encomiendas ha sido el adecuado para el usuario	1	2	3	4	5	6	7					
8	La puntualidad en la salida del terminal ha sido siempre la adecuada	1	2	3	4	5	6	7					
9	Existe el respeto de las paradas de terminal a terminal. (Origen-Destino)	1	2	3	4	5	6	7					

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

El indicador de fiabilidad consta de cinco preguntas para la evaluación, se realiza la sumatoria de cada una para poder obtener el promedio general.

Tabla 44-3: Promedio expectativo - Fiabilidad

Fiabilidad					
Cálculo	Preguntas				
	5	6	7	8	9
Suma total de las encuestas	2189	2144	2152	2168	2175
Media de la Suma	6,84	6,7	6,73	6,78	6,8
Promedio de la media	6,77				

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 45-3: Fiabilidad - Expectativa

FIABILIDAD		PONDERACIÓN							PROMEDIO
5	Las frecuencias de llegada de las unidades son apropiadas	1	2	3	4	5	6	7	6,77
6	Recibe usted un servicio de calidad por parte de la operadora	1	2	3	4	5	6	7	
7	El servicio de encomiendas ha sido el adecuado para el usuario	1	2	3	4	5	6	7	
8	La puntualidad en la salida del terminal ha sido siempre la adecuada	1	2	3	4	5	6	7	
9	Existe el respeto de las paradas de terminal a terminal. (Origen-Destino)	1	2	3	4	5	6	7	

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.5.3 Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es un indicador esencial para el pasajero, ya que una de las principales expectativas son que sus quejas sean atendidas inmediatamente, para la denuncia de alguna anomalía dentro de la unidad de transporte.

Tabla 46-3: Calificación de la capacidad de respuesta – Expectativa

ENCUESTA SOBRE UNA PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY		DESACUERDO							ACUERDO						
ENCUESTA DE EXPECTATIVA-MÉTODO SERVQUAL		PONDERACIÓN							PROMEDIO						
10	En la operadora Sangay, el talento humano ofrece un servicio rápido a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7							
11	En caso de una denuncia, ha tenido la respuesta inmediata del personal administrativo	1	2	3	4	5	6	7							
12	Al solicitar una guía de rutas y frecuencias, es atendido en ese momento su pedido	1	2	3	4	5	6	7							
13	El ayudante de la unidad, ayuda personalmente a las personas con capacidades especiales	1	2	3	4	5	6	7							

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Al analizar la capacidad de respuesta, se realiza la sumatoria total de cada respuesta a la pregunta de las encuestas realizadas.

Tabla 47-3: Promedio expectativo – Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta				
Cálculo	Preguntas			
	10	11	12	13
Suma total de las encuestas	2190	2144	2149	2163
Media de la Suma	6,84	6,70	6,72	6,76
Promedio de la media	6,76			

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 48-3: Capacidad de respuesta - Expectativas

CAPACIDAD DE RESPUESTA		PONDERACIÓN							PROMEDIO
10	En la operadora Sangay, el talento humano ofrece un servicio rápido a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	6,76
11	En caso de una denuncia, ha tenido la respuesta inmediata del personal administrativo	1	2	3	4	5	6	7	
12	Al solicitar una guía de rutas y frecuencias, es atendido en ese momento su pedido	1	2	3	4	5	6	7	
13	El ayudante de la unidad, ayuda personalmente a las personas con capacidades especiales	1	2	3	4	5	6	7	

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.5.4 Seguridad

El pasajero tiene como expectativa que el viaje sea más seguro con unidades modernas y personal capacitado permanentemente.

Tabla 49-3: Calificación de seguridad – Expectativa

ENCUESTA SOBRE UNA PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY		DESACUERDO							ACUERDO							
ENCUESTA DE EXPECTATIVA-MÉTODO SERVQUAL																
SEGURIDAD		PONDERACIÓN														PROMEDIO
14	El comportamiento del talento humano inspira confianza y seguridad	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
15	El talento humano demuestra igualdad con todos los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
16	La operadora brinda confianza al trasladar su encomienda de un lugar a otro	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
17	Las unidades de transporte le dan seguridad en el viaje	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 50-3: Promedio expectativo - Seguridad

Seguridad				
Cálculo	Preguntas			
	14	15	16	17
Suma total de las encuestas	2193	2152	2171	2170
Media de la Suma	6,85	6,73	6,78	6,78
Promedio de la media	6,79			

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 51-3: Seguridad - Expectativa

	SEGURIDAD	PONDERACIÓN							PROMEDIO
14	El comportamiento del talento humano inspira confianza y seguridad	1	2	3	4	5	6	7	6,79
15	El talento humano demuestra igualdad con todos los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
16	La operadora brinda confianza al trasladar su encomienda de un lugar a otro	1	2	3	4	5	6	7	
17	Las unidades de transporte le dan seguridad en el viaje	1	2	3	4	5	6	7	

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.5.5 Empatía

La expectativa del usuario es que los colaboradores sean capacitados y evaluados sobre el buen trato al pasajero, atención personalizada, cumpliendo así con todos los requerimientos del pasajero.

Tabla 52-3: Calificación de empatía – Expectativa

ENCUESTA SOBRE UNA PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY										
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN-MÉTODO SERVQUAL		DESACUERDO							ACUERDO	
EMPATÍA		PONDERACIÓN							PROMEDIO	
18	Ha recibido usted atención individualizada por parte del colaborador o chofer	1	2	3	4	5	6	7		
19	Los colaboradores de la unidad de transporte le brindan amabilidad	1	2	3	4	5	6	7		
20	El talento humano está siempre atento a las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	6	7		
21	Los valores del colaborador es el correcto al atender a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7		
22	El talento humano tiene que estar en capacitaciones permanentes	1	2	3	4	5	6	7		

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 53-3: Promedio expectativo – Empatía

Empatía					
Cálculo	Preguntas				
	18	19	20	21	22
Suma total de las encuestas	2182	2125	2143	2126	2123
Media de la Suma	6,82	6,64	6,70	6,64	6,63
Promedio de la media	6,69				

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 54-3: Empatía - Expectativa

	EMPATÍA	PONDERACIÓN							PROMEDIO
18	Ha recibido usted atención individualizada por parte del colaborador o chofer	1	2	3	4	5	6	7	6,69
19	Los colaboradores de la unidad de transporte le brindan amabilidad	1	2	3	4	5	6	7	
20	El talento humano está siempre atento a las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
21	Los valores del colaborador es el correcto al atender a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
22	El talento humano tiene que estar en capacitaciones permanentes	1	2	3	4	5	6	7	

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Luego de haber obtenido todos los promedios de cada uno de los indicadores de calidad por modelo Servqual, se procede hacer la resta de la percepción menos la expectativa para conocer si el servicio que presta la cooperativa es el adecuado, luego se da la ponderación a cada una de las dimensiones y se encuentra la subbrecha y brecha, si el número total encontrado en la brecha es negativo se requiere una mejora continua a la operadora.

Tabla 55-3: Percepción menos Expectativa

DIMENSIONES	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	RESTA
Elementos Tangibles	6,82	5,51	-1,31
Fiabilidad	6,77	5,27	-1,5
Capacidad de Respuesta	6,75	5,17	-1,58
Seguridad	6,79	3,85	-2,94
Empatía	6,69	5,03	-1,66

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 56-3: Resultado del modelo Servqual

DIMENSIONES	PONDERACIÓN	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	SUBRECHA	BRECHA
Elementos Tangibles	30	204,6	165,3	-39,3	-7,86
Fiabilidad	25	169,25	131,75	-37,5	-7,5
Capacidad de Respuesta	20	135	103,4	-31,6	-6,32
Seguridad	15	101,85	57,75	-44,1	-8,82

Empatía	10	66,9	50,3	-16,6	-3,32
Total	100			-169,1	-33,82

Fuente: Operadora de transportes Sangay.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

El valor total de la brecha es negativo, demostrando que la calidad de servicio es mala, por lo que se procede hacer el modelo de la mejora continua a la operadora de transportes Sangay.

3.6 Propuesta

3.6.1 Título

“PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY”.

3.7 Contenido de la propuesta

3.7.1 Definición

En el modelo de gestión para la prestación de servicios se va a utilizar el modelo de Deming, para poder optimizar la calidad de servicio que presta la operadora Sangay, cumpliendo con todas las expectativas del cliente en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Enfocado también en la página web de la operadora, boleterías en terminal y dentro de las unidades de transporte.

3.7.2 Objetivos

Objetivo General

Realizar un modelo de gestión de la prestación de servicios para la cooperativa de transportes interprovincial Sangay, mediante indicadores de calidad, para la satisfacción del usuario.

Objetivos Específicos

- Analizar los niveles de servicio de la cooperativa de transporte Sangay, a través de un seguimiento a las unidades, para conceptualizar un modelo de gestión de la prestación de servicios.

- Definir lineamientos de itinerarios, atención e información al usuario y unidades para cumplir con las expectativas del cliente.
- Proponer un modelo de gestión de la prestación de servicios, para mejorar la calidad de servicio que presta la Cooperativa de Transportes Interprovincial Sangay.

3.8 Datos informativos de la cooperativa interprovincial Sangay.

La cooperativa de transportes interprovincial Sangay está ubicado en la Av. De La Prensa 20 Y Rey Cacha - Terminal Terrestre Sta. Faz, Riobamba, CHIMBORAZO.

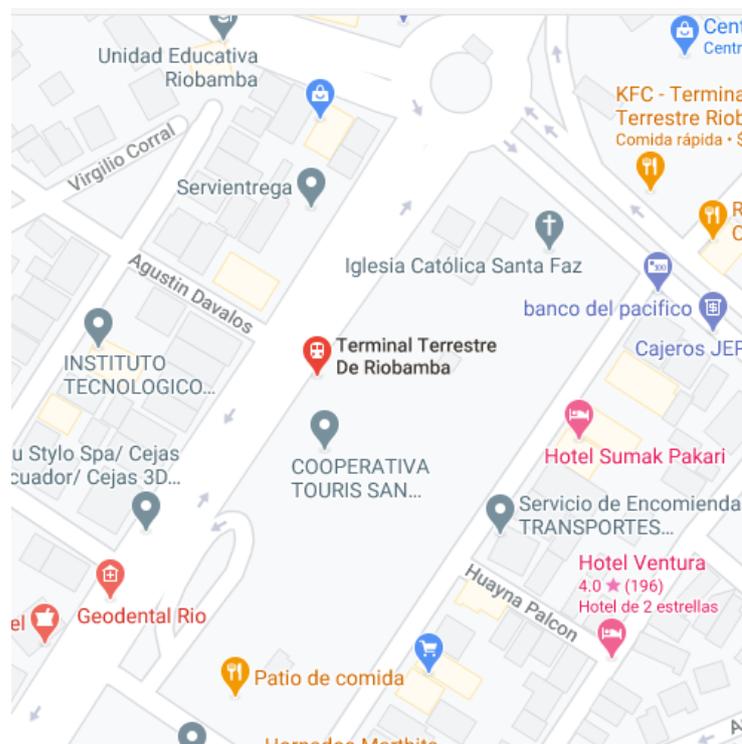


Figura 10-3: Ubicación Cooperativa Sangay

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Misión

La cooperativa de transporte de pasajeros “SANGAY”, es una operadora, que realiza en forma permanente el servicio de transporte terrestre de pasajeros y encomiendas, desde las ciudades que la cooperativa tiene sus rutas y frecuencias, con sus respectivos retornos con unidades motorizadas en perfectas condiciones mecánicas, con confort, eficiencia y seguridad, pensando siempre en satisfacer las necesidades de servicio de los usuarios a los que a diario servimos.

Visión

Ser una operadora de transporte de pasajeros, competitiva por excelencia, con modernas unidades, cómodas y confortables, con el fin de dar un óptimo servicio a la colectividad del cantón Riobamba, provincia y país entero, estableciendo siempre como política institucional LA SEGURIDAD, EL CONFORT, Y LA EFICIENCIA, de acuerdo con los planes, políticas institucionales y disposiciones de los órganos de tránsito competentes, cumpliendo con los principios constitucionales del “BUEN VIVIR”.

3.9 Modelo Deming o de la mejora continua

Con la información obtenida en el método Servqual, el modelo de Deming nos ayuda a mejorar la calidad de servicio para los usuarios, cumpliendo con las expectativas que tienen en el momento de viajar.

3.9.1 Desarrollo del modelo PHVA

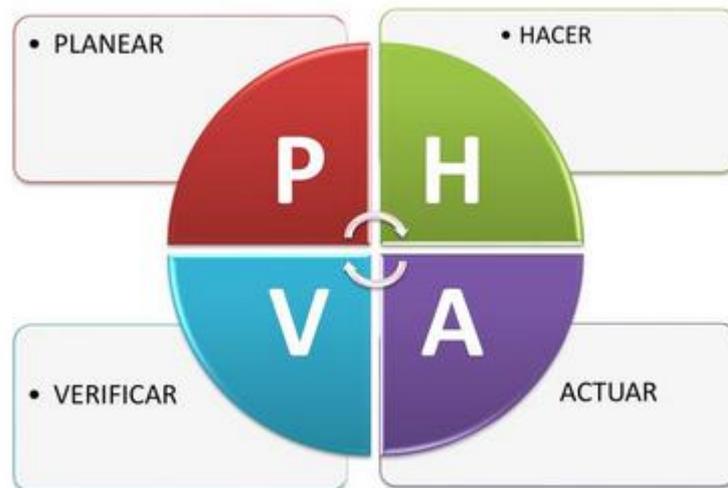


Figura 11-3: Modelo de la mejora continua o PHVA

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.9.1.1 Planear

Se utiliza el mapa de procesos para poder planificar las actividades empresariales, es una representación global de todos los procesos, muestra la relación e interacción que tienen los mismos en la organización; constituyen una ventaja ya que se puede identificar los procesos más importantes y de prioridad.

En la figura 3-12., se reconocen los criterios estratégicos que tienen relación con la responsabilidad de la operadora mientras que los subcriterios generan valor para los usuarios, los procesos de apoyo brindan soporte a todos los mencionados para tener un buen funcionamiento y brindar un servicio de calidad.

CRITERIOS	SUBCRITERIOS
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	GO1 Estructura organizacional GO2 Gestión administrativa
GESTIÓN FINANCIERA	GF1 Gestión de obligaciones GF2 Sistema de recaudo
GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO OPERATIVO	GC1 Proceso de selección y contratación de Personal GC2 Clima Laboral GC3 Gestión del Talento Humano
GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	GPS1 Información al pasajero GPS2 Calidad del servicio
GESTIÓN OPERATIVA, CONTROL Y SEGURIDAD - MANTENIMIENTO VEHICULAR	GOC1 Control operacional en la prestación del servicio GOC2 Mantenimiento de la flota

Figura 12-3: Proceso estratégico

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Formulación del problema de la operadora

La cooperativa de transportes interprovincial Sangay en base a su diagnóstico determina que la misma enfrenta diversos problemas de gestión, el talento humano improductivo, pérdidas económicas y algunos inconvenientes en lo relacionado a la unidad de transporte, boleterías, página web y la calidad de servicio: información necesaria dentro de las unidades de transporte, derechos del usuario, líneas de emergencia y denuncias, quejas por la mala educación de los colaboradores, incumplimiento de rutas y frecuencias, mal manejo de encomiendas.

Planificación estratégica

Diagrama causa-efecto

Después de identificar el problema que ocurre en la cooperativa de transportes interprovincial Sangay se realiza el diagrama de Ishikawa, el cual representa y analiza la relación entre el efecto (problema) y las posibles causas. La gráfica siguiente muestra la aplicación del diagrama en la organización:

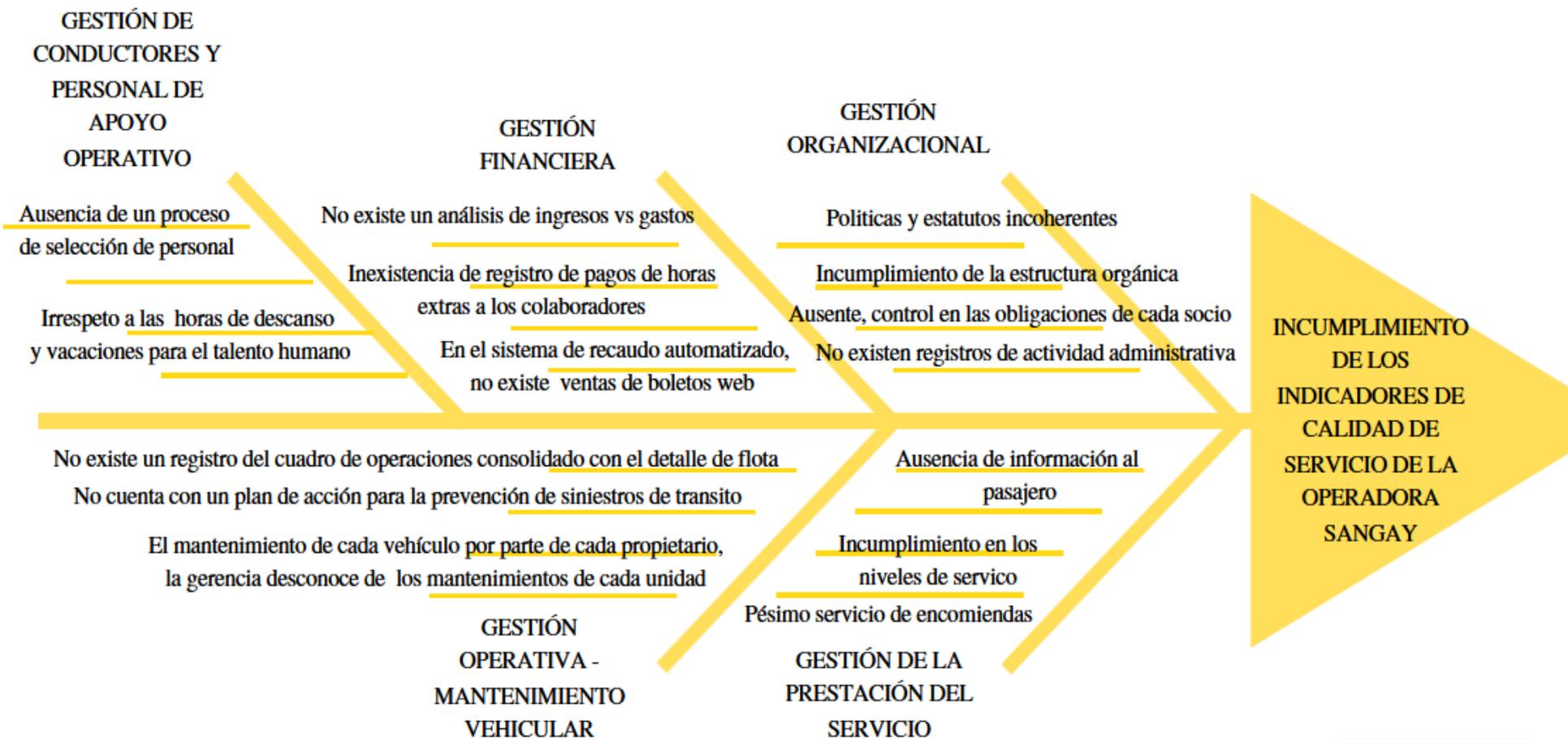


Figura 13-3: Diagrama Causa - Efecto
Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Análisis FODA

Con el fin de conocer la situación de la operadora “Sangay” de manera interna y externa, en la figura 5.4 se evidencia las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que la organización posee.

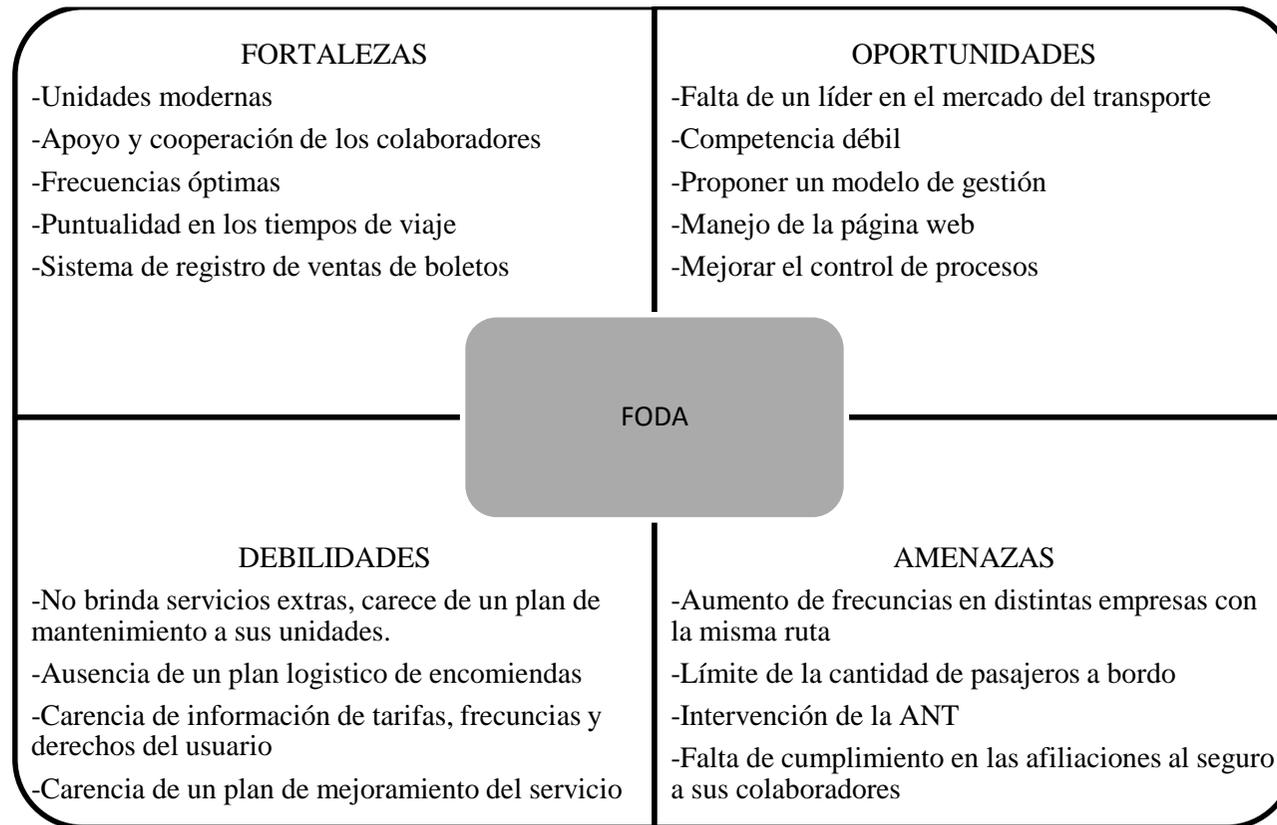


Figura 14-3: FODA

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca Paul, 2021.

Tabla 57-3: Plan Operativo

MATRIZ PLAN OPERATIVO				
Criterio	Actividades	Metas	Tiempo	Responsable
Gestión Organizacional	Realizar un diagnóstico de las políticas y estatutos internos de la operadora. Mejorar la estructura orgánica de la operadora. Tener un registro de actividades administrativas diarias.	Contar con una gestión organizacional eficaz dentro de la operadora Sangay.	3 meses	Gerente de la Cooperativa de Transporte Sangay
Gestión Financiera	Ejecutar un registro de ingresos vs gastos. Recaudación manual en efectivo y medios magnéticos, con mecanismos de control del recaudo en venta de boletos	La gestión financiera, debe contar con un control adecuado para la presentación a cada socio del estado financiero de la operadora	3 meses	Consejo de Administración
Gestión de conductores y personal de apoyo operativo	Ejecutar un descriptor de puestos, para una mejor selección del personal. Inspeccionar la obediencia de las horas de descanso y vacaciones de cada colaborador por parte de la operadora	Cumplimiento de las obligaciones y derechos de conductores y personal de apoyo operativo	3 meses	Consejo de Vigilancia
Gestión de la prestación del servicio	Brindar la información necesaria de rutas, frecuencias, paradas, protocolos de seguridad al usuario. Implementar accesorios extras en las unidades, para que los usuarios puedan utilizar durante el viaje.	Brindar un servicio de calidad a los usuarios, cumpliendo con las expectativas que tiene sobre el servicio.	3 meses	Consejo de Vigilancia
Gestión operativa – Mantenimiento vehicular	Realizar una inspección preventiva a cada unidad de transporte. Crear un cuadro de operaciones donde detalle el cumplimiento de ruta de cada unidad. Capacitación para la prevención de siniestros de tránsito	Reducir el índice de siniestralidad en carretera a causa de fallas mecánicas. Precautelar la integridad del pasajero, brindando los dispositivos de seguridad al momento de viajar.	3 meses	Socios de la Operadora

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 58-3: Presupuesto de la implementación del PHVA

Presupuesto de la Operadora Sangay		
Criterios	Fondos destinados antes del PHVA	Fondos destinados con PHVA
Gestión Organizacional	\$ 0,00	\$ 300
Gestión Financiera	\$ 0,00	\$ 500
Gestión de conductores y personal de apoyo operativo	\$ 0,00	\$ 200
Gestión de la prestación del servicio	\$ 0,00	\$ 500
Gestión operativa, control y seguridad – Mantenimiento vehicular	\$ 0,00	\$ 300
Total	\$ 0,00	\$ 1800

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

El presupuesto destinado antes a los criterios para la construcción de un modelo de gestión de parte de la operadora es de \$ 0,00., lo que representa que no se estuvo cumpliendo con capacitaciones, mantenimientos, obligaciones en un 100%., con la aplicación del modelo de la mejora continua se estima un costo de \$1800 dólares para el mejoramiento de los criterios antes establecidos.

3.9.1.2 *Hacer*

A) Gestión Organizacional

Tabla 59-3: Desarrollo de la Gestión Organizacional

GESTIÓN ORGANIZACIONAL			
ACTIVIDADES A CUMPLIRSE	MEJORA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COSTO
Realizar un diagnóstico de las políticas y estatutos internos de la operadora.	Los informes de resultados de la legislación o base legal, se da a conocer en reunión general de socios.	Documentos solicitados en el nivel controlado y acta de asamblea en el que conste el informe de socialización del manual organizacional	\$100
Mejorar la estructura orgánica de la operadora.	Cambio en la estructura orgánica para cumplir con las metas de la operadora y un mejor manejo de obligaciones para cada área.	Cumplimientos de la asignación de actividades	\$100
Tener un registro de actividades administrativas diarias.	Crear un registro mensual de actividades para poder tener un reporte de que actividades están fallando y poder mejorar rápidamente.	Cuadro de registros de actividades administrativas	\$100

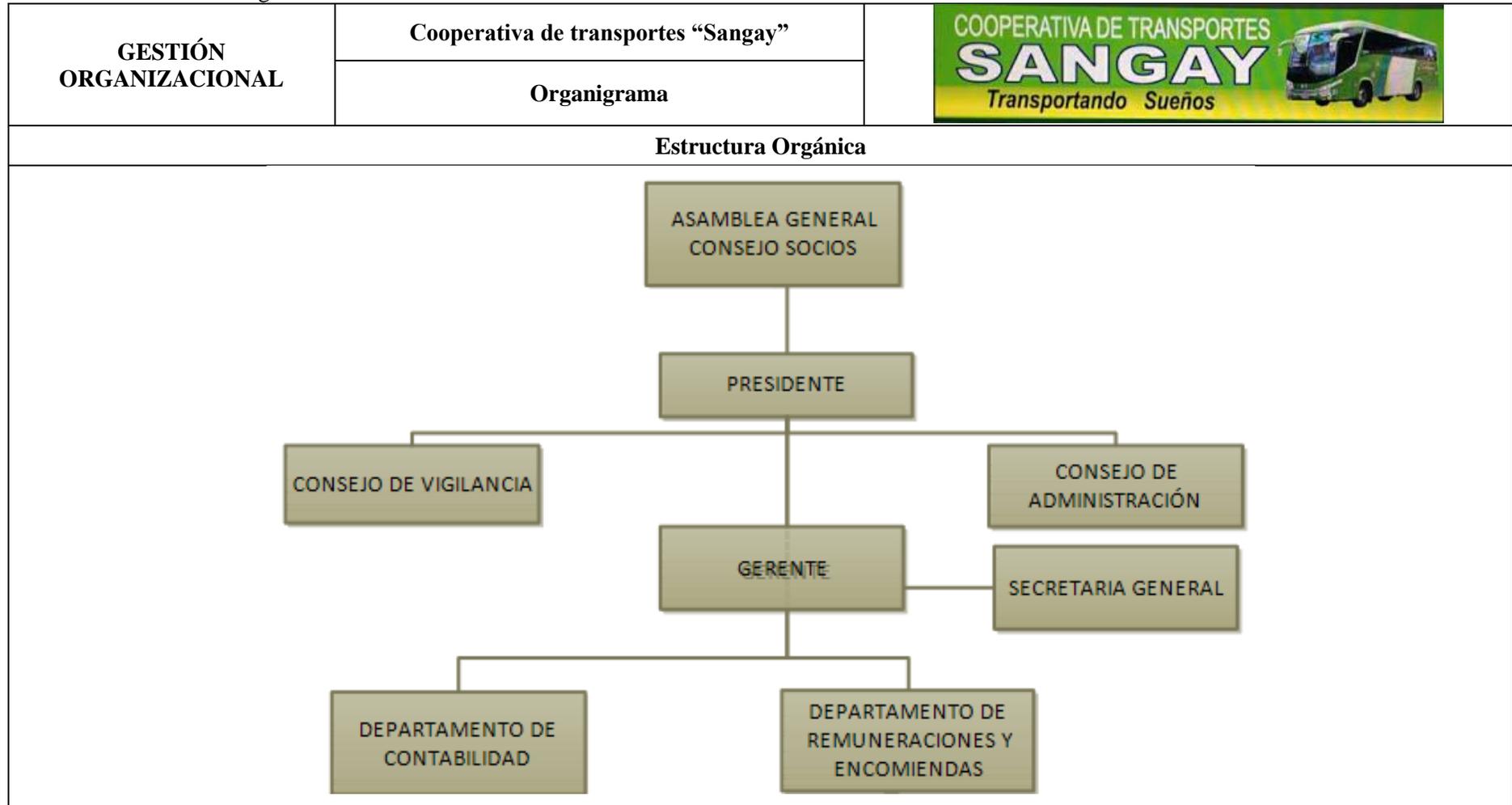
Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 60-3: Informe de estatuto

GESTIÓN ORGANIZACIONAL	Cooperativa de transportes “Sangay”	
	Manual Organizacional	
Legislación o base legal		
<p>Artículo 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS</p> <p>La cooperativa de transporte “SANGAY” actualmente funcionando en legal y debida forma, adecúa su estatuto social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto. Mejorar la estructura orgánica de la operadora.</p> <p>Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD Y DURACIÓN</p> <p>El domicilio principal de la cooperativa es el cantón Riobamba de la Provincia de Chimborazo y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional. La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aporten en la entidad.</p> <p>Artículo 3.- OBJETO SOCIAL:</p> <p>La cooperativa tendrá como objeto social, la prestación del servicio de transporte en la modalidad de TRANSPORTE DE PASAJEROS con eficiencia y responsabilidad, OBNIBUS con la conducción de choferes profesionales, en vehículos tipo de conformidad con la autorización conferida por la Autoridad de Transporte y Tránsito competente, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita el sustento diario de los socios y sus familias en busca de su desarrollo social y económico.</p>		

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 61-3: Estructura Orgánica



Fuente: Investigación de campo.
 Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 62-3: Control Administrativo

GESTIÓN ORGANIZACIONAL	Cooperativa de transportes “Sangay”	
	Control Administrativo	
Actividades Mensuales		
<p>1.- El consejo de Administración socializa los estatutos vigentes de la operadora</p> <p>2.- Realiza una estructura orgánica para la cooperativa, para un mejor cumplimiento de sus actividades</p> <p>3.- Seguimiento a las unidades de transporte</p> <p>4.- Planificación de frecuencias para el trabajo mensual de la operadora</p>		

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Llamuca, P. 2021

B) Gestión Financiera

Tabla 63-3: Desarrollo de la Gestión Financiera

GESTIÓN FINANCIERA			
ACTIVIDADES A CUMPLIRSE	MEJORA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COSTO
Ejecutar un registro de ingresos vs gastos.	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación mensual a la Directiva de los Estados Financieros de la Empresa - Presentación anual a los socios de la operadora de los Estados Financieros 	Estado Financiero de la operadora	\$200
Recaudación manual en efectivo y medios magnéticos, con mecanismos de control del recaudo en venta de boletos	- Recaudación manual en efectivo y medios magnéticos, con mecanismos de control del recaudo, con sistema de caja común	Talonerías, manifiesto de pasajeros, hoja de registro, sistema de venta de boletería y estados financieros	\$300

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 64-3: Registro de ingresos vs gastos

INGRESOS VS GASTOS MENSUALES		
ITEM	Ingreso	Gasto
HONORARIOS, INCENTIVOS, REMUNERACIONES	0	500
SUBCONTRATOS	0	0
CAPACITACIÓN	0	300
PASAJES Y VIÁTICOS	0	300
INGRESO SOCIO	10000	0
MENSUALIDADES	1000	0
MINUTOS DE RETRASO	350	0
FALTA SESIÓN	100	0
GASTOS COMUNES	0	200
GASTOS GENERALES E IMPREVISTOS	0	0
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN SUPERIOR	0	0
TOTAL	11450	1300

Fuente: Investigación de campo.
 Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Procedimiento del sistema de recaudo manual en efectivo y medios magnéticos

El sistema de cobro de tarifas de la operadora interprovincial Sangay es de manera manual y de medios magnéticos, que pretende transparentar el manejo de ventas en boleterías y poder brindar información detallada a cada uno de los socios.

Tabla 65-3: Gestión Financiera para el sistema de recaudo

NIVELES DEL SISTEMA DE RECAUDO INTEGRADO DE RECAUDO	
1.- Medios de acceso o pago al sistema de transporte (Usuario)	
<ul style="list-style-type: none"> • Compra de boleto en efectivo • Tarjetas electrónicas de transporte • Código de barras (smartphone) 	
2.- Sistema de Validación de los Medios de Acceso o Pago (Sistema de transporte)	
<ul style="list-style-type: none"> • Validador a bordo • Validadores en terminales • Puertas de control de acceso 	
3.- Sistema de obtención y recarga de los medios de acceso o pago (Redes de carga o Entidades financieras)	
<ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos de recarga en terminales • Bancos locales 	
4.- Sistema de administración y gestión de los operadores de transporte (Operadora de transporte)	

<ul style="list-style-type: none"> • Inteligencia de negocios • Reporte detallado • Software de gestión y monitoreo 	 <p>Inteligencia de Negocios Reporte detallado Software de Gestión y Monitoreo</p>
<p>5.- Sistema central de Procesamiento (Operador Tecnológico del Sistema Integral de Recaudo)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos • Centro de datos 	 <p>Base de Datos Centro de Datos</p>

Fuente: Investigación de campo.
 Elaborado por: Llamuca, P. 2021

C) Gestión de Conductores y Personal de Apoyo Operativo

Tabla 66-3: Desarrollo de la Gestión de Conductores y Personal de Apoyo Operativo

GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO OPERATIVO			
ACTIVIDADES A CUMPLIRSE	MEJORA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COSTO
Ejecutar un descriptor de puestos, para una mejor selección del personal.	Proceso de selección de personal: - Cuenta con licencia tipo "D" y "E recategorizada" - Verificación de puntos en la licencia - Prueba de conducción (teórico - práctica) inicial - Prueba de conducción (teórico - práctica) en ruta - Certificados de capacitación en seguridad industrial (uso de extintores, primeros auxilios, mecánica básica) como parte del proceso de selección de personal.	Licencia de Conducir Certificados de honorabilidad	\$ 100
Inspeccionar la obediencia de las horas de descanso y vacaciones de cada colaborador por parte de la operadora	- Conductores y personal de apoyo afiliados al IESS - Exámenes médicos anuales, seguimiento a recomendaciones médicas - Cuenta con un reglamento interno de seguridad y salud ocupacional. - Cuenta con planes de vacaciones periódicas para el personal operativo	Mecanizado del IESS, contratos registrados en el Ministerio del Trabajo, hoja de registro de horas de descanso y vacaciones	\$ 100

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 67-3: Descriptor de puestos

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	Descriptor de Puestos		
Puesto Vacante: Conductor Profesional	Tipo de Licencia sugerida: "E" y "D"	Edad Permitida: 25 a 40 años	
Nombre del postulante:	Puntos en la licencia:	Experiencia laboral en años:	Estado civil:
Objetivo del conductor	Concienciar sobre la necesidad de prevenir los accidentes de tránsito, que dará como resultado la paulatina disminución del índice de accidentes producidos en el transporte interprovincial.		
Facilitado por:	Operadora Sangay		
Fecha y Hora de presentación:	Audiovisual		
<p>Requisitos mínimos del postulante:</p> <p>Proceso de selección de personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con licencia tipo "D" y "E recategorizada" - Verificación de puntos en la licencia - Prueba de conducción (teórico - práctica) inicial - Prueba de conducción (teórico - práctica) en ruta - Certificados de capacitación en seguridad industrial (uso de extintores, primeros auxilios, mecánica básica) como parte del proceso de selección de personal. 			
<p>Observaciones: El postulante que no tenga puntos en su licencia y cumpla con todos los requisitos establecidos de la operadora, estará fuera del proceso automáticamente.</p>			

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 68-3: Seguimiento de horas de descanso y vacaciones

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	Seguimiento del personal de horas de descanso, vacaciones y revisiones médicas periódicas		
Puesto: Conductor Profesional	Periodo del contrato:	Edad:	
Nombre del Solicitante:	Ultima revisión médica:	Años de trabajo:	Estado civil:
Facilitado por:	Operadora Sangay		
Fecha y Hora de presentación:			
Asunto:	Autorización de vacaciones para el mes de Febrero		
<p>Detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las horas de descanso va de acuerdo al viaje que realizan, dependiendo el número de horas de trabajo • Las vacaciones en la operadora se darán de 30 días tomando en cuenta los fines de semana, ya que los días de feriado al año se trabaja con normalidad por lo que el sistema de transporte no puede paralizarse ningún día del año. 			
Observaciones: El solicitante debe estar al día en los pagos del seguro			

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Llamuca, P. 2021

D) Gestión de la prestación del servicio

Tabla 69-3: Desarrollo de la Gestión de la prestación del servicio

GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
ACTIVIDADES A CUMPLIRSE	MEJORA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COSTO
Brindar la información necesaria de rutas, frecuencias, paradas, protocolos de seguridad al usuario.	Información al pasajero en página web, en la unidad de transporte, pasaje y medios de comunicación con respecto a: <ul style="list-style-type: none"> - Rutas - Frecuencias - Seguro - Paradas - Atención al usuario - Acciones en caso de emergencia - Protocolo de seguridad 	Banners en página web y redes sociales, boletos, material audiovisual	\$300
Realizar una capacitación para un manejo eficiente de la página web de la operadora y del cumplimiento de los niveles del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo eficiente de la página web - Limpieza de las unidades vehiculares - Puntualidad - Confiabilidad: Plan de respuesta inmediata ante imprevistos - Cuenta con aire acondicionado - Cumple con las paradas establecidas - No exceder el máximo de ocupación de pasajeros - Atención de quejas y denuncias con aplicación de soluciones - Conexión WIFI 	Evidencia fotográfica (visual), bitácora, hoja de ruta, GPS, manifiesto de pasajeros, RTV, informe de encuesta de satisfacción del cliente, formularios de quejas	\$200

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Información al pasajero

La propuesta se enfoca en brindar la información necesaria de rutas y frecuencias en los que cumple el servicio, la información realizada será colocada en la unidad de transporte, en las boleterías y en la página web de la operadora, de esta manera le será de gran ayuda al usuario al momento de escoger en que operadora viajar y en que horario.

Tabla 70-3: Información de rutas y frecuencias

COOPERATIVA DE TRANSPORTES SANGAY					
Salida: Terminal terrestre de Riobamba					
Horario de salida: Destino: Baños			Horario de salida: Destino: Puyo		
<ul style="list-style-type: none"> • 05h20 am • 06h40 am • 07h40 am 	<ul style="list-style-type: none"> • 10h20 am • 17h40 pm • 18h40 pm • 11h40 am 	<ul style="list-style-type: none"> • 13h20 pm • 15h20 pm • 16h40 pm • 18h40 pm 	<ul style="list-style-type: none"> • 06h00 am • 07h00 am • 11h00 am 	<ul style="list-style-type: none"> • 13h00 pm • 14h00 pm 	<ul style="list-style-type: none"> • 17h00 pm • 19h30 pm
Horario de salida: Destino: Tena			Horario de salida: Destino: Macas		
<ul style="list-style-type: none"> • 06h30 am • 10h30 am • 13h30 pm 	<ul style="list-style-type: none"> • 11h00 am 				
Numero de contacto de la oficina: 03 2964581					

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Capacitación: niveles de servicio y manejo eficiente de la página web

Dentro de los niveles de servicio de la operadora Sangay, se ha tomado en cuenta una capacitación continua a su personal operativo, para un mayor cumplimiento de los requerimientos que los usuarios demandan al momento de brindar el servicio.

Tabla 71-3: Capacitación calidad del servicio

OPERADORA SANGAY			
CAPACITACIÓN A LOS CONDUCTORES Y PERSONAL OPERATIVO Capacitador 1: Ingeniero en sistemas Capacitador 2: Ingeniero en Transporte			
Tema	Material	Fecha	Costo
Manejo eficiente de la página web de la operadora	<ul style="list-style-type: none"> • Laptops • Diapositivas • Plataforma virtual 	01/02/2021	\$100
Cumplimiento de los niveles del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Diapositivas • Normativa vigente 	01/02/2021	\$100

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Llamuca, P. 2021

E) Gestión Operativa – Mantenimiento Vehicular

Tabla 72-3: Desarrollo de la Gestión Operativa – Mantenimiento Vehicular

GESTIÓN OPERATIVA – MANTENIMIENTO VEHICULAR			
ACTIVIDADES A CUMPLIRSE	MEJORA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COSTO
Realizar una inspección preventiva a cada unidad de transporte.	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato de mantenimiento con taller autorizado o mantenimiento propio. - Plan de mantenimiento de toda la flota con seguimientos periódicos (identificación de prioridades de mantenimiento) - Cumplir con la bitácora de mantenimiento (preventivo y correctivo), conforme la ficha técnica del fabricante. - Revisión Técnica Vehicular anual conforme a la calendarización (ficha de registro vehicular) - Check list o protocolo de verificación condiciones vehiculares generales 	Documentos de verificación que la unidad de transporte asistió a la revisión preventiva.	\$150
Capacitación para la prevención de siniestros de tránsito	<ul style="list-style-type: none"> -Políticas internas de seguridad vial y medidas correctivas ante conductas de alto riesgo de conductores -Toda la flota cuenta con cinturones de seguridad, pólizas y RTV vigentes - Material visible para el usuario sobre uso de cinturón de seguridad - Soporte médico y psicológico al conductor y/o familia que se hayan visto involucrado en un accidente de tránsito 	Ficha técnica de cumplimiento de dispositivos de seguridad	\$100
Crear un cuadro de operaciones donde detalle el cumplimiento de ruta de cada unidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Tener información necesaria del cumplimiento de todas las unidades de transporte de su origen a su destino 	Registro de cumplimiento de cada unidad	\$50

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Se propone el siguiente plan de mantenimiento preventivo para las unidades de transporte de la Cooperativa de Pasajeros Interprovincial Sangay, la misma que se realizara cada mes., con el fin de precautar la integridad del usuario y reducir el índice de siniestros viales provocados por fallas mecánicas.

Tabla 73-3: Inspección preventiva

 GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
Mantenimiento Preventivo		
Lugar: Sedé Sangay	Fecha: 22/02/2021	Hora: 8:30 am
Dirigido a:	Unidad # 01	
Tema:	Plan de mantenimiento de toda la flota con seguimientos periódicos (identificación de prioridades de mantenimiento)	
Facilitado por:	Operadora Sangay	
Contenido:	Revisión Técnica	
N	Frontal	Calificación
1	Parabrisas	✓
2	Limpia Parabrisas	✓
3	Placa	✓
4	Luces Intensas	✓
5	Luces de Parqueo	✓
6	Direccionales	✓
7	Pito	✓
Posterior		
8	Placa	✓
9	Parabrisas	✓
10	Luces retro	✓
11	Direccionales	✓
12	Parada (Stop)	✓
13	Cinta Retro reflectiva	✓
Lateral Derecha		
14	Retrovisor	✓
15	Puerta Delantera	✓
16	Ventanas	✓
17	Llanta Traseras	✓
18	Llanta de Emergencia	✓
Lateral Izquierda		
19	Retrovisor	✓
20	Llanta Delantera	✓
21	Ventanas	✓
22	Llanta Traseras	✓
23	Elevadores Vidrios	✓
24	Sello Operadora	✓
Interior		

25	Botiquín	✓
26	Extintor	✓
27	Triangulo	✓
28	Luces Interior	✓
29	Cinturón Seguridad	✓
30	Retrovisor Interior	✓
31	Asientos	✓
Exterior		
32	Vidrios Polarizados	X
33	Estado de la Carrocería	✓
34	Cumple Pintura	✓
Motor		
35	Fugas de Aceite	X
	Ruidos Extraños	X
Dirección		
36	Juego del Volante	X
37	Pines y Bocines	✓
38	Terminales	✓
39	Barra de Dirección	✓
Tubo de escape		
40	Silenciador	✓
Transmisión		
41	Fugas de Aceite	X
42	Engranaje correcto en marchas	✓
Suspensión		
43	Espirales	✓
44	Amortiguadores	✓
45	Barra de Torción	✓
46	Paquetes	✓
47	Mesas	
Frenos		
48	De Pedal	✓
49	De estacionamiento	✓
50	De Maquina	✓
Observaciones: La unidad de transporte debe aprobar todos los requisitos realizados en la revisión técnica, para que pueda salir de viaje.		

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Prevención de siniestros de tránsito

La capacitación a los colaboradores de cada unidad para el manejo adecuado de todos los dispositivos de seguridad que el vehículo brinda al pasajero y temas relacionados al comportamiento del conductor en la carretera.

Tabla 74-3: Prevención de siniestros de tránsito

CAPACITACIÓN DE SINIESTROS DE TRANSITO	
Dirigido: Personal Operativo	Tiempo: 2 horas
Lugar: Sede de la operadora Sangay	Ciudad: Riobamba
Contenido	
1.- Uso del cinturón de seguridad <ul style="list-style-type: none">• Obligar al pasajero hacer uso del dispositivo• Manera correcta de colocarse el cinturón de seguridad• Información adecuada de uso	
2.- Velocidad <ul style="list-style-type: none">• Rangos permitidos• Consecuencias de manejar en altas velocidades• Distancia de reacción	
3.- Soporte médico y psicológico al conductor <ul style="list-style-type: none">• Ayuda psicológico al conductor que haya sufrido un percance• Secuelas después de un siniestro de tránsito	

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Cuadro de operaciones

El cumplimiento de cada unidad de la ruta y frecuencia que realiza se compara con el plan de trabajo que tiene la operadora.

Tabla 75-3: Cuadro de operaciones

<p align="center">COOPERATIVA DE TRANSPORTES SANGAY</p> <p>Salida: Terminal terrestre de Riobamba</p>	
<p>Unidad #01- Cumple con la frecuencia destinada</p>	
<p>Horario de salida: Destino: Baños</p>	<p>Horario de salida: Destino: Puyo</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 05h20 am • 06h40 am • 07h40 am • 10h20 am • 17h40 pm • 18h40 pm • 11h40 am • 13h20 pm • 15h20 pm • 16h40 pm • 18h40 pm 	<ul style="list-style-type: none"> • 06h00 am • 07h00 am • 11h00 am • 13h00 pm • 14h00 pm • 17h00 pm • 19h30 pm
<p>Horario de salida: Destino: Tena</p>	<p>Horario de salida: Destino: Macas</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 06h30 am • 10h30 am <p>13h30 pm</p>	<p>11h00 am</p>

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.9.1.3 Verificar

En la etapa de verificación o evaluación determinamos en qué medida se cumplió lo planificado.

Tabla 76-3: Cumplimiento – gestión organizacional

Criterio	Actividades y Cumplimiento
Gestión Organizacional	$\text{Cumplimiento estatutos internos} = \frac{\# \text{ de socios que cumplen}}{\text{Total de socios de la operadora}}$ $\text{Cumplimiento estatutos internos} = \frac{23}{25}$ $\text{Cumplimiento estatutos internos} = 0.92 * 100 = 92\%$
	<p><i>Aprobacion de estructura orgánica</i></p> $= \frac{\# \text{ de socios que aprueban}}{\text{Total de socios de la operadora}}$ $\text{Aprobacion estructura orgánica} = \frac{25}{25}$ $\text{Aprobacion estructura orgánica} = 1 * 100 = 100\%$

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 77-3: Cumplimiento – gestión financiera

Criterio	Actividades y Cumplimiento
Gestión Financiera	<p>En la actividad de ejecutar un registro de ingresos y egresos de la cooperativa el consejo de administración presenta mensual este indicador teniendo como calificación de cumplimiento del 90%</p>
	$\text{Registro de venta de boletos} = \frac{\# \text{ boletos fisicos} + \text{magneticos}}{\text{Total de boletos vendidos diarios}}$ $\text{Registro de venta de boletos} = \frac{250 + 50}{300}$ $\text{Registro de venta de boletos} = 1 * 100 = 100\%$

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 78-3: Cumplimiento - gestión de conductores y personal de apoyo operativo

Criterio	Actividades y Cumplimiento
Gestión de conductores y personal de apoyo operativo	<p><i>Cumplimiento descriptor de puestos</i></p> $= \frac{\# \text{ de colaboradores realizado un descriptor de puestos}}{\text{Total contratados}}$ <p><i>Cumplimiento descriptor de puesto = $\frac{10}{12}$</i></p> <p><i>Cumplimiento estatutos internos = $0.83 * 100 = 83\%$</i></p>
	<p><i>Beneficios de los colaboradores</i></p> $= \frac{\# \text{ de colaboradores beneficiados}}{\text{Total de colaboradores de la Operad}}$ <p><i>Registro de venta de boletos = $\frac{52}{55}$</i></p> <p><i>Registro de venta de boletos = $0,95 * 100 = 95\%$</i></p>

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 79-3: Cumplimiento – gestión de la prestación del servicio

Criterio	Actividades y Cumplimiento
Gestión de la prestación del servicio	<p><i>Cumplimiento de información</i></p> $= \frac{\# \text{ de unidades con informacion necesaria}}{\text{Total de unidades}}$ <p><i>Cumplimiento de información = $\frac{23}{25}$</i></p> <p><i>Cumplimiento estatutos internos = $0.92 * 100 = 92\%$</i></p>
	<p><i>Cumplimiento de Capacitación = $\frac{\# \text{ de colaboradores que asisten}}{\text{Total de colaboradores}}$</i></p> <p><i>Registro de venta de boletos = $\frac{50}{55}$</i></p> <p><i>Registro de venta de boletos = $0.90 * 100 = 90\%$</i></p>

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 80-3: Cumplimiento – gestión operativa y mantenimiento vehicular

Criterio	Actividades y Cumplimiento
Gestión operativa – Mantenimiento vehicular	$\text{Revisión preventiva} = \frac{\# \text{ de unidades aprobadas}}{\text{Total de unidades}}$ $\text{Cumplimiento de información} = \frac{20}{25}$ $\text{Cumplimiento estatutos internos} = 0.80 * 100 = 80\%$
	$\text{Capacitación de siniestros} = \frac{\# \text{ de socios que asisten}}{\text{Total de socios}}$ $\text{Registro de venta de boletos} = \frac{25}{25}$ $\text{Registro de venta de boletos} = 1 * 100 = 100\%$

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 81-3: Ficha de registro de asistencia a capacitación

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	Registro de asistencia a capacitación	
Lugar: Sedé Sangay	Fecha: 22/02/2021	Hora: 9:30 am
Dirigido a:	Socios de la operadora Sangay	
Tema:	Manejo de página web, capacitaciones de seguridad, salud ocupacional y declaraciones al SRI, Capacitación e incentivos económicos a todo el personal de apoyo operativo, Capacitación a los Socios de la operadora para un correcto mantenimiento preventivo y correctivo de la unidad de transporte	
Facilitado por:	Operadora Sangay	
Contenido:	Audiovisual	
N	Nombres y Apellidos	Firma
1	Pedro Ruis	Asiste
2	Ángel Ocaña	Asiste
3	Edmundo Parra	Asiste
4	Segundo Colcha	Asiste
5	Iván Villagómez	Asiste
6	Marco Aúlla	Asiste
7	Luis Yanes	Asiste
8	Jorge Poma	Asiste
9	Ángel Ocaña	Asiste
10	Iván Erazo	Asiste
11	José Toapanta	Asiste
12	De Lourdes Rosero	Asiste
13	Catalina Orozco	Asiste

14	Ángel Villacrés	Asiste
15	José Rodríguez	Asiste
16	Marco Lliquin	Asiste
17	Ángel Sánchez	Asiste
18	Edison Aúlla	Asiste
19	Washington Pazmuño	Asiste
20	Segundo Lliquin	Asiste
21	Teresa Inca	Asiste
22	Grisel Rosero	Asiste
23	Raúl Chulli	Asiste
24	Vendido	
25	Vendido	
Observaciones: La capacitación se da de manera normal con la asistencia de todos los socios de la operadora		

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

3.9.1.4 Actuar

Una vez que, en la operadora se ha identificado falencias, se procede a realizar correcciones para poder brindar una solución inmediata e iniciar nuevamente con el ciclo; se comunica a todos los miembros de la operadora con el fin de poner en conocimiento y buscar que se brinde un servicio de calidad. Se propone un plan de mejora de las actividades que siguen con falencias en el proceso.

Tabla 82-3: Mejora de la Gestión organizacional

GESTIÓN ORGANIZACIONAL: PLAN DE MEJORA				
Problema que falta resolver	Meta	Recursos	Responsable	Resultado
Escaso seguimiento y revisión periódica de los planes y cuadros de trabajo de la cooperativa Sangay.	Orientar a los directivos de la operadora para un manejo efectivo de cuadros de trabajo	Socialización a todos los socios de los planes y cuadros de trabajo que la operadora está realizando	Consejo de vigilancia	La cooperativa Sangay cuenta con un seguimiento efectivo a los planes y cuadros de trabajos establecidos por la operadora

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 83-3: Mejora de la Gestión Financiera

GESTIÓN FINANCIERA: PLAN DE MEJORA				
Problema que falta resolver	Meta	Recursos	Responsable	Resultado
Inexistencia de un plan de capacitaciones de seguridad, salud ocupacional y declaraciones al SRI	Poner en conocimiento al consejo de Administración que las capacitaciones de seguridad y salud ocupacional son fundamentales en el servicio	Cursos de capacitación continua, con material audiovisual, para un mejor entendimiento.	Gerente	Los socios de la operadora, están capacitados para realizar trámites de pagos en el SRI, a su vez tienen conocimiento de seguridad y salud ocupacional

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 84-3: Mejora de la Gestión de conductores y personal de apoyo operativo

GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO OPERATIVO: PLAN DE MEJORA				
Problema que falta resolver	Meta	Recursos	Responsable	Resultado
Plan obsoleto de capacitación e incentivos económicos a todo el personal de apoyo operativo que labora dentro de la operadora	Alcanzar que todo el personal operativo sea acreedor a incentivos económicos, por su buen desenvolvimiento dentro de su puesto de trabajo	Evaluación a cada colaborador, de acuerdo a los méritos merecidos dentro de la operadora	Consejo de Administración	El desenvolvimiento de cada colaborador en su puesto de trabajo es el adecuado, la misma que ayuda a la operadora a brindar su servicio de excelencia

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 85-3: Mejora de la Gestión de la prestación del servicio

GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: PLAN DE MEJORA				
Problema que falta resolver	Meta	Recursos	Responsable	Resultado
Información insuficiente al pasajero en página web, en la unidad de transporte y en las boleterías dentro del terminal	Brindar toda la información necesaria para que los usuarios tengan toda la información que la operadora ofrece en el servicio	Elaboración de rótulos que reflejen las rutas, frecuencias, precios y derechos del usuario dentro del terminal y en las unidades de transporte	Consejo de rutas y frecuencias	Satisfacción por parte de los usuarios, al tener la información que ellos requieren al momento de escoger la operadora para viajar

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

Tabla 86-3: Mejora de la Gestión operativa y mantenimiento vehicular

GESTIÓN OPERATIVA – MANTENIMIENTO VEHICULAR: PLAN DE MEJORA				
Problema que falta resolver	Meta	Recursos	Responsable	Resultado
Escasa capacitación a los Socios de la operadora para un correcto mantenimiento preventivo y correctivo de la unidad de transporte, para una mejor seguridad en el viaje	La seguridad en el viaje es lo primordial para el pasajero, es por eso que la operadora, desea que los mantenimientos sean en conjunto y semestral	Mantener a las unidades de transporte en revisiones periódicas, ayudados en la tecnología y en un scanner para prevenir una falla mecánica	Consejo de Administración	Menorar el índice de siniestro viales, ocasionados por la falla mecánica de los automotores

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Llamuca, P. 2021

CONCLUSIONES

- En base a la información recolectada se determinó que la gestión organizacional evaluada por el nivel de cumplimiento se encuentra con un promedio de 3,4 puntos con una calificación media, la gestión financiera representa una calificación de 3,76 con una calificación media alta, la gestión de conductores y personal de apoyo se encuentra en una estimación de 2,79 puntos con una calificación media, la gestión de la presentación de servicio tiene una valoración de 2,10 con una evaluación baja, la Gestión Operativa – Mantenimiento Vehicular se comprobó que se encuentra con un promedio de 2,76 con una calificación media, en cuanto a la gestión de la prestación de servicio se evaluó con el método Servqual, la evaluación fue de -33,82.
- Se examinó los factores que intervienen en el modelo de gestión y sus subcriterios, determinando sus falencias principalmente dentro de su estructura orgánica, que impide un buen manejo administrativo y operacional en la operadora Sangay, lo cual limita que la cooperativa tengan un sistema de recaudo deficiente, una inexistencia del proceso de selección y contratación de personal, escasa información necesaria para el usuario dentro de las unidades de transporte y un registro de mantenimiento preventivo, imposibilitando cumplir con las expectativas del cliente.
- Se propone un modelo de gestión de Deming para lo cual se trabajará principalmente en el diagnóstico actual de la operadora, teniendo en cuenta varios problemas encontrados en los criterios estudiados, con la finalidad de mejorar la gestión organizacional, gestión financiera, gestión de conductores y personal de apoyo operativo, gestión de la prestación del servicio y la gestión operativa y mantenimiento vehicular., esperando como resultados una excelente productividad por parte de la operadora, una buena calidad en los niveles de servicio y una mayor conformidad en la satisfacción al cliente. Con la estandarización del modelo se logra que las acciones tomadas se cumplan de acuerdo a lo planeado y sucesivamente se convierta como una forma adecuada de brindar el servicio.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la cooperativa de transporte interprovincial Sangay que tomen importancia a los datos obtenidos en el presente trabajo de titulación como antecedentes investigativos, para poder realizar una mejora de procesos individuales o una mejora continua de todo el servicio que brinda la operadora, brindando así un servicio de calidad a los usuarios.
- Es necesario que las autoridades pertinentes controlen que todas las operadoras tengan la información mínima, para que el pasajero pueda acceder al servicio que mayor confiabilidad le ofrezca. Por parte de la directiva de la operadora debe tener estrategias para motivar y capacitar continuamente a los colaboradores sobre el trato a los pasajeros, la creación de un departamento que se encargue en la logística de mercancías. También el consejo de vigilancia debe realizar controles a todas las unidades de transporte, haciendo cumplir correctamente las rutas y frecuencias establecidas en el permiso de operación.
- En la operadora de transportes Sangay, así como en la mayoría de otras operadoras, la calidad de servicio siempre ha sido un caso de estudio para mejorar la satisfacción y lealtad del cliente, por lo que se recomienda que el presente trabajo sea socializado con los representantes de cada operadora, con la finalidad de hacer que los socios y colaboradores tengan el deseo y convicción de ayudar a otra persona satisfaciendo así sus necesidades.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar-Barojas, S. (2005). *Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud*.
Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>

ANT. (2014). *Ley Organica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial*. Obtenido de:
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>

ANT. (2018). *Reglamento Del Procedimiento De Intervención A Las Operadoras De Transporte Público Inter E Intraprovincial*. Obtenido 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>

ANT. (31 de Octubre de 2018). *Reglamento de Procedimiento de Intervención a las Operadoras de Transporte Público Inter e Intraprovincial*. Obtenido de:
<https://www.ant.gob.ec/index.php/noticias/noticias-nacionales/2020-boletin-ant-gestion-de-operadoras#.X0WWADW21dg>

Cano A., Gonzáles, R. & Torres., T. (2018). *Innovación en la gestión para el mejoramiento de la calidad en el hotel santa isabel*. Obtenido de: <http://ru.iiec.unam.mx/3812/1/205-Cano-González-Torres.pdf>

Collaguazo Suquillo, N., & Santamaría Vilatuña, D. (2014). *“Requerimientos Basicos Para La Estructuración De Una Empresa De Transporte Interprovincial De Pasajeros En El Ecuador, Caso De Estudio: Cooperativa De Transportes Occidentales”*. (Tesis Maestría, PUCE). Obtenido de: <https://docplayer.es/64412793-Pontificia-universidad-catolica-del-ecuador-matriz-facultad-de-ingenieria-maestría-en-transportes-autores-economicas-collaguazo-suquillo.html>

Domínguez R, P. (2008). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid: McGraw-Hill.

Dzul Escamilla, M. (2013). *Diseño No experimental*. Obtenido de:
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14902/PRES38.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- FENACOTIP. (2008). *Historia del transporte interprovincial*. Obtenido de:
<http://fenacotip.com.ec/somos/historia>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Ibarra Chimbo, M. M., & Piña Valverde, J. M. (2011). “*Propuesta Para El Mejoramiento Del Transporte Público Urbano Para La Ciudad De Azogues Con Perspectivas Hacia: La Seguridad Vehicular, Contaminación Ambiental Y Gestión Del Tránsito*”. (Tesis de Grado, UPS). Obtenido de: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1116>
- ISOTools. (2015). *Los modelos de gestión y el enfoque basado en procesos*. Obtenido de:
<https://www.isotools.org/2015/03/03/los-modelos-de-gestion-y-el-enfoque-basado-en-procesos/>
- López Cubino, R. (2001). *Modelos de Gestión de Calidad*. Obtenido de:
<https://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios*. México: Pearson Educación
- Marroquín Peña, R. (2012). *Metodología de la investigación*. Obtenido de:
<http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa*. Obtenido de:
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Montero Rivas, M. (2012). *El Concepto de Intervención Social desde una Perspectiva Psicológico-Comunitaria*. Obtenido de:
<http://revistas.unam.mx/index.php/mecedupaz/article/viewFile/30702/28480>
- Mora Pisco, L., Duran Vasco, M., & Zambrano Loor, J. (2016). *Consideraciones actuales sobre gestión empresarial*. Obtenido de:
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/276/328>
- Ortiz Arellano, E. (2013). *Epistemología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa: Paradigmas y Objetivos*. Obtenido de:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUK EwjFlcy39eTwAhWjTDABHZsPDAwQFjAAegQIAhAD&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5174556.pdf&usg=AOvVaw2buJFx19NztQP7O2SVmMcz>

Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Obtenido de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>

Rojas Ancacura, A. E., & Ebner Soto, V. R. (2011). “*Evaluación de la calidad del servicio de transportes a personas en la ciudad de Puerto Montt*”. Obtenido de:

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2011/bpmfer741e/doc/bpmfer741e.pdf>

Rojas Cairampoma, M. (2015). *Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>

Ruíz Rodríguez, J. M. (2011). *El transporte por carretera* (2ª. ed.). Barcelona: Marge Books.

Sanchez Arrellano, M. (2017). *Transporte Público*. México: McGraw-Hill.

SANGAY, C. I. (2013). *REGLAMENTO INTERNO*. Riobamba.

Silva Morales, N. A., & Torres Sánchez, C. (2017). “*Calidad Del Servicio De Transporte Urbano En La Ciudad De Cuenca*”. (Tesis de Grado, UPS). Obtenido de:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14263/1/UPS-CT007011.pdf>

Torres, M. (2012). *Metodos De Recoleccion De Datos Para Una Investigación*. Obtenido de:

http://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf

Vallejo Peñafiel, J. (2011). *Difusión De Una Campaña De Concienciación Y Orientación, Para Mejorar El Servicio De La Transportación Urbana De La Cooperativa De Buses “Ciudad De Milagro”* (Tesis de Grado, UNEMI). Obtenido de:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/1698>

Vargas, F. (24 de Febrero de 2011). *Transporte, Marco teórico y Metodológico*. Obtenido de:

<http://www.monografias.com/trabajos83/transporte-marco-teorico-y-metodologico/transporte-marco-teorico-y-metodologico.shtml>

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, A. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios.* .

Madrid: Díaz de Santos.



Firmado
electrónicamente
por:
**HOLGER
GERMAN
RAMOS
UVIDIA**

ANEXOS

ANEXO A: FICHA TÉCNICA

		ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE	
		<h2>Información al Pasajero-Ficha Técnica</h2>	
Página Web Esta información es recolectada de la página web de la cooperativa Sangay, revisando si dispone de todos los indicadores que el pasajero debe de tener al visitar el portal web de la operadora.		Cumple	No cumple
1	Información Rutas y frecuencias		
2	Información Tarifas		
3	Información ranking de la operadora		
4	% Flota vehicular con kit de seguridad		
5	Información de servicios a bordo		
6	Derechos del usuario		
7	Líneas de emergencia y denuncias		
Boletería en Terminales Esta información es recolectada dentro del Terminal de Riobamba, en las oficinas de la operadora Sangay, verificando así, si tiene la información necesaria para el pasajero.		Cumple	No cumple
1	Información Rutas y frecuencias		
2	Información Tarifas		
3	Derechos del usuario		
4	Líneas de emergencia y denuncias		
Información del conductor			
Nombre			
Tipo de licencia			
Años de experiencia			
Resultados evaluación de conductores			
Unidad de Transporte Esta ficha técnica está enfocada a las 25 unidades de transporte, envase a la visualización interna y externa de la unidad.		Cumple	No cumple
Número de disco de la unidad en lugares visibles			
Información audiovisual en pantallas y altoparlantes			

Información Origen, Destino y Paradas intermedias		
Derechos del usuario		
Líneas de emergencia y denuncias		

ANEXO B: ENCUESTA PERCEPCIÓN

ENCUESTA SOBRE UNA PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY ENCUESTA DE PERCEPCIÓN-MÉTODO SERVQUAL		DESACUERDO			ACUERDO			
ELEMENTOS TANGIBLES		PONDERACIÓN						PROMEDIO
1	La cooperativa de transporte cuenta con unidades modernas	1	2	3	4	5	6	7
2	Los asientos de la cooperativa de transporte son visualmente atractivos	1	2	3	4	5	6	7
3	El talento humano de las unidades tiene apariencia pulcra	1	2	3	4	5	6	7
4	La limpieza de las unidades es la adecuada	1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD		PONDERACIÓN						PROMEDIO
5	Las frecuencias de llegada de las unidades son apropiadas	1	2	3	4	5	6	7
6	Recibe usted un servicio de calidad por parte de la operadora	1	2	3	4	5	6	7
7	El servicio de encomiendas ha sido el adecuado para el usuario	1	2	3	4	5	6	7
8	La puntualidad en la salida del terminal ha sido siempre la adecuada	1	2	3	4	5	6	7
9	Existe el respeto de las paradas de terminal a terminal. (Origen-Destino)	1	2	3	4	5	6	7
CAPACIDAD DE RESPUESTA		PONDERACIÓN						PROMEDIO
10	En la operadora Sangay, el talento humano ofrece un servicio rápido a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
11	En caso de una denuncia, ha tenido la respuesta inmediata del personal administrativo	1	2	3	4	5	6	7
12	Al solicitar una guía de rutas y frecuencias, es atendido en ese momento su pedido	1	2	3	4	5	6	7
13	El ayudante de la unidad, ayuda personalmente a las personas con capacidades especiales	1	2	3	4	5	6	7
SEGURIDAD		PONDERACIÓN						PROMEDIO
14	El comportamiento del talento humano inspira confianza y seguridad	1	2	3	4	5	6	7
15	El talento humano demuestra igualdad con todos los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
16	La operadora brinda confianza al trasladar su encomienda de un lugar a otro	1	2	3	4	5	6	7
17	Las unidades de transporte le dan seguridad en el viaje	1	2	3	4	5	6	7
EMPATÍA		PONDERACIÓN						PROMEDIO
18	Ha recibido usted atención individualizada por parte del colaborador o chofer	1	2	3	4	5	6	7
19	Los colaboradores de la unidad de transporte le brindan amabilidad	1	2	3	4	5	6	7
20	El talento humano está siempre atento a las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
21	Los valores del colaborador es el correcto al atender a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
22	El talento humano tiene que estar en capacitaciones permanentes	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO B: ENCUESTA EXPECTATIVA

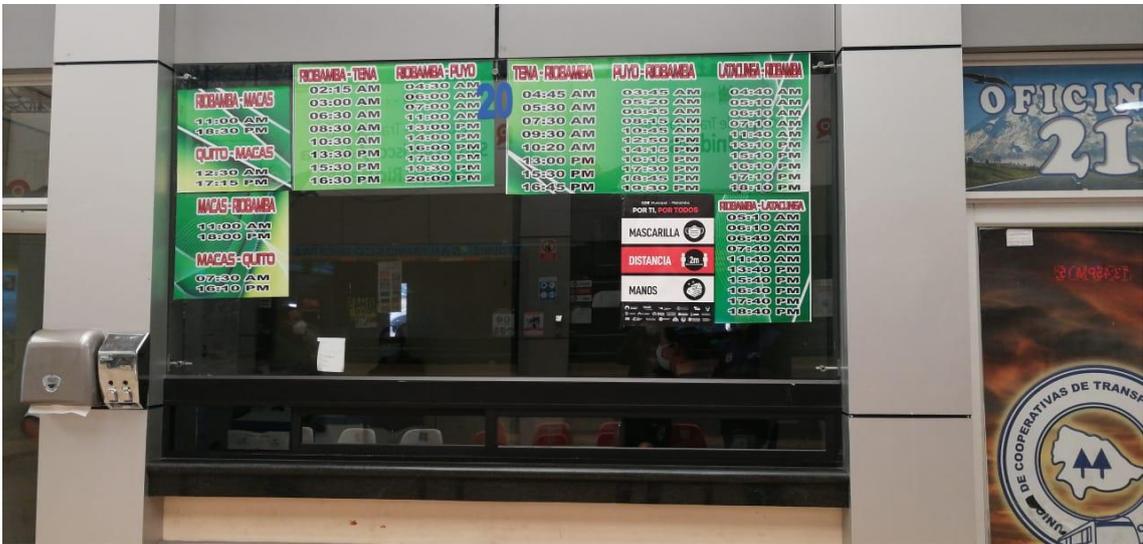
ENCUESTA SOBRE UNA PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL SANGAY ENCUESTA DE EXPECTATIVA- MÉTODO SERVQUAL		DESACUERDO				ACUERDO				
ELEMENTOS TANGIBLES		PONDERACIÓN							PROMEDIO	
1	La cooperativa de transporte cuenta con unidades modernas	1	2	3	4	5	6	7		
2	Los asientos de la cooperativa de transporte son visualmente atractivos	1	2	3	4	5	6	7		
3	El talento humano de las unidades tiene apariencia pulcra	1	2	3	4	5	6	7		
4	La limpieza de las unidades es la adecuada	1	2	3	4	5	6	7		
FIABILIDAD		PONDERACIÓN							PROMEDIO	
5	Las frecuencias de llegada de las unidades son apropiadas	1	2	3	4	5	6	7		
6	Recibe usted un servicio de calidad por parte de la operadora	1	2	3	4	5	6	7		
7	El servicio de encomiendas ha sido el adecuado para el usuario	1	2	3	4	5	6	7		
8	La puntualidad en la salida del terminal ha sido siempre la adecuada	1	2	3	4	5	6	7		
9	Existe el respeto de las paradas de terminal a terminal. (Origen-Destino)	1	2	3	4	5	6	7		
CAPACIDAD DE RESPUESTA		PONDERACIÓN							PROMEDIO	
10	En la operadora Sangay, el talento humano ofrece un servicio rápido a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7		
11	En caso de una denuncia, ha tenido la respuesta inmediata del personal administrativo	1	2	3	4	5	6	7		
12	Al solicitar una guía de rutas y frecuencias, es atendido en ese momento su pedido	1	2	3	4	5	6	7		
13	El ayudante de la unidad, ayuda personalmente a las personas con capacidades especiales	1	2	3	4	5	6	7		
SEGURIDAD		PONDERACIÓN							PROMEDIO	
14	El comportamiento del talento humano inspira confianza y seguridad	1	2	3	4	5	6	7		
15	El talento humano demuestra igualdad con todos los usuarios	1	2	3	4	5	6	7		
16	La operadora brinda confianza al trasladar su encomienda de un lugar a otro	1	2	3	4	5	6	7		
17	Las unidades de transporte le dan seguridad en el viaje	1	2	3	4	5	6	7		
EMPATÍA		PONDERACIÓN							PROMEDIO	
18	Ha recibido usted atención individualizada por parte del colaborador o chofer	1	2	3	4	5	6	7		
19	Los colaboradores de la unidad de transporte le brindan amabilidad	1	2	3	4	5	6	7		
20	El talento humano está siempre atento a las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	6	7		
21	Los valores del colaborador es el correcto al atender a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7		
22	El talento humano tiene que estar en capacitaciones permanentes	1	2	3	4	5	6	7		

ANEXO C: LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN











ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS DEL
APRENDIZAJE



UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 20 / 08 / 2021

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: PAUL FERNANDO LLAMUCA LLAMUCA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: GESTIÓN DE TRANSPORTE
Título a optar: INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE
f. Analista de Biblioteca responsable: Lcdo. Holger Ramos, MSc.



1239-DBRA-UPT-2021