



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

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TEMA:

**PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA
MODALIDAD DE TAXI CONVENCIONAL EN EL CANTON GUANO -
PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

AUTOR:

VÍCTOR RAFAEL DOMÍNGUEZ CEVALLOS

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de Investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión de Transporte, ha sido desarrollado por el Sr. Víctor Rafael Domínguez Cevallos, ha sido revisado en su totalidad, quedando autorizada su presentación.

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique

DIRECTOR

Ing. Oscar Iván Granizo Paredes

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

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

Riobamba, 28 de Noviembre de 2017

Víctor Rafael Domínguez Cevallos
C.C.: 060413541-8

DEDICATORIA

A:

Mis padres y hermanos por haberme brindado su apoyo en todo momento, por sus consejos, por la motivación constante que me ha permitido lograr una meta más en mi vida, por los valores que me inculcaron con el objetivo de hacerme un hombre de bien.

Mis amigos que me apoyaron cuando necesitaba un consejo en los momentos que lo necesitaba, extendiéndome su mano y compartiendo conmigo grandes episodios tanto de mi vida como estudiante y mi vida personal.

Mi novia, por su apoyo incondicional en el tiempo que hemos compartido juntos, impulsándome siempre a lograr grandes cosas, con su ayuda en momentos cuando creía que todo se venía abajo.

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por haberme permitido cursar en sus aulas mi carrera y ser parte de tan prestigiosa universidad, así como también a los distintos docentes que aportaron y me brindaron sus conocimientos en el transcurso de mi paso por las aulas.

Agradezco también a mis asesores de tesis que me brindó la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como también por haberse apersonado de este proyecto para poder culminarlo de la manera deseada.

Y para finalizar, agradezco a mis compañeros de aulas durante toda la carrera, ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral aportaron con un gran porcentaje en el desarrollo de mis estudios.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de ilustraciones	xi
Índice de gráficos.....	xi
Índice de diagramas	xii
Índice de anexo	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del problema	3
1.1.2. Sistematización del problema	3
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.2.1. Objetivo general	3
1.2.2. Objetivos específicos	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.2.1. Transporte público y comercial.....	7
2.2.2. Modalidad Taxis.....	9
2.2.3. Atención y Servicio al Cliente	9

2.2.4.	Calidad del servicio.....	10
2.2.4.1.	Cultura del servicio	11
2.2.4.2.	Calidad de servicio en el transporte público	11
2.2.4.3.	Calidad de servicio en la modalidad taxi	14
2.2.4.4.	Dimensiones de la calidad del servicio	16
2.2.5.	Plan de Mejora	17
2.2.6.	Mejora continua	18
2.2.7.	Escala de Likert.....	20
2.3.	ANTECEDENTES.....	20
2.3.1.	Base Legal.....	21
2.3.2.	Accidentes de tránsito	26
2.4.	IDEA A DEFENDER	28
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		29
3.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	29
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
3.3.	HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS A UTILIZAR.....	31
3.4.	TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.	33
a.	Encuestas Usuarios.....	33
b.	Encuestas Conductores.....	51
3.5.	HALLAZGOS	68
3.5.1.	Hallazgos encuestas	68
3.5.2.	Hallazgos entrevista.	72
a)	Director Municipal de Transito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	72
b)	Gerente Compañía de Transporte en Taxi convencional “Paquicaguan”.	72
c)	Usuario del servicio.....	72
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		73
4.1.	SITUACIÓN ACTUAL.....	73
4.2.	ÁRBOL DE PROBLEMAS	82

4.3.	ÁRBOL DE OBJETIVOS	83
4.4.	MATRIZ DE INVOLUCRADOS	84
4.5.	MARCO LÓGICO.....	85
4.6.	ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA LA CALIDAD DE SERVICIO.	90
4.6.1.	Cultura y Calidad del servicio.....	90
4.6.2.	Entorno Laboral	98
4.7.	PRESUPUESTO	102
4.8.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	104
	CONCLUSIONES	105
	RECOMENDACIONES.....	106
	BIBLIOGRAFÍA	107
	ANEXOS	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Diferencias Taxi convencional y taxi ejecutivo.	23
Tabla N° 2: Actividades de Transporte en taxi.....	26
Tabla N° 3: Accidentes de Tránsito Provincia de Chimborazo y cantón Guano hasta agosto de 2017	27
Tabla N° 4: Población por parroquias del Cantón Guano.	30
Tabla N° 5: Encuestas a los usuarios.....	31
Tabla N° 6: Encuesta a las operadoras.....	32
Tabla N° 7: Pregunta 1.....	33
Tabla N° 8: Pregunta 2.....	34
Tabla N° 9: Pregunta 3.....	36
Tabla N° 10: Pregunta 4.....	37
Tabla N° 11: Pregunta 5.....	38
Tabla N° 12: Pregunta 6.....	39
Tabla N° 13: Pregunta 7.....	41
Tabla N° 14: Pregunta 8.....	42
Tabla N° 15: Pregunta 9.....	43
Tabla N° 16: Pregunta 10.....	45
Tabla N° 17: Pregunta 11.....	46
Tabla N° 18: Pregunta 12.....	47
Tabla N° 19: Pregunta 13.....	48
Tabla N° 20: Pregunta 14.....	49
Tabla N° 21: Pregunta 15.....	50
Tabla N° 22: Pregunta 1 Conductores	51
Tabla N° 23: Pregunta 2 Conductores	52
Tabla N° 24: Pregunta 3 Conductores	54
Tabla N° 25: Pregunta 4 Conductores	55
Tabla N° 26: Pregunta 4 Conductores Opción Si	56
Tabla N° 27: Pregunta 5 Conductores	57
Tabla N° 28: Pregunta 6 Conductores	59
Tabla N° 29: Pregunta 7 Conductores	60
Tabla N° 30: Pregunta 8 Conductores	61

Tabla N° 31: Pregunta 9 Conductores	62
Tabla N° 32: Pregunta 10 Conductores	63
Tabla N° 33: Pregunta 11 Conductores	64
Tabla N° 34: Pregunta 12 Conductores	65
Tabla N° 35: Pregunta 13 Conductores	66
Tabla N° 36: Pregunta 14 conductores	67
Tabla N° 37: Matriz de Hallazgos encuestas.	68
Tabla N° 38: Datos generales operadoras de Transporte en Taxi Convencional.	73
Tabla N° 39: Flota vehicular Compañía Valle de los nevados S.A.	74
Tabla N° 40: Flota vehicular Compañía Serviguano S.A.	75
Tabla N° 41: Flota vehicular Compañía “Dr. Cesar Augusto Naveda” S.A.	76
Tabla N° 42: Flota vehicular Compañía “Paquicaguan Express” S.A.	77
Tabla N° 43: Flota vehicular Compañía “San Isidro de Patulu” S.A.	78
Tabla N° 44: Mediana y media de años de vida útil de la flota vehicular.	78
Tabla N° 45: Marcas más utilizadas en las operadoras.	78
Tabla N° 46: Diagnostico de la Situación actual.	79
Tabla N° 47: Nivel de servicio	80
Tabla N° 48: Situación actual cualitativa.	80
Tabla N° 49: Nivel de Servicio porcentual.	81
Tabla N° 50: Matriz de Involucrados en la Mejora.	84
Tabla N° 51: Matriz de Marco Lógico.	85
Tabla N° 52: Estrategia 1	90
Tabla N° 53: Descripción de Parámetros para calificación del servicio.	91
Tabla N° 54: Estrategia N° 2	92
Tabla N° 55: Estrategia 3	93
Tabla N° 56: Estrategia N° 4	94
Tabla N° 57: Estrategia N° 5	95
Tabla N° 58: Estrategia N°	96
Tabla N° 59: Estrategia N° 7	97
Tabla N° 60: Estrategia N° 8	98
Tabla N° 61: Estrategia N° 9	99
Tabla N° 62: Estrategia N° 10	100
Tabla N° 63: Estrategia N° 11	101
Tabla N° 64: Presupuesto de la propuesta de mejora	102

Tabla N° 65: Cronograma de actividades para la ejecución de estrategias.	104
---	-----

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1: Encuesta a usuarios	116
Ilustración N° 2: Encuesta a los usuarios.....	116
Ilustración N° 3: Accidentes de tránsito compañías de taxi.	117
Ilustración N° 4: Entrevista Director Municipal de Transito.....	117

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Histograma Accidentes de tránsito cantón Guano hasta Agosto 2017	27
Gráfico N° 2: Pregunta 1	33
Gráfico N° 3: Pregunta 2	34
Gráfico N° 4: Pregunta 3	36
Gráfico N° 5: Pregunta 4	37
Gráfico N° 6: Pregunta 5	38
Gráfico N° 7: Pregunta 6	39
Gráfico N° 8: Pregunta 7	41
Gráfico N° 9: Pregunta 8	42
Gráfico N° 10: Pregunta 9	43
Gráfico N° 11: Pregunta 10	45
Gráfico N° 12: Pregunta 11	46
Gráfico N° 13: Pregunta 12	47
Gráfico N° 14: Pregunta 13	48
Gráfico N° 15: Pregunta 14	49
Gráfico N° 16: Pregunta 15	50
Gráfico N° 17: Pregunta 1 Conductores	51
Gráfico N° 18: Pregunta 2 Conductores	52
Gráfico N° 19: Pregunta 3 Conductores	54
Gráfico N° 20: Pregunta 4 Conductores	55
Gráfico N° 21: Pregunta 4 Conductores Opción Si	56
Gráfico N° 22: Pregunta 5 Conductores	57

Gráfico N° 23: Pregunta 6 Conductores	59
Gráfico N° 24: Pregunta 7 Conductores	60
Gráfico N° 25: Pregunta 8 Conductores	61
Gráfico N° 26: Pregunta 9 Conductores	62
Gráfico N° 27: Pregunta 10 Conductores	63
Gráfico N° 28: Pregunta 11 Conductores	64
Gráfico N° 29: Pregunta 12 Conductores	65
Gráfico N° 30: Pregunta 13 Conductores	66
Gráfico N° 31: Pregunta 14 Conductores.	67

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama N° 1: Árbol de problemas	82
Diagrama N° 2: Árbol de Objetivos.	83

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo N° 1: Encuesta a los usuarios	109
Anexo N° 2: Encuesta a los Transportistas.....	113
Anexo N° 3: Fotografías en trabajo de campo.....	116
Anexo N° 4: Denuncias presentadas en la DMTTTSV-CG.	118
Anexo N° 5: Oficio FEDOTAXIS revisión de tarifa.....	121

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA MODALIDAD DE TAXI CONVENCIONAL EN EL CANTÓN GUANO -PROVINCIA DE CHIMBORAZO”, tiene como finalidad incrementar el nivel de satisfacción de la población que utiliza el servicio de taxi convencional. La investigación se desarrolló utilizando las metodologías cuantitativa y cualitativa que aportaron para el análisis de los contextos que engloban la calidad de servicio; en la recolección de información se utilizó herramientas como la encuesta la que estuvo dirigida hacia los usuarios y conductores de las operadoras de servicio de transporte en la modalidad de taxi convencional, también se utilizó la entrevista misma que se dirigió a representantes del órgano regulador del servicio, a dirigentes de las operadoras y a usuarios para obtener datos verídicos de la situación actual. En el estudio se evidenció la baja calidad en el servicio de la modalidad de taxi convencional, la necesidad de implantar estándares de calidad de servicio, la falta de armonía entre los involucrados presentando malestar entre ellos. Los principales aspectos a tomar en cuenta para la realización del plan de mejora se reflejan en las estrategias planteadas mismas que se dividen en dos segmentos que son: “Cultura y calidad de servicio” y “entorno laboral”, tienen como objetivo solucionar los problemas encontrados en el estudio acerca de esta modalidad de servicio de transporte, otorgando los derechos y obligaciones que le corresponde a cada uno de los actores involucrados siendo; las operadoras de transporte comercial en taxi convencional, los usuarios y como órgano regulador la Dirección Municipal de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <CALIDAD DE SERVICIO> <TAXI MODALIDAD CONVENCIONAL> <SATISFACCIÓN DEL USUARIO> < CALIDAD DE SERVICIO> <ENTORNO LABORAL> <GUANO (CANTÓN) >

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique
DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ABSTRACT

The present research work called “IMPROVEMENT PLAN OF SERVICE QUALITY IN CONVENTIONAL TAXI MODALITY – GUANO CANTON – CHIMBORAZO PROVINCE” has a purpose to increase the level population’s satisfaction that uses the conventional taxi service. The research developed using the quantitative and qualitative methodologies that contributed to the analysis of contexts encompass the quality of service the survey used in the collection of information directed towards users and drivers of transport service operators in the modality of conventional taxi, also the interview used, and addressed to representatives of regulatory body service, leaders of the operators and users to get accurate data of the current situation. The study showed the low quality in the service of conventional taxi modality, the need of implementing quality of service standards and the lack of harmony among those get involved, presenting discomfort among them. The main aspects to take into account for the realization of improvement plan reflected in the raised strategies divided into two segments, they are: “Culture and service quality” and “work environment” have a goal, to solve the encountered problems in the study about this modality of transportation service, grating the rights and obligations that correspond to each one of involved actors, they are the commercial transport operators of conventional taxi, the users, and as a regulatory body the Municipal Transit Direction Land Transport and Road Security of Guano canton.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <QUALITY OF SERVICE> <CONVENTIONAL TAXI MODALITY> <SATISFACTION OF THE USER> <QUALITY OF SERVICE> <WORK ENVIRONMENT> < GUANO (CANTÓN)>

INTRODUCCIÓN

El presente plan de mejora se ha desarrollado en torno al diseño de estrategias que engloba la calidad y cultura del servicio de transporte, teniendo presente que la necesidad de movilizarse obliga a las personas a utilizar diversos modos y medios de transporte, de los cuales uno de los medios más utilizados es el transporte en taxi convencional.

Por este motivo el siguiente trabajo se llevó a cabo en cuatro capítulos que se relacionan con la calidad de servicio, que permite a las operadoras de transporte comercial de la modalidad de taxi convencional poner en práctica las distintas herramientas proporcionadas con las que podrán impulsar el servicio de dicha modalidad, siendo pioneros en el desarrollo de la calidad y cultura del servicio en el transporte del sector.

El proyecto de investigación contiene el planteamiento del problema, objetivo general, específicos y la justificación del mismo, recaba todas las bibliografías que sirvieron para el desarrollo del plan de mejora en su totalidad.

Se define la metodología a utilizarse en el plan de mejora, así como también la población y la muestra que se toma para el estudio, la idea a defender con sus respectivas variables, los datos recolectados en el trabajo de campo y los hallazgos de cada uno.

El diagnóstico de la situación actual se realiza mediante, árbol de problemas, árbol de objetivos, matriz de involucrados, matriz de marco lógico, las estrategias planteadas para la mejora de la calidad del servicio en la modalidad de taxi convencional del cantón Guano - Provincia de Chimborazo, el presupuesto a manejarse para la ejecución de cada una, y el cronograma donde detalla los tiempos que tiene cada estrategia para su ejecución.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El cantón Guano presenta una poblacional total de 47.394 habitantes según datos de INEC, las mismas que tienen la constante necesidad de trasladarse a diferentes puntos utilizando las modalidades existentes en el cantón como es el transporte intra-provincial que a la vez presta el servicio de ruta dentro de la cabecera cantonal y a las distintas parroquias rurales del cantón, entre las cuales el servicio de taxi convencional es una de las opciones para movilizarse dentro y fuera del cantón.

El transporte representa uno de los servicios con más dinamización de la economía en la población; que comunica y traslada a personas, bienes y recursos en general. Siendo específicos el transporte de taxi convencional existente en el cantón, permite que los pobladores se puedan trasladar a realizar sus actividades dentro y fuera de la urbe por razones de trabajo, estudios, comercio entre otros; de esta manera se dinamiza todos los aspectos sociales.

Actualmente en el cantón Guano existen 5 operadoras de taxi convencional las cuales se distribuyen según las necesidades y sectores de la siguiente forma: 2 compañías en la cabecera cantonal las mismas que están conformadas con un total de 77 unidades que representan un 64%; 3 compañías en las parroquias rurales: San Andrés con 26 unidades equivale al 21%, San Isidro con 6 unidades el 5% y San Gerardo con 12 unidades el 10%; Contando con una flota vehicular de 121 unidades, las mismas que están destinadas a cubrir toda necesidad de movilización de los pobladores del cantón.

Los taxis convencionales del cantón necesitan una revisión total en cuanto a la calidad de servicio, tomando en cuenta aspectos tales como: las tarifas, la velocidad de operación de las unidades, trato al usuario o cliente y tiempos de viaje tanto dentro como fuera del cantón, entre otros.

Entre los principales problemas tenemos las quejas presentadas por los usuarios en cuanto: a tiempos de viaje, unidades en mal estado, el trato descuidado hacia el usuario, eficacia y eficiencia de la calidad de servicio que se oferta en el cantón Guano.

En base a lo mencionado, se hace necesario realizar un análisis que determine las variables que inciden en el servicio de transporte de taxi convencional a fin de proponer un plan de mejora de la calidad del servicio que están recibiendo los usuarios con la finalidad de mejorar sus niveles de satisfacción.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cuál será el impacto del plan de mejora de la calidad de servicio de transporte modalidad de taxi convencional en los niveles de satisfacción de la población en el cantón Guano, Provincia de Chimborazo?

1.1.2. Sistematización del problema

- ¿Cuál es el sustento teórico de la presente investigación?
- ¿Cuál es la situación actual del servicio de transporte modalidad taxi convencional en el cantón Guano?
- ¿Cuáles son las principales variables que inciden en la calidad del servicio?
- ¿Cómo obtener ventajas competitivas para mejorar la calidad del servicio y los niveles de satisfacción de la población?

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo general

Elaborar un plan de mejora de la calidad de servicio de transporte en la modalidad taxi convencional en el cantón Guano, Provincia de Chimborazo, para incrementar el nivel de satisfacción de la población.

1.2.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del servicio de taxi convencional del cantón.
- Evaluar los datos obtenidos de la situación actual en cuanto a la calidad de servicio de transporte en la modalidad de taxi convencional del cantón.
- Generar estrategias para la mejora de la calidad de servicio guiadas por las variables de estudio.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Teórica

La calidad del servicio es un tema de total pertinencia tanto para la producción de bienes tangibles, cuanto en la prestación de servicios o bienes intangibles, por lo cual la ciencia administrativa en la actualidad lo considera como el fin social primordial a obtener en todo tipo de actividad productiva y social. El marco legal actual también define los lineamientos regulatorios a la actividad del servicio de transporte en los siguientes términos:

Basándonos en la Ordenanza de Creación de la Dirección Municipal de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial – Cantón Guano (DMTTTSV – CG). en el artículo **14.5.- Operadoras de transporte terrestre**, señala en el inciso e) “*Estándares de calidad de servicio, obligaciones, mejoras y eficiencia de la operación de transporte terrestre.*”, así también en su artículo **19.- Organización de servicios de transporte colectivo.** - señala en su inciso c) “*Organizar y estandarizar el servicio de transporte escolar, así como el transporte de taxis, a nivel urbano e interparroquial-intracantonal*”

Práctica

Los resultados que se obtengan en este estudio proporcionarán las pautas para mejorar el servicio de transporte en taxi convencional, siendo pioneros en realizarlo con beneficios directos para la población y usuarios del mismo. La importancia del tema de investigación propuesto radica en que se tomará como herramienta para generar estrategias que permitan hacer de la calidad de servicio una cultura, de esta manera los usuarios y los

prestadores del servicio puedan mantener la armonía que amerita el transporte como un servicio y un eje de desarrollo social.

Académica

Desde el punto de vista académico el presente tema de investigación está encuadrado dentro de las líneas de investigación de la carrera de Ingeniería en Gestión del Transporte y constituye el primer trabajo de tipo profesional en el cual se aplicarán los conocimientos adquiridos en las diferentes asignaturas del pensum de estudios.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Al momento de iniciar la investigación se procedió a efectuar una revisión bibliográfica sobre el tema y en la red de internet se evidencio que existen varios trabajos de investigación que tienen relación con el tema establecido, los cuales van a ser enumerados a continuación.

“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO PARA LA CIUDAD DE AZOGUES CON PERSPECTIVAS HACIA: LA SEGURIDAD VEHICULAR, CONTAMINACIÓN AMBIENTAL Y GESTIÓN DEL TRANSITO”

Autores: Marcos Martín Ibarra Chimbo y José Marcelo Peña Valerde

Objetivos: Elaborar 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 adecuando los flujos de tránsito y mejorando la seguridad vial en las carreteras.

Principales conclusiones: La propuesta para el mejoramiento del transporte público urbano para la ciudad de Azogues radica en tres factores específicos, El Medio Ambiental, Tránsito y Seguridad.

- Al establecer el mantenimiento preventivo más adecuado y riguroso, se logrará reducir la contaminación ambiental hasta en un 70% y sobre todo que el mantenimiento correctivo será de menor costo.
- El casco urbano de la ciudad posee un trazado anti técnico, calles angostas e intersecciones estrechas. Las unidades propuestas por: su diseño, capacidad y tamaño, circularán sobre la calzada, manteniendo un radio de giro óptimo, sin poner en riesgo al peatón ni deteriorando los bordes y aceras, lo cual representará mayor seguridad y

menos gasto a la Municipalidad respecto a la reparación y mantenimiento de las aceras.

- Las seguridades evidentemente inexistentes dentro de las unidades se corregirán con el diseño de las unidades propuestas. Estas ofrecerán mayor seguridad, estabilidad, menor consumo de combustible; se desplazará de mejor manera a través de las intersecciones y puntos conflictivos, emite menor cantidad de gases nocivos, menor gasto de mantenimiento; por lo tanto, las ganancias de la empresa y el propietario se verán incrementadas.

“PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CADENA LOGÍSTICA DE TRANSPORTE DE LAS EXPORTACIONES DE LA EMPRESA JAMBI KIWA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”

Autor: Mayra Isabel Suárez Era

Objetivos: Elaborar un plan para el mejoramiento de la cadena logística de transporte de la Empresa JAMBI KIWA, orientado a alcanzar la mayor productividad en cada uno de los procesos para el mejoramiento continuo.

Principales conclusiones:

- En la investigación realizada a la empresa JAMBI KIWA se concluye que mediante la aplicación del plan de mejoramiento de la cadena logística, la empresa reduce costos tanto de transporte y empaçado.
- La “Asociación de Productores de Plantas Medicinales de Chimborazo JAMBI KIWA” no posee un modelo de procesos logísticos de transporte, lo que dificulta la toma de decisiones y el crecimiento económico de la organización.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Transporte público y comercial

“El transporte constituye un elemento esencial en la vida de las urbes actuales, hasta el punto de que resulta difícil plantearse la respuesta a una hipótesis contra factual con

respecto a cómo serían en la actualidad nuestras ciudades y áreas metropolitanas sin transporte. El transporte siempre ha estado presente en las sociedades humanas como una necesidad básica para su supervivencia, para garantizar la continuidad de la sociedad.” (Urbano P., Ruiz A. y Sánchez J., 2012)

El transporte desde su concepción e invención tuvo como objetivo satisfacer la necesidad de trasladar a una persona (o algo) de un lugar a otro, ya sea de una manera u otra, pero siendo el objetivo primordial, partir desde un punto para llegar a otro. Con el transcurso del tiempo las técnicas de satisfacción de esta necesidad fueron mejorando y actualmente encontramos varios métodos por los cuales se puede dar el transporte.

“El transporte es el modo de trasladar a personas por medio de vehículos motorizados, a través de caminos que conducen a un lugar determinado, y se caracterizan por ser edificaciones de grandes dimensiones que comprenden espacios semi abiertos y cerrados. Requieren de amplios espacios para áreas exteriores (estacionamientos, áreas de maniobras, etc.) y se definen por Zonas: zona pública, zona privada, zona exterior y zonas de servicios adicionales. Son edificaciones de actividad constante y que funcionan como hitos de un área urbana y son puntos de vinculación entre ciudades y sirven de intercambio económico entre los centros poblados.” (Perugachi, P. y Vaca, H., 2012)

Hoy en día, los medios de transporte motorizados han desplazado a otros en cuanto a zona urbana se refiere. Muchos de estos vehículos se utilizan para el transporte masivo de personas que más que satisfacer una necesidad por un deseo de cómo llegar a cumplirlo, cumple con el objetivo de trasladar a una persona de un lugar a otro ya sea por distintos motivos. Últimamente, el usuario de este tipo de transportes se ha visto en la necesidad de calificar este requerimiento como un servicio, siendo así que analiza la calidad del mismo y la satisfacción que este pudiese llegar a cumplir en cuanto a sus expectativas, dejando un poco de lado la necesidad de transportarse, si no el cómo lo hace y cuál es su experiencia durante el trayecto.

2.2.2. Modalidad Taxis

“El transporte público urbano taxis satisface una de las necesidades más latentes en las personas como es el transporte directo entre el lugar de partida y el de llegada ya sea hacia su trabajo, hogar, escuela o practicar algún deporte.” (Mollogón, O., 2015)

“El taxi es un modo de transporte público de alquiler que puede ser utilizado por cualquier persona que pague una tarifa en vehículos operados por un chofer o empleado ajustándose a los deseos cumplidos de movilidad del cliente, debido a su rapidez, a su atributo puerta a puerta, a la privacidad, al confort, al tiempo de operación y a la falta de tarifas de estacionamiento.” (Solar D., 2013)

2.2.3. Atención y Servicio al Cliente

“Es el conjunto de prestaciones que el cliente - espera además del producto o servicio básico – como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo.” (Equipo Vértice, 2010)

Las necesidades de las personas han hecho que surjan los negocios. Aquellas empresas que prestan un servicio o producto para poder satisfacer la necesidad de una o más personas. Pero el deber de una empresa no termina en ofrecer el servicio simplemente, sino en aplicar técnicas y estrategias para que un potencial consumidor elija su propuesta frente a la amplia competencia existente, cumpliendo con todos los requisitos que este necesita convirtiéndolo así en un cliente para la empresa.

“Todas las actividades que ligan a la empresa con sus clientes constituyen el servicio al cliente. Entre estas actividades podemos mencionar las siguientes: Las actividades necesarias para asegurar que el producto/servicio se entrega al cliente en tiempo, unidades y presentación adecuados. Las relaciones interpersonales establecidas entre la empresa y el cliente. Los servicios de reparación, asistencia y mantenimiento postventa. El servicio

de atención, información y reclamaciones de clientes y la recepción de pedidos de la empresa.” (Couso, 2005)

Estas técnicas aplicadas deberán ser expandidas una vez que la persona se haya convertido en cliente de la empresa, lo que permitirá que este cliente se sienta en un ambiente confortable y de confianza, predominando el interés que la empresa tiene por el siendo una parte fundamental para el desarrollo de la misma. Las reacciones positivas hacen que este cliente recomiende a la empresa sobre otras convirtiéndola así en un referente del servicio ofrecido.

“La atención al cliente es la relación interpersonal amable y cordial que les brindamos a las personas con las que entramos en contacto para ofrecerle nuestros productos o servicios. El servicio al cliente incluye, adicionalmente a la atención, otros aspectos no menos importantes que el cliente evalúa a la hora de manifestar su satisfacción o insatisfacción.” (Zuluaga, 2011)

2.2.4. Calidad del servicio

Existen diferentes definiciones de lo que se considera la calidad de servicio, para (Pérez, 2010) “la calidad del servicio es la estrategia que establece una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, como forma de mantener la ventaja competitiva en un mercado cambiante; el cliente representa el papel más importante del tema de la calidad, ya que es quién demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita, y es quién valora los resultados, es decir, clientes satisfechos mejores beneficios para la empresa”.

“La calidad de servicio como la oportunidad que tienen las empresas de obtener beneficios, diferenciándolas una de otra por la atención brindada al cliente, ya que es éste quien valora la calidad a través de su preferencia y fidelidad, en otras palabras, mejor atención significa permanencia de la empresa en el mercado y beneficios económicos.” (Urdaneta J., Monasterio S. y Peña O., 2011)

2.2.4.1. Cultura del servicio

Según lo establecido por (Gosso, 2010) “una sólida cultura de calidad de servicio cumple varias funciones y aporta muchos beneficios a la empresa. La cultura define la identidad de la empresa y actúa como reguladora, estimulando determinados tipos de conducta y desalentando otras; creando su propio sistema de selección y rechazo de individuos no afines a esa cultura organizacional. Además, produce que los empleados se sientan identificados con ella y sean menos propensos a abandonarla. También, transmite un sentido de pertenencia, “pone la camiseta” en los empleados.

Las empresas de transporte, en este caso, cooperativas; tienen que instaurar una cultura de calidad de servicio que ponga en primer lugar al usuario. A su vez, todos los trabajadores, siendo en las cooperativas los conductores, deberán estar comprometidos con la misma, lo que permitirá brindar un mejor servicio a los usuarios del transporte taxi y a su vez que esta cultura del servicio se convierta en un referente dentro del espacio en que se desarrolla

Se debe pensar en el usuario sobre todas las cosas, incluso sobre la satisfacción de la necesidad. El usuario es un pilar fundamental para la existencia del servicio y para los proveedores del mismo. Tal como lo manifiesta (Quezada, 2015) “Y es que la cultura de servicio es menos acerca de dictar políticas y más acerca de la gente, especialmente en aquello que se refiere a los negocios que brindan abrigo, hospedaje, alimentación, transporte, etc.”.

2.2.4.2. Calidad de servicio en el transporte público

“En el contexto de los sistemas de transporte, la calidad del servicio refleja la percepción que el usuario tiene de su desempeño. El interés por cuantificar la calidad del servicio implica a todos los actores del sistema (usuarios, concesionarios y

autoridades reguladoras), ya que incide en al menos tres procesos: en primer lugar, se relaciona con la elección del modo o servicio de transporte. En segundo lugar está la competencia entre los diferentes modos de transporte. Y en tercer lugar se encuentra la preservación de un servicio de interés público.” (Sánchez F. y Romero J., 2010)

“Según la Norma europea UNE-EN 13816 específica sobre calidad en transporte de pasajeros (en todos los modos), el “marco común” para definir la calidad del servicio de transporte público de viajeros contempla dos puntos de vista: por una parte el de la Administración (titular del servicio) y los operadores (prestadores del servicio) y, por otra, el de los clientes (actuales y potenciales)”. (Petit, 2007)

Como en todo servicio, hay dos partes que siempre intervienen: El prestador del servicio y el cliente, en este caso será el operador del transporte y el usuario quien utiliza este servicio para movilizarse. Mientras que uno tiene las expectativas sobre cómo será atendido y si su requerimiento será cumplido de la mejor manera, la otra parte tiene la responsabilidad de dar un servicio de calidad que haga que el usuario se sienta satisfecho cumpliendo así las expectativas del mismo. Lastimosamente, en muchos de los casos en cuanto al servicio en el transporte público, este panorama es inexistente, siendo el más perjudicado el usuario quien no ve cumplidas sus expectativas y prefiere optar por otro tipo de sistemas de movilidad.

“En este sector resulta muy fácil para el cliente percibir el servicio recibido y poder diferenciarlo con las expectativas que sobre el mismo se había creado. Conocer las necesidades del cliente y poderlas satisfacer se convierte en un factor determinante para diferenciar la organización de la competencia, esto puede derivar en un elemento de ventaja competitiva en cuanto se consiga optimizar el flujo de mercancías, su costo de manipulación así como agilizar el servicio y el nivel de fiabilidad lo que convierte en un aspecto estratégico clave las relaciones que se puedan establecer entre remitentes, transportistas y destinatarios, para dar viabilidad a un sector cada vez más competitivo y donde los márgenes son más reducidos.” (Cedeño, R. y Cáceres J., 2010)

En tiempos recientes se ha visto un incremento de las quejas por parte de los usuarios del servicio de transporte público, que pueden deberse a varios factores. La falta de capacitación sobre el trato a los usuarios y el no darse cuenta de que se está brindando un servicio por el que el usuario está cancelando una cuota establecida, hacen que la responsabilidad sobre el cambio de actitud y mejoramiento del servicio recaiga en el operador del transporte, siendo este la principal ventana hacia la cual el usuario puede ver reflejadas sus expectativas.

El servicio de transporte público no es un tema nuevo, existiendo ya por varios años cooperativas de transporte que compiten entre sí para captar la atención del usuario. Lastimosamente, esta competencia muchas de las veces se basa en una riña en las carreteras, y no en brindar un servicio de calidad y dando prioridad al usuario, siendo estas las principales características que un usuario busca cuando necesita satisfacer una necesidad utilizando algún servicio. Algunas cooperativas se han dado cuenta de esta realidad y han adoptado varios cambios que permiten que el usuario perciba de una mejor manera al servicio que se está prestando y con ello cumplir sus necesidades, pero estas representan un número muy pequeño que no ha podido superar el gran alto número de usuarios insatisfechos con la calidad que brinda el transporte público.

“Normalmente los aspectos determinantes de la calidad (fiabilidad, garantía, tangibilidad, empatía y sensibilidad) se asocian directamente al desempeño de los operadores, dando lugar a una calidad poco homogénea del sistema de transporte público o comercial en función de las diferencias entre ellos. Es difícil cuantificar hasta qué punto influyen en los clientes (y en las pautas de movilidad en general) las diferencias de calidad existentes entre los distintos operadores y modos de transporte público o comercial, pero gracias a las cada vez más numerosas experiencias en todo el mundo se puede afirmar que el comportamiento de la demanda está directamente relacionado con la mejora de la calidad del sistema de transporte público o comercial. La homogeneidad del sistema en cuanto a niveles de calidad hace más atractiva la oferta de servicios y permite una correcta integración de los mismos, por lo que es más decisiva que la mejora individual de algunas partes del sistema. La calidad es una herramienta básica para influir en el reparto modal de la movilidad pero requiere de la participación activa y coordinada de todos los agentes implicados para ser efectiva. La interdependencia

entre los operadores privados y los titulares de los servicios (administraciones) debe ser el núcleo de partida de los enfoques de calidad para asegurar la homogeneidad del sistema, para implantar nuevas tecnologías de forma eficiente y eficaz, y para poder actuar de forma conjunta con el resto de políticas de movilidad.” (Petit, 2007)

Como se menciona anteriormente, la calidad del servicio en el transporte público debe ser homogéneo, es decir, ofrecer las mismas experiencias al usuario y cumplir con sus expectativas sin importar quien brinde (que cooperativa o administrador de transporte) el servicio. Lamentablemente estamos en una sociedad competitiva, que no mide las consecuencias de combatir en un mismo escenario y sobrepasa los límites en cuanto a una mejora del servicio, trayendo así consecuencias negativas para ambas partes. Muchos de los operadores de estos transportes se limitan en realizar su trayecto sin pensar que están prestando un servicio además del de la movilidad. La experiencia que tenga el usuario en el trayecto de un punto a otro (y por el que está satisfaciendo o cumpliendo con su necesidad) será el factor más importante para determinar si este servicio cumplió o no con lo esperado y sobre todo si podrá utilizarlo nuevamente convirtiéndose así en un usuario regular.

Las empresas prestadoras del servicio de transporte público deberían aplicar técnicas y cambios que permitan que el servicio se convierta en homogéneo, apoyándose entre sí para poder cumplir con las expectativas de los usuarios y a su vez mejorando la imagen de la parte brindadora del servicio. Y aun cuando el servicio de transporte sea homogéneo, se pueden manifestar ciertas características diferenciadoras que permitan que la experiencia del usuario mejore, siendo este un factor clave para que el usuario elija una operadora frente a otra.

2.2.4.3. Calidad de servicio en la modalidad taxi

Una de las modalidades dentro del servicio de transporte público y que, muchas veces, es elegido frente a la modalidad de transporte masivo es la de taxis. Siendo seleccionada para satisfacer una necesidad de una manera más rápida y eficaz, y siendo de cierto modo más privada. Pese a que su precio se incrementa en comparación con las otras modalidades, este tipo de servicio es accesible a zonas donde otros no operan y se basa

en brindar al usuario el servicio que este necesite, siendo el usuario quien establece la ruta de partida y llegada.

“Es necesario caracterizar el servicio de taxis para realizar la adaptación de las dimensiones de calidad. El servicio de taxis es denominado transporte puerta a puerta, ya que no tiene una ruta preestablecida, y depende del origen y destino particular del usuario que lo solicite. Este servicio es prestado bajo 3 modalidades:

a) punto y llamada: se refiere al sistema de pedir el taxi desde un teléfono ubicado en cualquier lugar de la ciudad, el cliente llama a la central y le es enviado el vehículo hasta el lugar donde se encuentre;

b) punto y parada: el cliente busca el taxi en el lugar que sirve de parada a los vehículos que trabajan con la operadora, desde donde saldrá el servicio hasta el lugar que establezca el cliente; y,

c) radio comunicación: se diferencia de las anteriores, dado que posee unidades ubicadas en cualquier lugar perteneciente al territorio regional para prestar el servicio, es decir, de acuerdo donde se encuentre ubicado el cliente los vehículos son localizados vía radiotransmisor.” (Urdaneta J., Monasterio S. y Peña O., 2011)

“El transporte tiene sus demandas hoy en día ya que el consumidor exige confort, seguridad y rapidez para llegar a su lugar de destino, haciendo de este cada vez más un servicio difícil de complacer de forma completa, los vehículos que prestan estos servicios tienen que aplicar más en innovación y servicio al cliente ya que el consumidor siempre está en busca de la perfección o la que este más cercana a esta con respecto a sus expectativas, gustos y deseos”. (Mollogón, O., 2015)

Hoy en día, existen varias alternativas en cuanto al transporte modalidad taxi se refiere. En el entorno global, muchas aplicaciones se han desarrollado en base a este tipo de empresas que ofrecen un servicio más especializado y privado para los usuarios y que poco a poco han opacado el servicio de taxis. Como ejemplo se puede mencionar Uber, una conocida empresa que labora en muchos países y que quiere fortalecerse en el mercado ecuatoriano, prestando un servicio de calidad a los usuarios en donde se ofrece una experiencia mejorada que a su vez será recomendada por el usuario.

Estos cambios que se han presenciado últimamente en el servicio de esta modalidad se deben más que nada a la experiencia que ha tenido el usuario y al confort que este quiere poseer al llevar a cabo la satisfacción de su necesidad. Estas empresas ofrecen la misma finalidad, el cumplir con la necesidad de transporte, pero lo hacen de una manera distinta dando prioridad al usuario frente a la movilidad, haciendo que este tenga una experiencia satisfactoria y elija este tipo de servicios frente al tradicional.

Es por tal motivo, que el servicio en la modalidad de taxis en general tiene que ser revisado, analizado y mejorado, para poder ofrecer este tipo de experiencias al usuario siendo este siempre el eje central en cuanto al servicio y velar por su confort, frente a la movilidad que requiere. Es decir, hay que cumplir la necesidad del usuario, pero a su vez, brindarle una experiencia dentro del trayecto para que sus expectativas no se vean afectadas y que pueda convertirse en un usuario fijo ya sea de una operadora que brinde el servicio de transporte en la modalidad taxi.

2.2.4.4. Dimensiones de la calidad del servicio

“De acuerdo con las características del servicio de taxis, como un servicio público, dirigido a mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos; se valora la calidad de servicio, inicialmente, a través de 6 dimensiones,

- a. Dimensión Elementos tangibles: representa la percepción que tienen los usuarios en cuanto a la apariencia física de los taxis: limpieza y condiciones físicas, y, choferes: en lo referente a vestimenta e higiene.
- b. Dimensión Fiabilidad: Es la habilidad que tiene la operadora de taxi de prestar el servicio en el momento y tiempo preciso que el usuario requiera, la disponibilidad, cumplimiento y compromiso por parte del chofer y de la línea de taxi; la exactitud en el costo y el cumplimiento de la tarifa establecida.
- c. Dimensión Capacidad de Respuesta: Se refiere a la actitud que el chofer muestra para ayudar a los usuarios y para suministrar un servicio rápido.
- d. Dimensión Seguridad: Representa el sentimiento que tienen los usuarios de que su traslado está en buenas manos. Incluye el conocimiento y la actitud de atención que proyecte su personal y la capacidad que tenga para generar confianza.

- e. Dimensión Empatía: Quiere decir que el chofer está en disposición de ofrecer a los usuarios atención personalizada. Va más allá que la simple simpatía, es cortesía en el trato a los usuarios.
- f. Dimensión Participación Ciudadana: representa el grado de involucramiento de la comunidad, transportistas, representante de las centrales, institutos gubernamentales y usuarios en general.

Calidad del Servicio: Es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente” (Urdaneta J., Monasterio S. y Peña O., 2011)

De acuerdo a lo que se establezca para brindar una verdadera cultura de calidad de servicio, se deben tomar en cuenta varios aspectos como las dimensiones del mismo, las cuales involucran a diferentes niveles que en conjunto podrán hacer que tanto el usuario como el prestador del servicio se vean beneficiados al crearse un ambiente de calidad en donde ambas partes terminen satisfechas.

2.2.5. Plan de Mejora

Según (Harrington, 2013) “Para mejorar un proceso, significa: cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, que cambiar y como cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.”

El (Ministerio de Administración Pública, 2014) manifiesta que el Plan de Mejora “Es un conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, mediante la mejora de sus procedimientos y estándares de servicios. El objetivo principal del plan es desarrollar un conjunto de acciones para el seguimiento y control de las áreas de mejora detectadas durante el proceso de evaluación, en procura de lograr el mejoramiento continuo de la organización.”

Un plan de mejora nos permitirá establecer un sistema en donde podamos improvisar todos los aspectos que se manejan dentro de la cultura de calidad del servicio. Es decir, podremos realizar cambios que nos permitan mejorar aquellos factores en donde el

servicio tenga falencias y a su vez optimizar las circunstancias en donde los usuarios resalten como cualidades.

Todas estas circunstancias de mejora permitirán a su vez que las compañías de transporte puedan no solo improvisar su sistema de servicio, si no también, su ambiente laboral permitiendo que los conductores obtengan mejores calificaciones por parte del usuario y este se vea beneficiado por los cambios realizados dentro de las unidades y que su estancia mientras realiza la movilidad sea la mejor posible.

“Un plan de mejora es la propuesta de actuaciones, resultante de un proceso previo de diagnóstico de una unidad, que recoge y formaliza los objetivos de mejora y las correspondientes actuaciones dirigidas a fortalecer los puntos fuertes y resolver los débiles, de manera priorizada y temporalizada.” (Francesc P., Francesc A., Arboix E., Chaves M., Gimeno S., Gómez J., Roca S. y Vilardell I., 2015)

“Un Plan de mejora es una actuación intencional mediante la cual un centro articula un proceso que le permita reforzar aquellos aspectos considerados positivos y modificar o eliminar aquellos que se juzgan negativos resultantes de su proceso de autoevaluación previo. Por su propia concepción, la elaboración del Plan de mejora requiere, como tarea previa, el diagnóstico y la identificación de aquellos puntos débiles o aquellas áreas de mejora del centro sobre los que dirigir las actuaciones previstas. Es indispensable, por tanto, haber efectuado la identificación mediante procesos de evaluación. A la vez que se adoptan decisiones técnicas, un Plan de mejora supone un proceso cargado de valores que deben hacerse explícitos desde el diseño inicial hasta la evaluación de los resultados.” (Consejería de Educación y Ciencia de Asturias, 2009)

2.2.6. Mejora continua

“El mejoramiento continuo, basado en un concepto japonés llamado *kaizen*, es una filosofía que consiste en buscar continuamente la forma de mejorar las operaciones. A este respecto, no se refiere únicamente a la calidad, sino también se aplica al mejoramiento de los procesos. El mejoramiento continuo implica la identificación de modelos que hayan exhibido excelencia en la práctica, e inculcar en el empleado el

sentimiento de que el proceso en su totalidad le pertenece. Las bases de la filosofía del mejoramiento continuo son las convicciones de que prácticamente cualquier aspecto de una operación puede mejorar y que las personas que participan más de cerca en una operación están en la mejor situación para identificar qué cambios se deben hacer en ella.” (Krajewski, L y Ritzman, L, 2010)

“La mejora continua depende del conocimiento de hacia dónde vamos, y el monitoreo continuo de nuestro curso para poder llegar desde donde estamos hasta donde queremos estar. Nosotros hacemos esto formulando las preguntas correctas, recolectando datos útiles en forma continua, y luego, aplicando los datos para tomar decisiones importantes acerca de los cambios requeridos y/o qué iniciativas deben ser sostenidas. El objetivo de una cultura de mejora continua, es por lo tanto, apoyar un viaje continuo hacia el logro de la visión organizacional mediante el uso de retroalimentación de desempeño.” (Guerra, 2012)

El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo. Es algo que como tal es relativamente nuevo ya que lo podemos evidenciar en las fechas de los conceptos emitidos, pero a pesar de su reciente natalidad en la actualidad se encuentra altamente desarrollado.

“Por mejoramiento continuo se entiende la política de mejorar constantemente y en forma gradual el producto, estandarizando los resultados de cada mejoría lograda. Esta política hace posible, partiendo de estándares establecidos, y alcanzar niveles cada vez más elevados de calidad”. (Gutierrez, 2010)

Por otra parte, las mismas normas sobre calidad suponen un esfuerzo de normalización. Sin embargo, no conviene perder de vista que la calidad total y la mejora continua deben combinar esta tendencia hacia la normalización con los cambios (innovación en productos o procesos) necesarios para mejorar la posición de la organización en el mercado.

2.2.7. Escala de Likert

“Es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone en la investigación social para medir actitudes. Consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos. Es un tipo de escala que mide actitudes, es decir, que se emplea para medir el grado en que se da una actitud o disposición de los encuestados sujetos o individuos en los contextos sociales particulares. El objetivo es agrupar numéricamente los datos que se expresen en forma verbal, para poder luego operar con ellos, como si se tratará de datos cuantitativos para poder analizarlos correctamente.” (Malave, 2007)

En la investigación se utilizó la escala de Lickert en ciertos aspectos, sobre todo en las encuestas realizadas a los usuarios. Esta herramienta ayudó a obtener una calificación acerca de las cualidades del servicio de transporte modalidad taxi convencional, dividiéndola en aspectos importantes como puede ser el ambiente de la unidad y el trato por parte del conductor hacia el usuario. Estas aptitudes a ser calificadas por el usuario se especificarán en el capítulo III.

“Dentro de los aspectos constitutivos de la escala tipo likert, es importante resaltar las alternativas o puntos, que corresponden a las opciones de respuesta de acuerdo al instrumento seleccionado. A continuación las alternativas y valores más usados: 5 (Excelente). 4 (Muy Bueno). 3 (Regular). 2 (Malo). 1 (Muy malo). Los puntajes son los valores que se les asignan a los indicadores constitutivos como opciones de respuesta.” (Malave, 2007)

2.3. ANTECEDENTES

La resolución No. 006-CNC-2012 publicada en el suplemento número 6 del registro oficial No. 716 de fecha 29 de mayo del 2012 resuelve: transferir la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial, a favor de los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales del país, progresivamente.

Mediante ordenanza municipal del día 22 de junio del año 2015 y cumpliendo lo que dicta la constitución en su art. 226 donde indica que las competencias nacen o tienen reserva legal, por tanto los entes públicos deben adecuar sus actuaciones a esas competencias. Se da lugar a la Dirección Municipal De Transito Transporte Terrestre Y Seguridad Vial Del Cantón Guano, la misma que está encargada de controlar, regular y planificar las distintas maneras de moverse de los habitantes del cantón en cuanto a transporte terrestre se refiere.

2.3.1. Base Legal

a. Legislación Vigente

LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

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

REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

De los tipos de transporte comercial:

“Taxi. - Consiste en el traslado de terceras personas a cambio de una contraprestación económica desde un lugar a otro dentro del ámbito intracantonal autorizado para su operación, y excepcionalmente fuera de ese ámbito cuando sea requerido por el pasajero. Se realizará en vehículos automotores autorizados para ese efecto con capacidad de hasta cinco pasajeros incluido el conductor. Deberán cumplir las exigencias definidas en el reglamento específico emitido para el efecto. Además, contarán con equipamiento (taxímetros) para el cobro de las tarifas respectivas, durante todo el recorrido y tiempo que fueren utilizados por los pasajeros, los mismos que serán utilizados obligatoriamente

a nivel nacional, de tecnología homologada y certificada por la ANT o por los GADs que hayan asumido las competencias, cumpliendo siempre con las regulaciones de nacional emitidas por la ANT de acuerdo a este Reglamento y las normas INEN”. Art 62

“Taxis Convencionales: Consiste en el traslado de terceras personas mediante la petición del servicio de manera directa en las vías urbanas, en puntos específicos definidos dentro del mobiliario urbano (paradero de taxi), o mediante la petición a un centro de llamadas.”
Art.62

Vehículos permitidos según la clase y ámbito del transporte terrestre:

- Los servicios de transporte terrestre de acuerdo a su clase, tipo y ámbito podrán prestarse en los siguientes vehículos, cuyas características se establecerán en la reglamentación y normas INEN vigentes:

Transporte Terrestre Comercial: Transporte Intracantonal. Art. 63:

TAXI CONVENCIONAL Automóvil de 5 pasajeros, incluido el conductor

**REGLAMENTO DE TRANSPORTE COMERCIAL DE PASAJEROS EN TAXI
CON SERVICIO CONVENCIONAL Y SERVICIO EJECUTIVO**

RESOLUCIÓN No. 006-B-DIR-2009-Comisión Nacional de Transporte Terrestre
Transito Seguridad Vial.

Taxi convencional y ejecutivo

Tabla N° 1: Diferencias Taxi convencional y taxi ejecutivo.

Taxi Convencional	Taxi Ejecutivo
Traslado de personas desde un lugar a otro dentro del área urbana autorizada para su operación	Se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, que consiste en el traslado exclusivo de personas en forma segura dentro de su ámbito de operación.
Vehículos automotores de color amarillo, equipados para el transporte de personas, con capacidad de hasta 5 pasajeros incluido el conductor	Vehículos de color amarillo, y que se diferencia del convencional por la colocación de una franja de color negro con un texto en color blanco con la leyenda “EJECUTIVO”
Los vehículos que presten este servicio podrán operar como ambulantes, a pedido expreso de los pasajeros en las calles.	Se lo contratará única y exclusivamente a través de los medios de telecomunicación establecidos y autorizados por cada uno de ellos.
En cuanto a los años de vida útil en taxi convencional son 15 años de vida útil para las unidades.	En cuanto a los años de vida útil en taxi ejecutivo son 10 años de vida útil para las unidades.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Fuente: Reglamento de transporte de pasajeros en taxi convencional y ejecutivo.

Condiciones y requisitos

- Sujeto a la Ley de Cooperativas y a la Ley de Compañías, en lo que se refiere a su organización jurídica; y a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV) en lo que compete a su operación, regulación y control. Art. 3
- Las operadoras tendrán el objeto social exclusivo para el que fue creado y no podrá prestar otro tipo de servicio. Art. 4
- Mantener procesos de selección, contratación, evaluación, control y capacitación de sus conductores; programas de mantenimiento de su flota vehicular, programación

operacional mensual, de acuerdo a metodologías y formatos definidos por la CNTTTSV; procesos que estarán a disposición de la misma para su revisión. Art. 5

- El servicio se prestará exclusivamente en las áreas urbanas del territorio ecuatoriano establecido en el permiso de operación respectivo. Art. 7

- El servicio se prestará como: a) Servicio convencional; y b) Servicio ejecutivo. Art. 8

- Taxi convencional. - Consiste en el traslado de personas desde un lugar a otro dentro del área urbana autorizada para su operación. Art. 9

- Vehículos automotores de color amarillo

- Equipados para el transporte de personas, con capacidad de hasta 5 pasajeros incluido el conductor, bajo normas técnicas y niveles de servicio determinados por la CNTTTSV

- Para prestar el servicio fuera del área urbana definida en el permiso de Operación, deberá obtener una autorización de la CNTTTSV. Art. 11

- Objeto social exclusivo para la prestación del servicio de transporte en taxi, tanto para el servicio convencional como para el servicio ejecutivo. Art. 12

- Obtención del informe de factibilidad Art. 14

- Constituir jurídicamente las compañías o cooperativas dedicadas a este servicio. Art. 15 Obtener previamente el permiso de operación. Art. 17

- Los vehículos deberán reunir las características técnicas de construcción, dimensiones, peso, condiciones de seguridad, comodidad y mantenimiento que establezca el INEN, el reglamento, y demás instructivos, normas técnicas emitidas por la CNTTTSV. Art. 28

b. Requisitos para la obtención de títulos habilitantes

“Todo interesado en obtener un título habilitante deberá presentar la correspondiente solicitud, de conformidad con lo establecido en los artículos 66, 67, 67.1, 68 y 69 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre”. Art. 72

“La vigencia de los títulos habilitantes de transporte terrestre será de diez (10) años renovables de acuerdo con el procedimiento establecido por la Agencia Nacional de Tránsito o por los GADs, según corresponda, exceptuando los títulos habilitantes de

transporte terrestre emitidos en la modalidad de taxi con servicio ejecutivo, para los cuales la vigencia será de 5 años renovables de acuerdo con el procedimiento establecido por la Agencia Nacional de Tránsito o los GADs, según corresponda”. Art.75

c. De los pasajeros y pasajeras del transporte comercial

“En todo momento, los pasajeros y pasajeras de los servicios de taxis tienen el derecho a exigir el cobro justo y exacto, tal como lo señala el taxímetro de la unidad, el cual debe estar visible, en pleno y correcto funcionamiento durante el día y noche, y que cumpla con todas las normas y disposiciones de la Ley y este Reglamento. A solicitud del pasajero o pasajera, el conductor del taxi estará obligado a entregar un recibo por el servicio prestado”. Art. 295

d. Servicio de Taxi

“El taxi es un modo de transporte público de alquiler que puede ser utilizado por cualquier persona que pague una tarifa en vehículos operados por un chofer o empleado ajustándose a los deseos cumplidos de movilidad del cliente, debido a su rapidez, a su atributo puerta a puerta, a la privacidad, al confort, al tiempo de operación y a la falta de tarifas de estacionamiento”. (M.E, 1973)

“Mencionadas estas características, el taxi oferta su servicio teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Análisis y dimensionamiento del servicio del taxi en una ciudad”. (HoffmannJan, Septiembre 2011)

e. Capacidad del vehículo

En cuanto a la capacidad del vehículo el sector del taxi puede clasificarse en moto-taxi, en turismo o taxi tradicional y en mini-van ya que estos pueden transportar desde un pasajero hasta nueve o diez dependiendo el tipo de modelo.

- **Turismo o taxi tradicional**

Vehículos privados utilizados para ofrecer un servicio de transporte público rápido de puerta a puerta, con privacidad y confort a viajeros con una capacidad de cinco o seis plazas aproximadamente, incluida la de la persona que conduce. (D., 2013)

f. Actividades de transporte en taxi

Tabla N° 2: Actividades de Transporte en taxi

¿Qué se transporta?	Pasajeros
¿En qué medio?	Transporte terrestre (por carretera)
¿A qué distancia?	Corta, mediana y Larga distancia
¿Con que regularidad?	Transporte discrecional

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Fuente: regulation of taxis, economic journal, volumen

g. Taxímetro

“Instrumento de medición y control instalado en los vehículos de servicio de transporte, que progresivamente suman e indican en todo instante el valor que debe pagar el usuario considerando las variables de distancia recorrida y tiempo de funcionamiento del servicio, independiente de cualquier valor extra autorizado.” (Resolución N° 020-DIR-2013-ANT; Reglamento de Aplicación para la homologación, instalación y uso del taxímetro en el servicio de transporte comerciales taxis convencionales y ejecutivos.)

“La o el conductor de un taxi, que no utilice el taxímetro las veinticuatro horas, altere su funcionamiento o no lo ubique en un lugar visible al usuario” (Código Orgánico Integral Penal, Art 309.9)

2.3.2. Accidentes de tránsito

Dentro de los problemas existentes en el servicio de transporte comercial en la modalidad de taxi convencional podemos encontrar los accidentes de tránsito causados en el cantón Guano, los cuales se pueden dar por diferentes motivos.

Estos siniestros hacen que el servicio pueda ser considerado peligroso por gran parte de los usuarios evitando su uso, o simplemente accediendo a este ya que no tiene otra alternativa.

Pese a que el número registrado de accidentes de tránsito en el cantón Guano en el año 2017 (hasta agosto) no es alarmante, si es un número elevado tomando en cuenta la distribución del cantón e importante para tomar decisiones que puedan evitar estos episodios y a su vez que se den los respectivos cambios, en cuanto a la posición de los conductores de las unidades se refiere, para que el número de siniestros se vea reducido y a su vez mejorar el servicio de transporte comercial en la modalidad taxi convencional dentro del cantón Guano.

Tabla N° 3: Accidentes de Tránsito Provincia de Chimborazo y cantón Guano hasta agosto de 2017

Sector	En.	Feb.	Mar.	Ab.	Ma.	Ju.	Ju.	Ago.	Total	%
Chimborazo	71	52	48	49	63	63	79	73	498	93,6
Guano	3	1	1	3	3	7	8	8	34	6,4
Total	74	53	49	52	66	70	87	81	532	100

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Fuente: Siniestros por Provincia Agosto 2017 - Agencia Nacional de Tránsito

Gráfico N° 1: Histograma Accidentes de tránsito cantón Guano hasta Agosto 2017



Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Fuente: Siniestros por Provincia Agosto 2017 - Agencia Nacional de Tránsito

2.4. IDEA A DEFENDER

El plan de mejora de la calidad en el servicio de transporte en la modalidad taxi convencional en el cantón Guano, permitirá incrementar el nivel de satisfacción de la población.

Variable Independiente: Plan de mejora de la calidad de servicio.

Variable Dependiente: Satisfacción de la población

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Diseño de Investigación

La presente investigación será de tipo cualitativa cuantitativa ya que se analizará varios contextos, entre estos el situacional en cuanto al servicio de transporte modalidad taxi. A su vez, se recogerán datos cuantitativos gracias a los instrumentos a ser utilizados para llevar a cabo esta investigación y que están relacionados con variables de interés, mismas que admiten una escala numérica.

Investigación Descriptiva. - Esta investigación a su vez será de tipo descriptiva ya que se realizará un diagnóstico acerca del fenómeno de estudio. Además, la recolección de información permitirá aportar al diagnóstico de las situaciones existentes dentro de nuestro estudio.

Investigación de Campo. - La investigación es además de campo debido a que se llevará a cabo levantamiento de información y recolección de datos de la población investigada, siendo esta la perteneciente a la zona urbana del cantón Guano.

Investigación Explicativa. - Finalmente, esta investigación también es de tipo explicativa, ya que, se expondrá el porqué de los hechos y las razones de los fenómenos dados y como afectan estas al desarrollo del servicio de transporte modalidad taxi y las diferentes partes involucradas.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

- **Población**

El proyecto se trabajará con la población del cantón Guano ya que el servicio fue creado para cobertura del mismo, en las distintas parroquias urbanas y rurales del cantón, la población por parroquias se desglosa en la siguiente tabla:

Tabla N° 4: Población por parroquias del Cantón Guano.

Parroquia	Población al año 2017
Guano (La Matriz y El Rosario)	18.268
Guanando	377
Ilapo	1.838
La Providencia	612
San Andrés	14.910
San Gerardo de Paquicaguan	2.698
San Isidro de Patulu	5.247
San José de Chazo	1.147
Santa Fe de Galán.	1.850
Valparaíso	447
Total	47.394

Fuente: PDyOT GADM-CG 2014-2019.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Mientras que, en cuanto a las operadoras de transporte se trabajó con el total de universo que es de 121 conductores de las 5 operadoras de transporte en taxi convencional.

- **Muestra**

El cálculo de la muestra se realizará en base a la población proyectada al año 2017 con la siguiente formula.

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 p q}$$

Dónde:

z= Nivel de Confianza

N= Universo o Población

p= Probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

n= número de elementos (tamaño de la muestra)

e= Error de estimación (preposición en resultados)

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 47394}{0,05^2 (47394 - 1) + (1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5)}$$

$$n = 381,07$$

$$n = 381$$

Muestra usuarios: 381

Universo operadoras de transporte: 121.

3.3. HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS A UTILIZAR.

Para el desarrollo del trabajo de campo se escogió como herramienta de recolección de datos

- a) **Encuestas:** tanto a los usuarios como a los conductores de las unidades de las operadoras de transporte, mismas que se elaboraron de acuerdo a los lineamientos para medir la calidad del servicio que prestan los conductores y la satisfacción de los usuarios, se dividió las encuestas a las principales parroquias que se benefician del servicio de taxi convencional tomando en cuenta el porcentaje de su población.

Tabla N° 5: Encuestas a los usuarios.

Parroquia	Porcentaje	Encuestas
Guano-Ilapo-Santa Fe de Galán –Valparaíso	47 %	179
San Andrés	32%	122
San Isidro	11%	42
San Gerardo - La Providencia-Guanando - San José de Chazo	10%	38
Total	100%	381

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Tabla N° 6: Encuesta a las operadoras

Operadora	Porcentaje	Encuestas
Compañía “Valle de los Nevados” S.A.	37%	45
Compañía “Servigunao” S.A.	26%	32
Compañía “Dr. Cesar Augusto Naveda” S.A.	22%	26
Compañía “San Isidro de Patulu” S.A.	5%	6
Compañía “Paquicaguan Express” S.A.	10%	12
Total	100%	121

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

- b) **Entrevista:** en búsqueda de información se realizó entrevistas a los principales involucrados en el servicio de taxi convencional del cantón Guano, como es la Dirección Municipal de Transito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano representada por su director, a dirigentes de las operadoras de transporte de taxi convencional del cantón, y a usuarios para poder elaborar un correcto análisis de la situación actual de la calidad de servicio en la modalidad de taxi convencional en el cantón Guano.

3.4.TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

a. Encuestas Usuarios

Pregunta 1. Indique su género

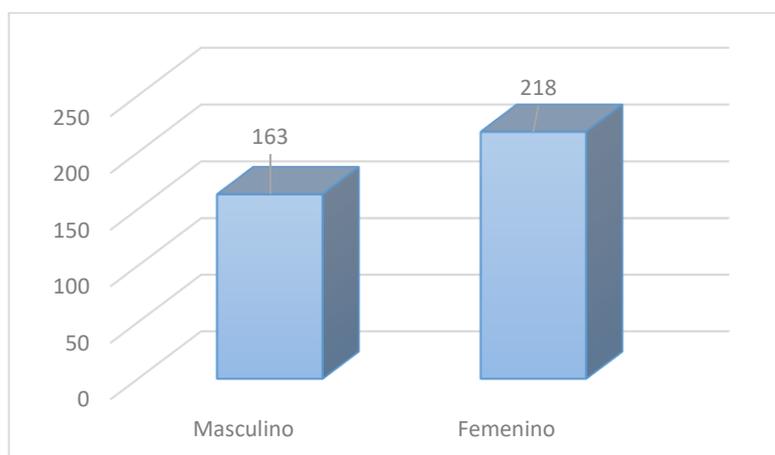
Tabla N° 7: Pregunta 1

Opciones	Frecuencia	%
Masculino	163	49%
Femenino	218	51%
Total	381	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 2: Pregunta 1



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

En la presente investigación se procedió a recopilar información, mediante la aplicación de las encuestas a los usuarios, es así que los datos arrojan que del 100% de encuestados el 57% corresponde al género femenino y el 43% al masculino.

INTERPRETACIÓN

En el estudio de campo realizado se puede evidenciar que en la muestra el género más representativo es el femenino dentro del cantón Guano.

PREGUNTA 2. Indique su rango de edad.

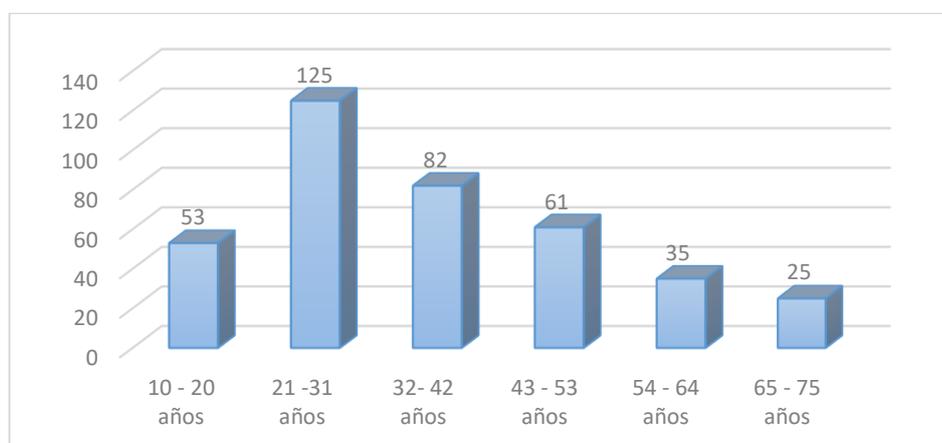
Tabla N° 8: Pregunta 2

OPCIONES	FRECUENCIA	%
10 - 20 años	53	14%
21 -31 años	125	33%
32- 42 años	82	21%
43 - 53 años	61	16%
54 - 64 años	35	9%
65 - 75 años	25	7%
TOTAL	381	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 3: Pregunta 2



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

Las edades se han establecido por rangos, y es así que del 100% de encuestados tenemos: el 33% corresponde a los usuarios de entre 21 – 31 años, constituyéndose este el porcentaje más alto; seguido del 21% que oscila entre los 32-42 años, un 16% perteneciente a los encuestados entre los 43-53 años, 14% recae a los 10-20 años, el 9% que representa a los usuarios de 54-64 años, y finalmente el 7% que corresponde a los usuarios de 65-75 años

INTERPRETACIÓN

En la muestra de nuestro estudio, el mayor rango de edad de personas encuestadas es de 21-31 años, es decir que este porcentaje realiza un gran número de viajes para satisfacer sus diferentes necesidades dentro y fuera del cantón.

PREGUNTA 3. ¿Con que frecuencia utiliza taxi convencional del cantón Guano?

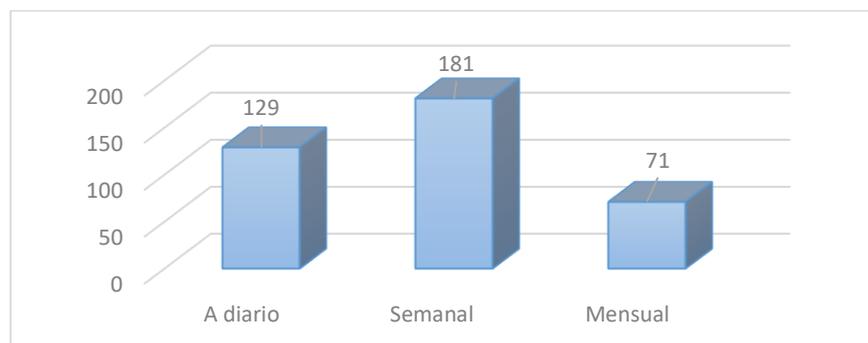
Tabla N° 9: Pregunta 3

OPCIONES	FRECUENCIA	%
A diario	129	34%
Semanal	181	47%
Mensual	71	19%
TOTAL	381	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 4: Pregunta 3



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

En cuanto a la frecuencia de uso del taxi convencional, tenemos que el 47% de los usuarios utilizan el servicio semanalmente, seguido por el 34% de usuarios que lo utilizan a diario, y finalmente el 19% recae en el uso mensual del servicio.

INTERPRETACIÓN

En el cantón Guano la frecuencia de uso del servicio de taxi convencional que predomina es semanalmente, sin embargo, el uso diario del taxi tiene un número considerable de viajes lo que nos indica la creciente necesidad de mejorar la calidad del servicio.

PREGUNTA 4. ¿Cuál es el motivo de su viaje?

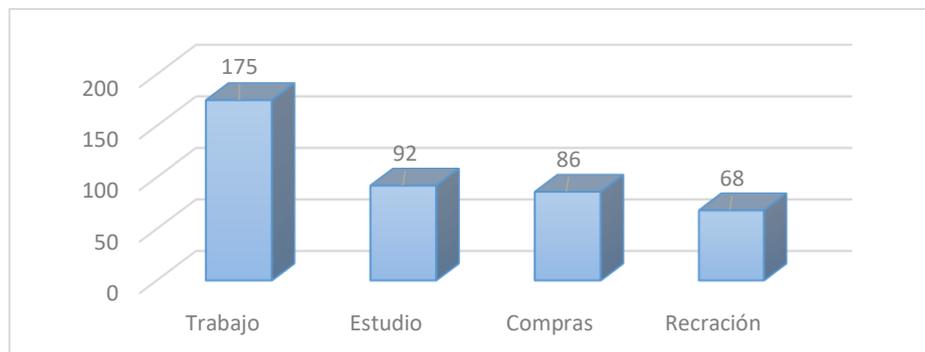
Tabla N° 10: Pregunta 4

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Trabajo	175	42%
Estudio	92	22%
Compras	86	20%
Recreación	68	16%
TOTAL	421	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 5: Pregunta 4



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

En cuanto al motivo que impulsa el uso del servicio de taxi convencional tenemos al 42% las actividades de trabajo, seguido por el 22% que recae en las actividades de estudio o académicas de los usuarios, el 20% que pertenece a las actividades de compras, y por último el 16% a actividades de recreación que realizan los usuarios.

INTERPRETACIÓN

La necesidad de movilizarse en el menor tiempo posible impulsa al uso del taxi convencional para dirigirse a los puntos en los cuales se desarrolla sus actividades laborales, académicas, entre otros, las cuales cuentan con horarios establecidos para su correcto desempeño.

PREGUNTA 5. El servicio utiliza para movilizarse

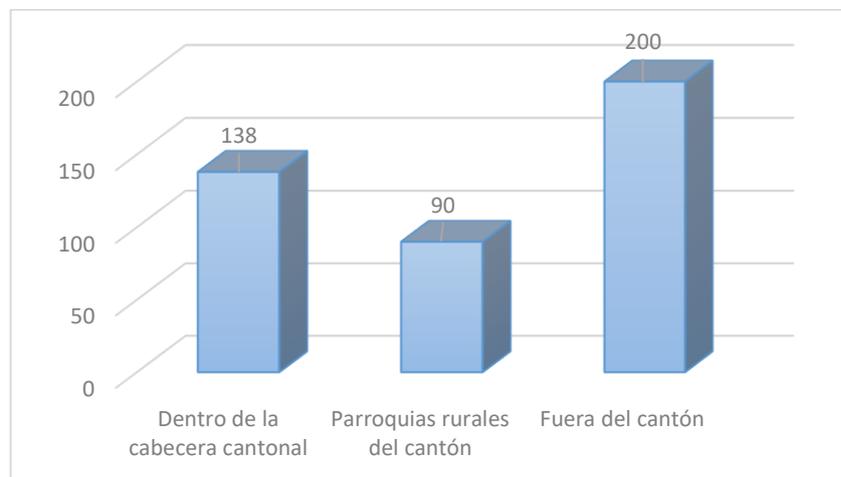
Tabla N° 11: Pregunta 5

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Dentro de la cabecera cantonal	138	32%
Parroquias rurales del cantón	90	21%
Fuera del cantón	200	47%
TOTAL	428	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 6: Pregunta 5



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

En cuanto a los distintos puntos de atracción tenemos que del 100%, el 47% que se movilizan fuera del cantón, seguido por el 32% utilizan el servicio para movilizarse dentro de la cabecera cantonal, y el 21% para dirigirse a las parroquias rurales del cantón.

INTERPRETACIÓN

Los principales puntos de atracción de viajes se encuentran fuera del cantón, es por ello que se crea la necesidad de movilizarse en este tipo de transporte por diferentes motivos de viajes como trabajo, estudios, recreación, entre otros.

PREGUNTA 6. ¿En qué horario utiliza el servicio normalmente?

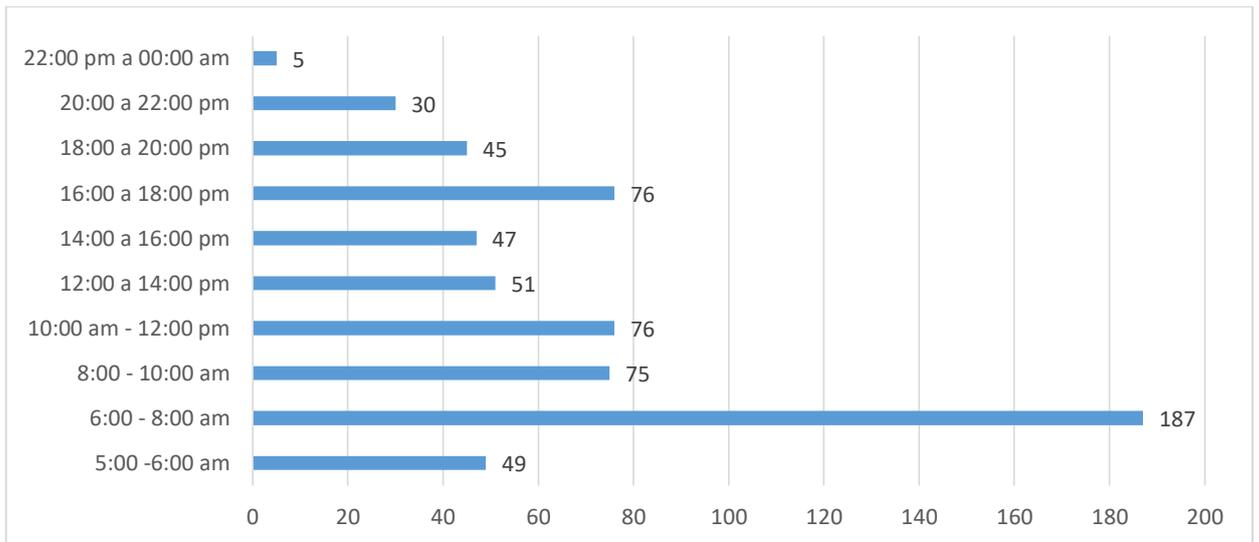
Tabla N° 12: Pregunta 6

OPCIONES	FRECUENCIA	%
5:00 -6:00 am	49	7%
6:00 - 8:00 am	187	29%
8:00 - 10:00 am	75	12%
10:00 am - 12:00 pm	76	12%
12:00 a 14:00 pm	51	8%
14:00 a 16:00 pm	47	7%
16:00 a 18:00 pm	76	12%
18:00 a 20:00 pm	45	7%
20:00 a 22:00 pm	30	5%
22:00 pm a 00:00 am	5	1%
TOTAL	641	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 7: Pregunta 6



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

En datos que se obtuvo en el trabajo de campo realizado, tenemos que del 100%, el horario con mayor porcentaje corresponde al de 06:00 a 08:00 am con 29%, seguido con el mismo porcentaje los horarios de 08:00 a 10:00 am, 10:00 am a 12:00 pm y 16:00 a 18:00 pm con el 12%, a continuación el horario de 12:00 a 14:00 pm con el 8%, de igual manera los horarios de 05:00 a 6:00 am, 14:00 a 16:00 pm, 18:00 a 20:00 pm con el 7%, el horario de 20:00 a 22:00 pm que corresponde al 5%, y finalmente el horario de 22:00 pm a 00:00 am con el 1%.

INTERPRETACIÓN

El mayor flujo de pasajeros se presenta en las horas pico específicamente en la mañana de 06h00 a 08h00 ya que existe una alta demanda por lo cual el transporte público no abastece a dicho sector siendo este el motivo para optar por el uso del transporte comercial denominado taxi, ya que se reduce considerablemente el tiempo de viaje, además es importante recalcar que en este horario se accede a oficinas, estudios u otras instituciones.

PREGUNTA 7. ¿Qué método utiliza para pedir el servicio de taxi?

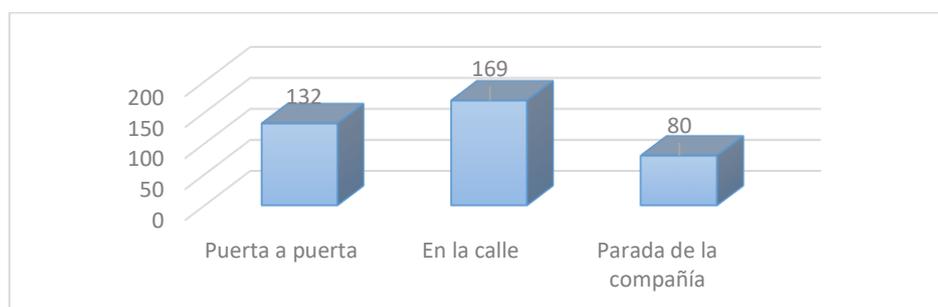
Tabla N° 13: Pregunta 7

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Puerta a puerta	132	35%
En la calle	169	44%
Parada de la compañía	80	21%
TOTAL	381	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 8: Pregunta 7



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

Del 100% de los encuestados obtenemos que el 44% acceden al servicio de taxi convencional en la calle, siguiéndole el 35% de usuarios utilizan el servicio de puerta a puerta, y finalmente el 21% se acercan a las paradas de las compañías.

INTERPRETACIÓN

La mayoría de la población que hace uso de este servicio lo hace en la calle, es decir que esperan en un costado de la vía hasta que cruce un taxi que se encuentre desocupado para trasladarse a su destino, sin embargo el uso del servicio puerta a puerta tiene una gran acogida, ya que el usuario desde su hogar o lugar de trabajo solicita este servicio mediante una llamada telefónica para acceder a una unidad que lo movilice para satisfacer sus necesidades. Es importante mejorar la calidad del servicio en las modalidades preferidas por el usuario.

PREGUNTA 8. ¿Cuál es el tiempo que espera para acceder al servicio?

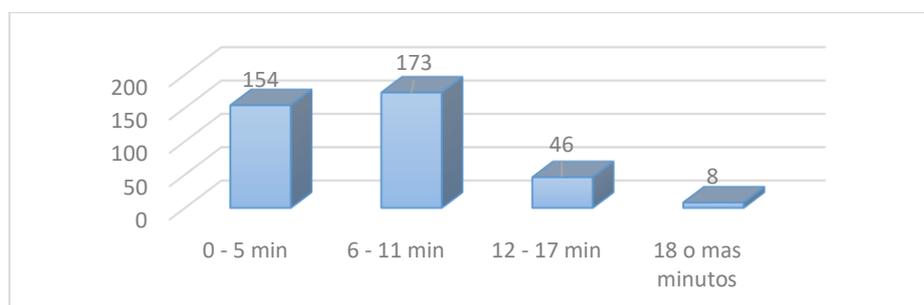
Tabla N° 14: Pregunta 8

OPCIONES	FRECUENCIA	%
0 - 5 min	154	41%
6 - 11 min	173	45%
12 - 17 min	46	12%
18 o más minutos	8	2%
TOTAL	381	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 9: Pregunta 8



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

De los datos que se obtuvieron en las encuestas realizadas tenemos que del 100% de los usuarios, el 45% espera un tiempo de 6 a 11 minutos para acceder al servicio, el 41% su tiempo de espera oscila entre los 0 a 5 minutos, el 12% de 12 a 17 minutos y finalmente el 2% un tiempo de espera de 18 o más minutos.

INTERPRETACIÓN

La población que accede al servicio en las calles tiene períodos de tiempo de espera prolongados generando malestar ya que provoca retrasos en el desarrollo de sus actividades ya establecidas, en base al objeto de esta modalidad se destaca el menor tiempo de acceso al servicio, por lo cual es necesario disminuir el tiempo de espera dentro de este servicio.

PREGUNTA 9. Califique los siguientes parámetros

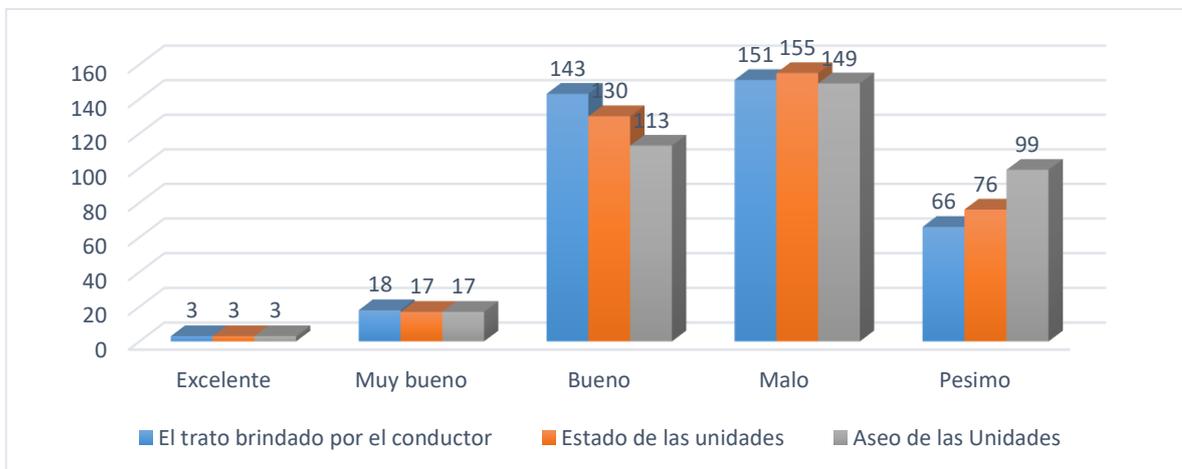
Tabla N° 15: Pregunta 9

Parámetro/valor	Excelente	Muy bueno	Bueno	Malo	Pésimo	Total
El trato brindado por el conductor	3	18	143	151	66	381
Estado de las unidades	3	17	130	155	76	381
Aseo de las Unidades	3	17	113	149	99	381

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 10: Pregunta 9



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

En cuanto a los parámetros establecidos para ser calificados por los usuarios, se arrojaron los siguientes resultados:

- Excelente

En cuanto al trato brindado por el conductor, el 1% eligió esta opción. En cuanto al estado de las unidades, esta opción fue seleccionada por el 1% y en cuanto al aseo de las unidades de igual forma fue seleccionada esta opción solo por el 1% de usuarios.

- **Muy Bueno**

El 5% de usuarios eligió esta opción en cuanto al trato brindado por el conductor, el 4% eligió esta opción para dar a conocer el estado de las unidades, y en cuanto al aseo de las unidades, un 4% de usuario selecciono esta opción.

- **Bueno**

El 37% de usuarios calificó como bueno el trato brindado por el conductor, el 34% de usuarios seleccionó esta opción en cuanto al estado de las unidades. Mientras que para el aseo de las unidades, esta opción fue seleccionada por el 30% de usuarios.

- **Malo**

El 40% de usuarios seleccionó esta opción en cuanto al trato brindado por el conductor, mientras que para el estado de las unidades, esta opción fue elegida por el 41% de usuarios. En cuanto al aseo de las unidades, un 39% de usuarios manifestó esta opción.

- **Pésimo**

El 17% de los usuarios calificó el trato brindado por el conductor como pésimo, para el estado de las unidades esa opción fue seleccionada por el 20%. En cuanto al aseo de las unidades un 26% de usuarios seleccionó esta opción.

INTERPRETACIÓN

El descontento del usuario es notorio en base a los datos obtenidos, la cual nos indica que el valor predominante se encuentra entre BUENO y MALO en los 3 parámetros, es decir que no están satisfechos con la calidad del servicio que se oferta dentro de esta modalidad, es importante tomar como punto de partida la solución a esta problemática para mejorar la calidad del servicio del taxi convencional lo cual genere incremento en la demanda de este tipo de transporte.

Pregunta 10. ¿Ha sido víctima de algún tipo de acosos mientras utiliza el servicio?

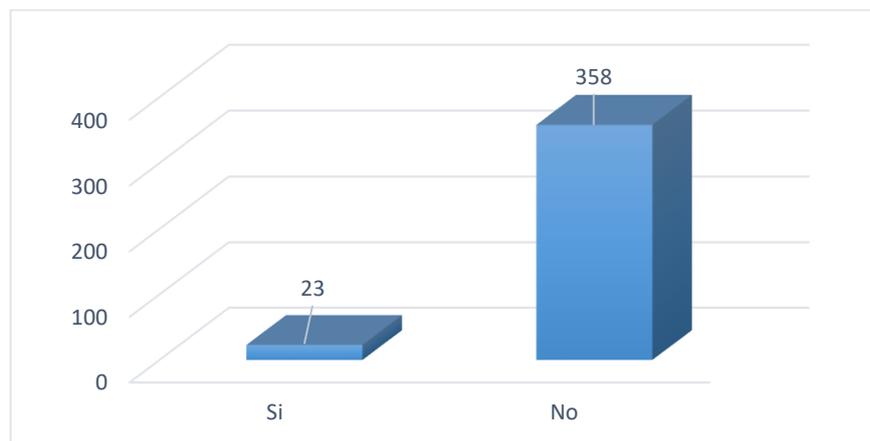
Tabla N° 16: Pregunta 10

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	23	6%
No	358	94%
TOTAL	381	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 11: Pregunta 10



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

En el 100% de los datos recabados, el 94% indican que no han sido víctimas de ningún tipo de acoso mientras utilizaban el servicio, el 6% indican que si existió algún tipo de acoso al momento de utilizar el servicio.

INTERPRETACIÓN

La atención que se preste a los usuarios se compone de varios parámetros dentro de los cuales se evidencia el respeto a los usuarios, la mayoría de la población en estudio afirma que no han sido víctimas de acoso mientras hacen uso del servicio, es importante erradicar completamente este problema para ofertar un servicio seguro y eficiente.

PREGUNTA 11. ¿Ha sufrido algún tipo de accidente de tránsito mientras utiliza el servicio de taxi?

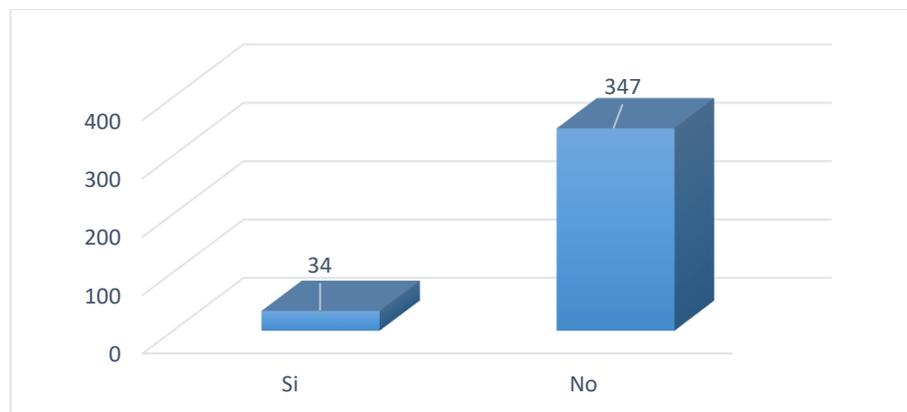
Tabla N° 17: Pregunta 11

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	34	9%
No	347	91%
TOTAL	381	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 12: Pregunta 11



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

Los datos obtenidos del 100% de los encuestados indican que el 91% no ha sufrido ningún tipo de accidentes de tránsito mientras utiliza el servicio, mientras que el 9% indica que si han sufrido accidentes de tránsito mientras utilizaba el servicio de taxi.

INTERPRETACIÓN

En cuanto a accidentabilidad mientras se utiliza el servicio, los datos presentados nos muestran que no existe un gran número de accidentes, sin embargo, se debe tomar en cuenta los casos existentes para poder erradicar esta problemática, y prestar un servicio seguro y de calidad.

PREGUNTA 12. ¿Considera usted que el vocabulario por los conductores es el correcto?

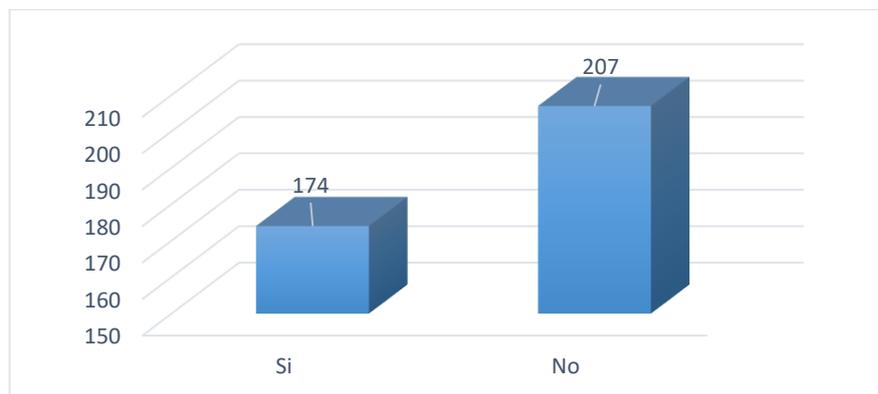
Tabla N° 18: Pregunta 12

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	174	46%
No	207	54%
TOTAL	381	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 13: Pregunta 12



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

En el trabajo de encuesta realizado del 100% de los usuarios tenemos que el 54% indica que el vocabulario utilizado por los conductores de las unidades no es el adecuado, mientras que el 46% indica que si es el adecuado para prestar el servicio.

INTERPRETACIÓN

La población presenta malestar debido al incorrecto vocabulario que se emplea durante la prestación del servicio ya que se indica que las palabras utilizadas no son adecuadas, esta situación es uno de los puntos relevantes para poder mejorar la calidad de servicio del taxi en el cantón.

PREGUNTA 13. El ambiente musical de las unidades ¿Ha causado algún tipo de molestia en su viaje?

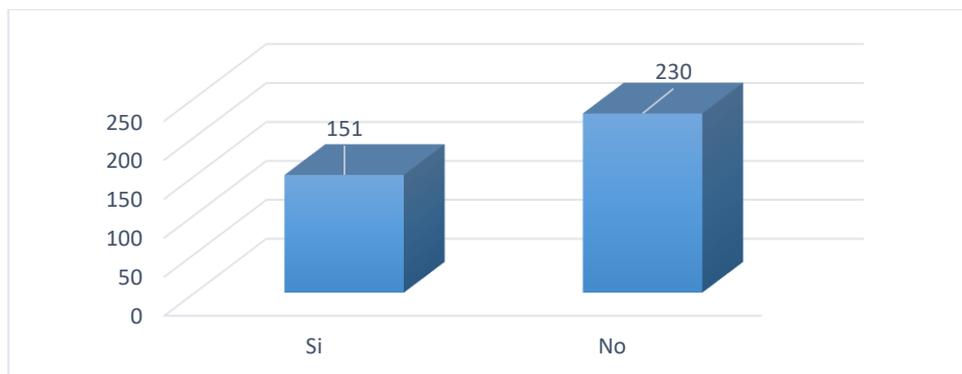
Tabla N° 19: Pregunta 13

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	151	40%
No	230	60%
TOTAL	381	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 14: Pregunta 13



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

En las encuestas realizadas a los usuarios del 100%, indican que el 60% que el ambiente musical de la unidad no ha causado ningún tipo de molestia en su viaje, mientras que el 40% indica que si les causa molestias el ambiente musical en su viaje.

INTERPRETACIÓN

En cuanto a los datos obtenidos acerca del ambiente musical que existe dentro de las unidades que prestan este servicio, en un gran número no presenta molestias, existiendo un grupo el cual si le genera molestia ya sea por el sonido o música que se expone, el mismo que se debe mejorar de acuerdo con las preferencias de los usuarios.

PREGUNTA 14. En las unidades que ha utilizado ¿han hecho uso del taxímetro?

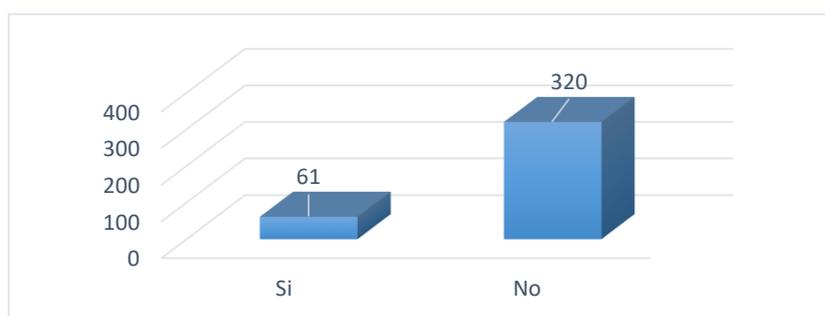
Tabla N° 20: Pregunta 14

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	61	16%
No	320	84%
TOTAL	381	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 15: Pregunta 14



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

Del 100% de los encuestados, un 84% indica que en las unidades que ha realizado su viaje no hacen uso del taxímetro, mientras que el 16% indica que si han hecho uso del taxímetro en las unidades que ha utilizado.

INTERPRETACIÓN

El servicio de taxi convencional no tiene tarifas establecidas, las cuales varían de acuerdo a la distancia recorrida y su velocidad, de acuerdo a los datos obtenidos la mayoría de usuarios afirma que no se hace uso del taxímetro es por eso que se debe tomar en cuenta que el uso del taxímetro es obligatorio para todas las unidades que presten este tipo de servicio, el único caso en el que esta eximido del uso del mismo es cuando el flete tiene como punto de destino un lugar fuera del cantón, sin embargo los usuarios piden el uso del taxímetro en carreras que sean en el cantón.

PREGUNTA 15. ¿El precio justifica el servicio?

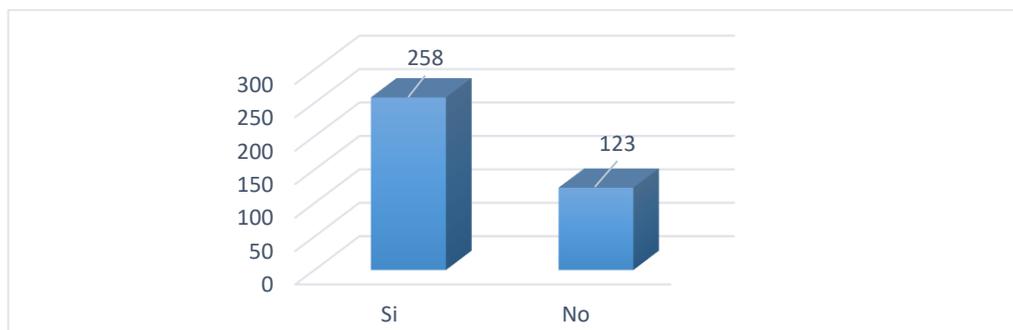
Tabla N° 21: Pregunta 15

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	258	68%
No	123	32%
TOTAL	381	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 16: Pregunta 15



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

Del 100% de los datos recabados tenemos que el 68% de las personas están de acuerdo con el precio que tiene el servicio, y el 32% de las personas no están de acuerdo con el precio que se paga por el servicio.

INTERPRETACIÓN

En cuanto al precio que tiene el servicio, un gran número de encuestados están de acuerdo que se mantenga la tarifa, pero no se debe dejar a un lado a las personas que no están de acuerdo ya que se quejan de sobre precios en el servicio especialmente cuando no se hace uso del taxímetro, además uno de los problemas es que estos dispositivos no se encuentran correctamente calibrados.

b. Encuestas Conductores

PREGUNTA 1. Indique su género.

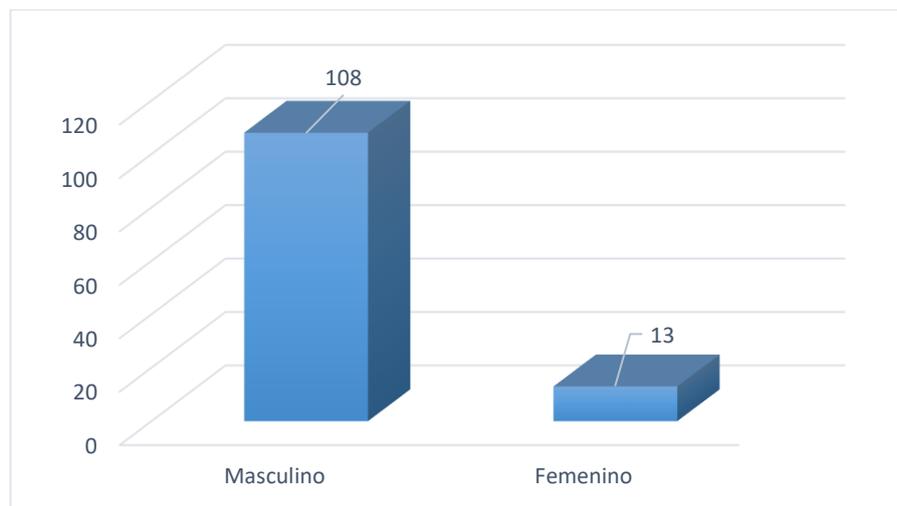
Tabla N° 22: Pregunta 1 Conductores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Masculino	108	89%
Femenino	13	11%
Total	121	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 17: Pregunta 1 Conductores



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

Del 100% de los encuestados tenemos que el 89% de los conductores son de género masculino, mientras que existe un 11% del género femenino prestando el servicio.

INTERPRETACIÓN

Dentro del personal que presta este servicio en su mayoría tenemos personas de sexo masculino, los cuales son responsables del traslado de los usuarios hacia su destino, ofertar un servicio de calidad, empleando técnicas y herramientas adecuadas que promuevan a los habitantes de este sector.

PREGUNTA 2. Indique su rango de edad.

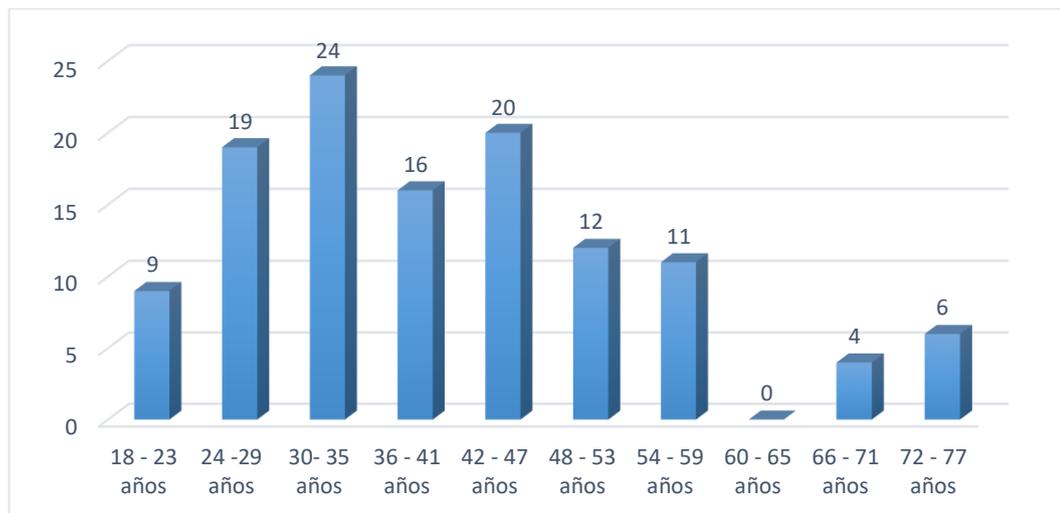
Tabla N° 23: Pregunta 2 Conductores

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
18 - 23 años	9	7%
24 -29 años	19	16%
30- 35 años	24	20%
36 - 41 años	16	13%
42 - 47 años	20	17%
48 - 53 años	12	10%
54 - 59 años	11	9%
60 - 65 años	0	0%
66 - 71 años	4	3%
72 - 77 años	6	5%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 18: Pregunta 2 Conductores



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

Del 100% de los encuestados tenemos que el rango de edad con mayor porcentaje es de 30 a 35 años con el 20%, seguido por el rango de edad de 42 a 47 años con el 17%, después tenemos al rango de 24 a 29 años con el 16%, a continuación el rango de 36 a 41 años con el 13%, el 10% recae en el rango de edad de 48 a 53 años, el siguiente rango de edad es el de 54 a 59 años con el 9%, seguido por el 7% del rango de 18 a 23 años, mientras que el 5% representa al rango de edad de 72 a 77 años, el 3% representa al rango de edad de 66 a 71 años, y finalmente el 0% al rango de edad de 60 a 65 años.

INTERPRETACIÓN

El mayor número de servidores de taxi convencional se encuentra en un rango de edad de 30 a 35 años, lo que nos indica que es un grupo vulnerable al estrés que ocasiona el conducir y tratar con distinto tipo de personas que acceden al servicio.

PREGUNTA 3. Indique su nivel de instrucción

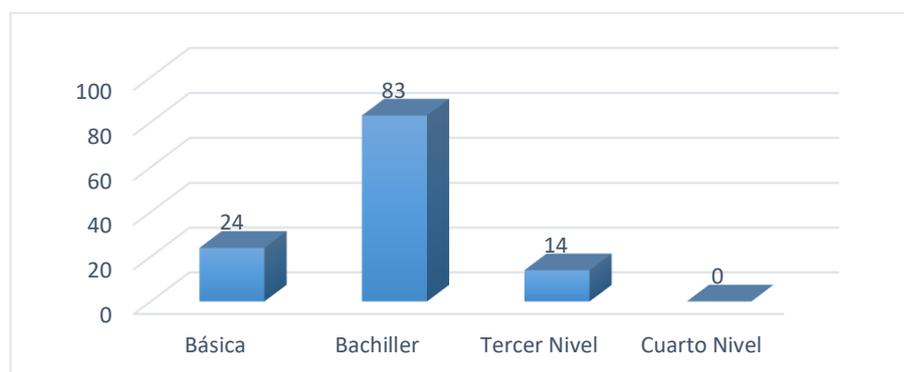
Tabla N° 24: Pregunta 3 Conductores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Básica	24	20%
Bachiller	83	69%
Tercer Nivel	14	11%
Cuarto Nivel	0	0%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 19: Pregunta 3 Conductores



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

Del 100% de los encuestados tenemos que el 83% tiene instrucción académica de bachiller, seguido por el 24% de conductores con el ciclo básico, el 14% pertenece a personas con instrucción de tercer nivel y 0% de cuarto nivel.

INTERPRETACIÓN

El nivel de instrucción es uno de los principales factores para que el conductor pueda relacionarse de mejor manera con el usuario, es así como podemos reforzar los conocimientos en temas de calidad al cliente teniendo en cuenta los distintos tipos de instrucción, en los cuales se encuentran los servidores del taxi convencional del cantón.

PREGUNTA 4. ¿Realiza otra actividad laboral?

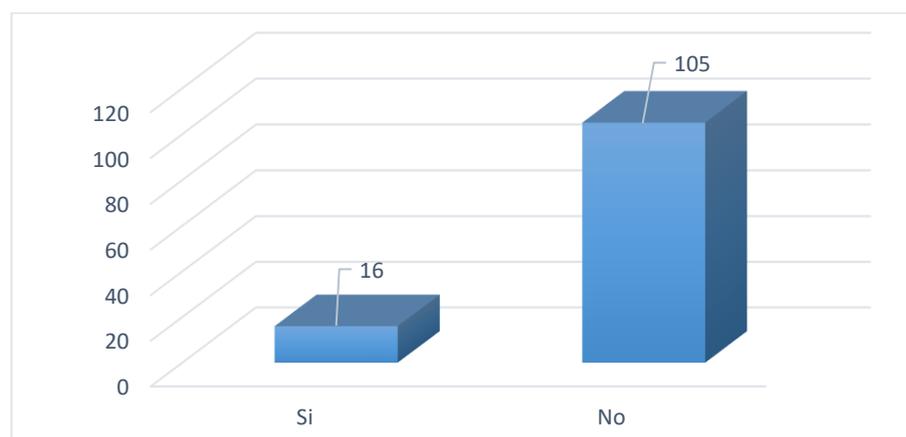
Tabla N° 25: Pregunta 4 Conductores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	16	13%
No	105	87%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 20: Pregunta 4 Conductores



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

De los datos recolectados tenemos que del 100% de conductores el 87% no realiza ninguna actividad laboral paralelo a su labor, mientras que el 13% si cuenta con otra actividad laboral de los cuales obtuvimos los siguientes datos.

INTERPRETACIÓN

La actividad laboral para el sustento familiar de los servidores en la gran mayoría es el taxismo, en el momento de realizar la propuesta se debe tener en cuenta estos datos ya que ayudara a beneficiar al usuario y al prestador del servicio.

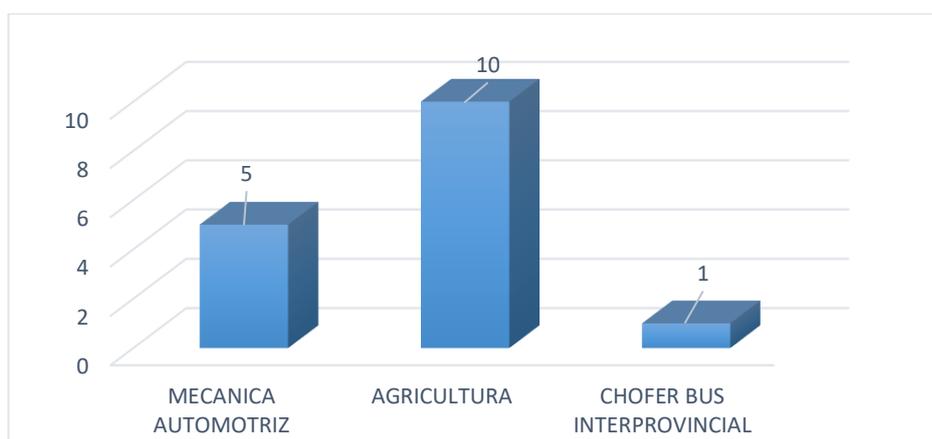
Tabla N° 26: Pregunta 4 Conductores Opción Si

ACTIVIDAD	FRECUENCIA	%
MECÁNICA AUTOMOTRIZ	5	31%
AGRICULTURA	10	63%
CHOFER BUS INTERPROVINCIAL	1	6%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 21: Pregunta 4 Conductores Opción Si



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

Del 100% tenemos que el 63% se dedica a la agricultura, seguido por 31% que son mecánicos automotrices, y finalmente el 6% son choferes de bus interprovincial.

INTERPRETACIÓN

De todos los servidores tenemos en un gran número que no realizan otra actividad laboral, al contrario de 16 de ellos que, si realizan otra actividad laboral, esto incide directamente en la calidad de servicio prestado ya que si realizan más de una actividad laboral la constante actividad puede interferir en la prestación del servicio.

PREGUNTA 5. ¿Cuántas horas presta el servicio?

Tabla N° 27: Pregunta 5 Conductores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Menos de 6 horas	10	8%
6 horas	13	11%
8 horas	31	26%
10 horas	42	35%
12 horas	17	14%
Más de 12 horas	8	6%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 22: Pregunta 5 Conductores



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

Del 100% de los encuestados tenemos que el 35% presta el servicio 10 horas siendo el dato más alto, seguido por el 26% que presta el servicio 8 horas, a continuación, el 14% presta el servicio 12 horas, el 11% recae en los que prestan el servicio 6 horas, el 8%

aquellos que prestan el servicio menos de 6 horas, y finalmente tenemos el 6% que presta el servicio más de 12 horas.

INTERPRETACIÓN

En los datos recogidos podemos ver que los conductores permanecen en constante actividad alrededor de 10 horas, ocasionando esto la amenaza de distintas enfermedades, esto merma directamente en la calidad del servicio ya que si el conductor tiene enfermedades o algún mal estar no tendrá la capacidad suficiente para conducir el vehículo y tratar con personas que accedan al servicio.

PREGUNTA 6. ¿Ha sufrido algún tipo de accidente de tránsito mientras presta el servicio?

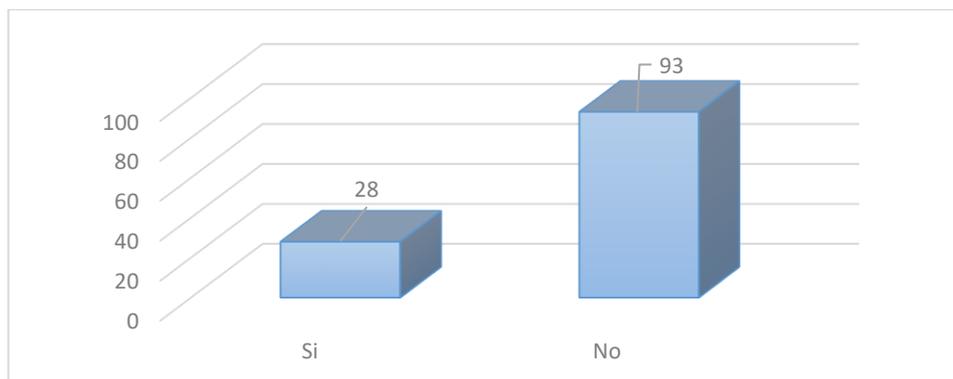
Tabla N° 28: Pregunta 6 Conductores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	28	23%
No	93	77%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 23: Pregunta 6 Conductores



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

Del 100% de los encuestados, tenemos que el 77% no ha sufrido ningún tipo de accidente de tránsito, mientras que el 23% si han sufrido accidentes de tránsito mientras prestan el servicio.

INTERPRETACIÓN

Es esta actividad laboral el latente peligro de sufrir accidentes de tránsito está presente permanentemente, en el cantón no se ha presentado en gran número, pero se debe tener en cuenta los existentes para poder mitigar de manera total este problema.

PREGUNTA 7. ¿Ha sido víctima de la delincuencia mientras presta el servicio?

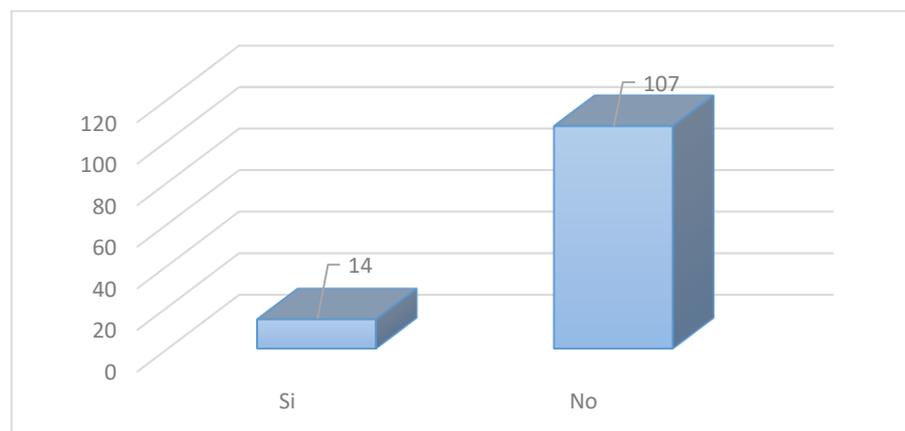
Tabla N° 29: Pregunta 7 Conductores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	14	12%
No	107	88%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 24: Pregunta 7 Conductores



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

El 88% de los conductores encuestados nos indica que no han sido víctima de la delincuencia mientras presta el servicio, sin embargo, al revisar los datos se puede observar que el 12% de los encuestados si han sido víctima de la delincuencia.

INTERPRETACIÓN

La mayoría del porcentaje se ubica con la negativa de haber sufrido algún atentado de la delincuencia, pero se debe tomar en cuenta a los que sí han tenido algún tipo de incidente para poder brindar la seguridad necesaria y así se preste de la mejor manera el servicio.

PREGUNTA 8. ¿Qué tipo de mantenimiento realiza a su unidad?

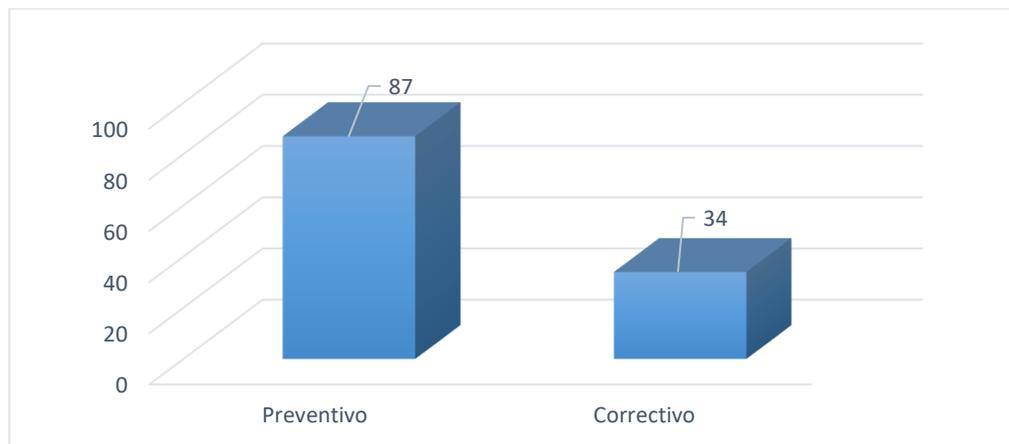
Tabla N° 30: Pregunta 8 Conductores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Preventivo	87	72%
Correctivo	34	28%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 25: Pregunta 8 Conductores



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

Del 100% de los datos recolectados tenemos que el 87% de los conductores hacen mantenimiento preventivo, y el 34% de ellos realiza mantenimiento correctivo a sus unidades.

INTERPRETACIÓN

El mantenimiento en las unidades es primordial ya que es la que permite prestar un buen servicio, de esta se deriva la seguridad, el confort del servicio, por lo cual es de vital importancia inculcar que la totalidad de los conductores realice mantenimientos preventivos a sus unidades.

PREGUNTA 9. ¿Se ha capacitado en temas de servicio al cliente?

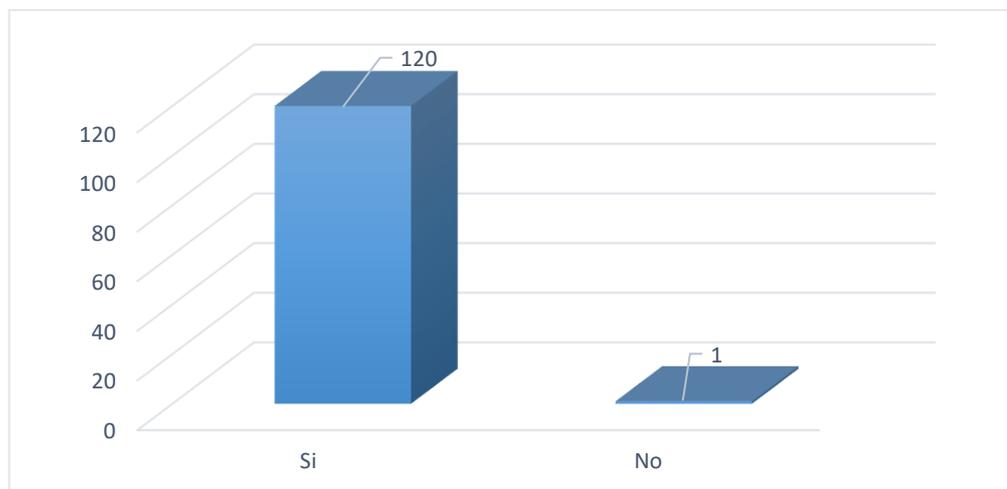
Tabla N° 31: Pregunta 9 Conductores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	120	99%
No	1	1%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 26: Pregunta 9 Conductores



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

Los datos recolectados el 99% de ellos indican si haber recibido capacitaciones en servicio al cliente, mientras que el 1% indica que no se ha capacitado.

INTERPRETACIÓN

La capacitación a los conductores del servicio de transporte público comercial del cantón se debe realizar constantemente es uno de los caminos para tener un transporte de calidad en el catón.

PREGUNTA 10. ¿Con que frecuencia limpia su unidad?

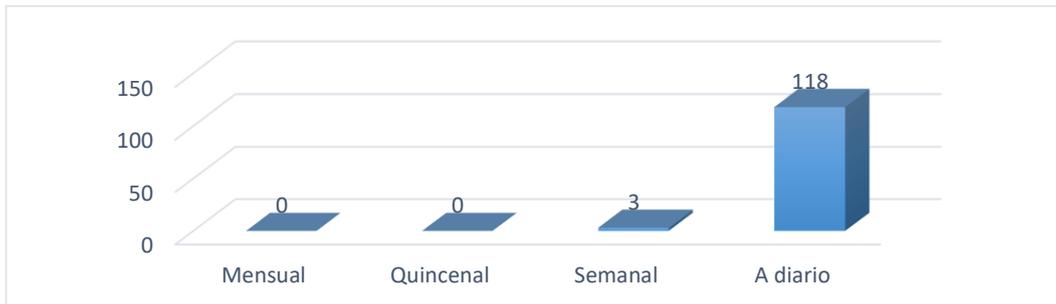
Tabla N° 32: Pregunta 10 Conductores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Mensual	0	0%
Quincenal	0	0%
Semanal	3	2%
A diario	118	98%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 27: Pregunta 10 Conductores



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

Del 100% de los encuestados tenemos que el 98% de los servidores realizan limpieza a sus unidades a diario, mientras que el 2% las realiza semanalmente, y mensual y quincenal le corresponde el 0%.

INTERPRETACIÓN

El aseo de las unidades es importante ya que de esta depende que el usuario se sienta a gusto cuando realice su viaje, se debe impulsar el aseo diario del 100% de las unidades con miras a una mejora calidad de servicio de transporte público comercial.

PREGUNTA 11. ¿Consulta al usuario si el ambiente musical de la unidad es de su agrado?

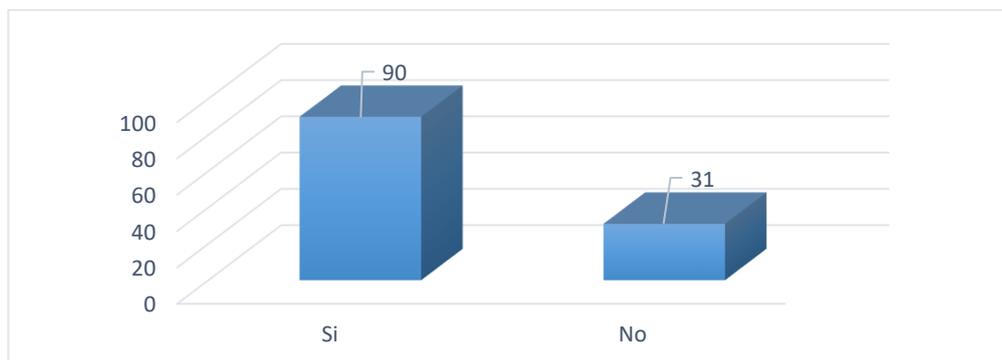
Tabla N° 33: Pregunta 11 Conductores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	90	74%
No	31	26%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 28: Pregunta 11 Conductores



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

En los datos recolectados tenemos que del 100% de los encuestados, el 74% si consulta sobre el ambiente musical de su unidad, mientras que el 26% no consulta si el ambiente musical es del agrado de los usuarios.

INTERPRETACIÓN

Al ambiente musical de las unidades se le debe dar la importancia pertinente al momento de prestar el servicio, ya que el mismo debe ser del agrado tanto del usuario como del servidor, se debe buscar que la totalidad de los conductores consulten el ambiente musical de sus unidades a los usuarios, de esta manera el viaje será del agrado de los mismos.

PREGUNTA 12. ¿Cuál es su proceder en caso de presentarse un problema con el usuario?

Tabla N° 34: Pregunta 12 Conductores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Exaltarse	0	0%
Calmar la situación	119	98%
Usar vocabulario soez	0	0
Pedir que abandone la unidad	2	2%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 29: Pregunta 12 Conductores



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

En las encuestas realizadas se pudo reflejar que el 98% de los servidores toma la actitud de calmar la situación en caso de presentarse algún problema, el 2% opta por pedir que abandone la unidad el usuario, mientras que exaltarse y usar vocabulario soez tiene el 0%.

INTERPRETACIÓN

La postura que tomen los servidores a los problemas que pueden presentarse mientras están laborando es de vital importancia para poder tomar una correcta dirección hacia la calidad de servicio en el transporte de taxi convencional.

PREGUNTA 13. ¿Hace uso del taxímetro?

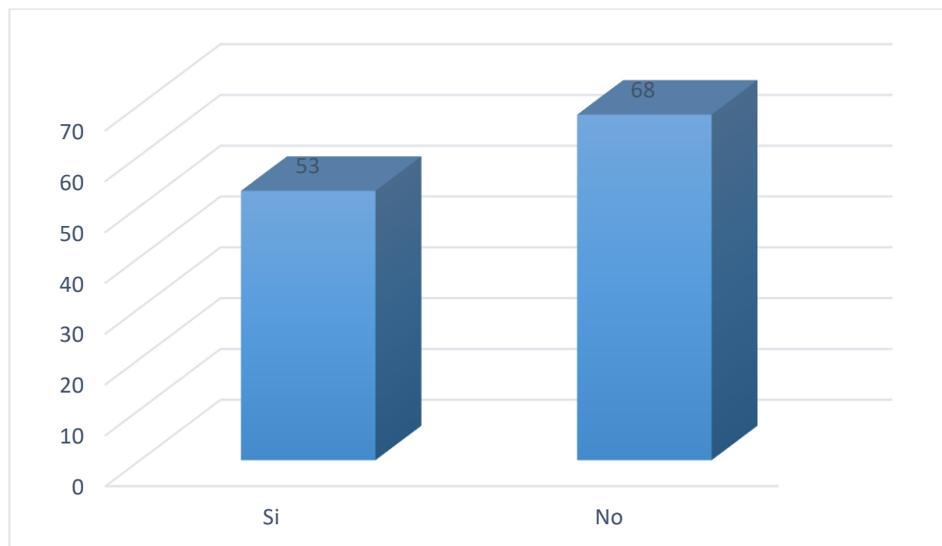
Tabla N° 35: Pregunta 13 Conductores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	53	44%
No	68	56%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 30: Pregunta 13 Conductores



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

En los datos recabados en trabajo de campo del 100% de los servidores encuestados el 56% de ellos no hacen uso del taxímetro durante el servicio, mientras que el 44% si lo hacen.

INTERPRETACIÓN

Los conductores del servicio de taxi convencional del cantón Guano no se encuentran de acuerdo con la tarifa por lo que se niegan a usar el taxímetro como herramienta de cobro de carrera, ya que indican que la tarifa con la que se encuentran calibrados no genera el precio justo para el servicio.

PREGUNTA 14. ¿Cree usted que la tarifa justifica el servicio?

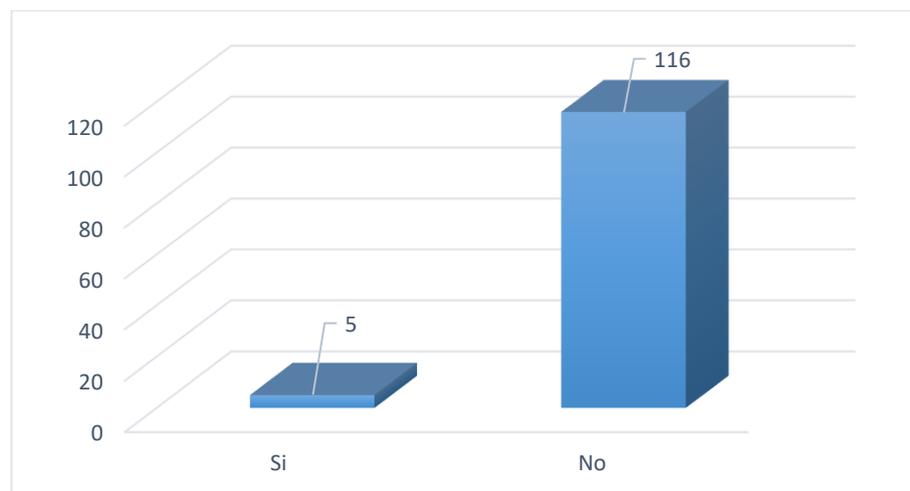
Tabla N° 36: Pregunta 14 conductores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	5	4%
No	116	96%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Gráfico N° 31: Pregunta 14 Conductores.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

ANÁLISIS

En los datos recabados en trabajo de campo del 100% de los servidores encuestados el 96% de ellos no están de acuerdo con la tarifa del servicio, mientras que el 4% si están conformes con la misma.

INTERPRETACIÓN

Los conductores del servicio de taxi convencional del cantón Guano no se encuentran de acuerdo con la tarifa que se maneja en la zona ya que demandan un incremento para que puedan cubrir los costos de operación y de esta manera prestar de mejor manera el servicio de transporte publico comercial.

3.5. HALLAZGOS

3.5.1. Hallazgos encuestas

Tabla N° 37: Matriz de Hallazgos encuestas.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN.	
Usuarios	Conductores
La mayoría de usuarios encuestados se encuentran dentro de un rango de edad entre los 21 y 31 años. Y el principal motivo por el que utilizan el servicio de transporte de taxi es por trabajo y estudio.	De acuerdo con el número de conductores encuestados, se puede notar que el género femenino se va incrementando en un sector que era conocido por ser operador principalmente por el género masculino. La mayoría de los conductores oscilan en un rango de edad entre 30 a 47 años.
La frecuencia con la que más se utiliza el servicio de transporte taxi es semanal, debido a que representa una alternativa para reducir tiempos de viaje.	La falta de cultura en la prestación del servicio se puede ver reflejada en el nivel de instrucción predominante en los conductores, que en su gran mayoría han alcanzado a ser bachilleres, y otra parte únicamente han cumplido con el ciclo básico de la educación. A su vez también hay algunos conductores que terminaron el tercer nivel de educación, pero debido a la falta de oportunidades de trabajo y para generar otra fuente de ingresos, poseen otra actividad económica aparte de la prestación del servicio de taxis, siendo la agricultura la actividad seleccionada con mayor frecuencia.

<p>La mayoría de usuarios manifestaron que utilizan el servicio de transporte taxi para movilizarse de un cantón a otro, generalmente hacia el cantón Riobamba.</p>	<p>Una gran parte de los conductores laboran por más de 8 horas reglamentarias, llegando incluso a cumplir 12 o más horas de servicio, lo cual genera estrés y malestar en los conductores, impidiéndoles prestar el servicio de una manera adecuada.</p>
<p>Las principales horas de movilización para el servicio de transporte taxi son de 6 a 8 de la mañana, debido a que representan las horas de ingreso tanto a instituciones educativas como lugares de trabajo.</p>	<p>Varios factores tanto externos como al conducir las unidades han provocado accidentes de tránsito lo que indica el grado de peligro que tienen los conductores al prestar el servicio de transporte. Por otra parte, al crecimiento de la inseguridad ha desembocado que los conductores sean víctimas de los ataques de la delincuencia.</p>
<p>Los métodos más utilizados para acceder al servicio de transporte de taxi manifestado por los usuarios es el solicitar una unidad en la vía y el servicio de puerta a puerta. Siendo el tiempo de espera entre un promedio de 0 a 11 minutos.</p>	<p>El mantenimiento a las unidades del transporte, según manifiestan los conductores, es de forma preventiva en su gran mayoría, mientras que otro porcentaje lo realiza de manera correctiva lo que puede ocasionar inconvenientes al momento de prestar el servicio.</p>
<p>De acuerdo con la opinión de los usuarios en cuanto a los parámetros presentados en la encuesta, tanto el trato brindado por el conductor, el estado de las unidades y el aseo de las mismas, fueron calificadas como malas, lo que indica una falta de cultura de servicio para el usuario en el transporte taxi.</p>	<p>La Dirección Municipal de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad del Canto Guano en pro de generar una cultura de servicio ha visto conveniente en capacitar frecuentemente a los conductores para de esta manera los usuarios se vean beneficiados al utilizar el servicio de transporte taxi.</p>

<p>La falta de cultura de los conductores de las unidades desemboca en malestar en lo usuarios del género femenino, quienes manifiestan su inconformidad con el trato recibido. A su vez se han presentado quejas con respecto al vocabulario utilizado por los conductores lo que genera un malestar general en los usuarios.</p>	<p>Dentro de lo que se refiere al ambiente en las unidades del servicio de taxis, los conductores manifiestan que limpian las unidades a diario, contradiciéndose con la opinión del usuario. En cuanto a la música seleccionada por los conductores, manifiestan que consultan al usuario acerca de lo que desean escuchar durante el viaje.</p>
<p>La imprudencia al conducir las unidades del servicio de transporte taxi han provocado varios accidentes generando desconfianza al momento de usar este modo de transporte.</p>	<p>De acuerdo con lo manifestado por los conductores, cuando se presenta un problema con el usuario, estos proceden a calmar la situación antes de generar otro tipo de conflictos. Esto se contradice con la opinión de los usuarios ya que ellos manifiestan que existe una falta de cultura de servicio ya que se utiliza un vocabulario no adecuado.</p>
<p>Dentro de lo que se refiere al ambiente en las unidades del servicio de taxis, la música seleccionada por los conductores, gran parte no es del agrado del usuario generando así malestar en los mismos.</p>	<p>En cuanto al precio del servicio, los conductores manifiestan que su inconformidad debido a que esperan que la tarifa se incremente o se iguale a la del cantón Riobamba.</p>
<p>En cuanto al precio del servicio la gran cantidad de usuarios manifestaron que es correcto debido a que en el cantón Guano no se ha presentado modificaciones a la tarifa del servicio de taxi convencional. Por tal motivo, el usuario no exige el uso del taxímetro ya que puede generar un mayor precio en su movilización.</p>	

Los vehículos que prestan el servicio tienen una vida útil promedio de 10 años, lo que nos indica que las unidades en el servicio son relativamente nuevas y pueden prestar un servicio con de calidad con confort, seguridad y cómodo; la marca más utilizada en la flota vehicular es Chevrolet ya que esta es más comercial y sus mantenimientos son más bajos a relación del resto de marcas.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

3.5.2. Hallazgos entrevista.

a) Director Municipal de Transito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

En la entrevista realizada al Ing. Willam Bonilla, indica que taxi convencional del cantón Guano brinda las facilidades necesarias para cumplir la demanda de movilidad de cantón, en cuanto a la calidad del servicio prestado por las compañías de transporte comercial en la modalidad de taxi convencional indica que existen denuncias por parte de los usuarios en cuanto a trato al cliente, vocabulario utilizado por los mismos, y el cobro excesivo de tarifas en las carreras; indica también que estado de las vías se encuentran en óptimas condiciones un 80%, mientras que el 20% restante no está en óptimas condiciones por diversos factores entre ellos los trabajos que se está realizando por parte del GADM-Cantón Guano; la señalización del cantón no es la pertinente para prestar un servicio de calidad ya que existe falencias en este ámbito; y por último la tarifa establecida va a ser objeto de estudio por las diversas quejas tanto de usuarios como de conductores.

b) Gerente Compañía de Transporte en Taxi convencional “Paquicaguan”.

En la entrevista realizada al Sr. Milton Cauja Presidente de la compañía de transporte Paquicaguan Express, indica que las vías del cantón no son las óptimas para la prestación del servicio ya que en trayecto a las distintas comunidades existen vías de segundo y tercer orden que impide un servicio de calidad, la señalización en el cantón necesita ser implementada para de esta manera transitar de manera segura tanto los vehículos y los peatones; en cuanto a las tarifas expone que necesita una revisión urgente ya que los costos de operación muchas veces rebasa los ingresos que tiene al mes.

c) Usuario del servicio.

En la entrevista realizada a la Srta. Josselyn Bravo, usuaria del servicio de taxi convencional indica; que las unidades que prestan el servicio muchas veces están desaseadas y no aptas para el servicio; también indica que ha tenido diversos incidentes con los señores conductores los cuales por cobrar un precio excesivo han mantenido discusiones entre las partes, el servicio prestado por las compañías da mucho que desear ya que no lo hacen de la manera correcta; y por ultimo también pide que se revise las tarifas puesto que los conductores cobran precios excesivos en carreras fuera de la cabecera cantonal.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. SITUACIÓN ACTUAL

En el cantón Guano se cuenta con 5 operadoras de taxi convencional, las mismas que están ubicadas según el sector que desarrollan sus actividades, como se detalla en la tabla a continuación:

Tabla N° 38: Datos generales operadoras de Transporte en Taxi Convencional.

Operadora	Número de Unidades	Ubicación de la Parada	Sector
Compañía de Transporte “Valle de los Nevados” S.A.	45	Parroquia: La Matriz Calles: Av. 20 de Diciembre y Asunción. Dimensión: 30 m	Urbano
Compañía de Transporte en Taxi “Serviguano” S.A.	32	Parroquia: La Matriz Calles: Vía a los Elenes y García Moreno Dimensión: 50 m	Urbano
Compañía de Transporte en Taxi “Dr. Cesar Augusto Naveda” S.A.	26	Parroquia: San Andrés Calles: Virgilio Camacho entre Cesar Naveda y Chimborazo. Dimensión: 20 m	Rural

Compañía de Transporte en Taxi “San Isidro de Patulu” S.A.	6	Parroquia: San Isidro Calles: 27 de Enero y Chimborazo Dimensión: 15 m	Rural
Compañía de Transporte en Taxi “Paquicaguan Express” S.A.	12	Parroquia: San Gerardo Calles: 24 de Mayo entre J. Álvarez y 15 de Enero. Dimensión: 25 m	Rural

Fuente: DMTTTSV-CG.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

- **Flota vehicular de las operadoras de transporte.**

En cuanto a la flota vehicular que presta el servicio de taxi convencional en el cantón Guano, datos mismos que reposan en los permisos de operación, otorgados por la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

Tabla N° 39: Flota vehicular Compañía Valle de los nevados S.A.

Compañía de Transporte Valle de los Nevados			
N°	Vehículo	Año	Vida Útil
1	Chevrolet	2005	3
2	Hyundai	2015	13
3	Chevrolet	2009	7
4	Nissan	2009	7
5	Chevrolet	2006	4
6	Hyundai	2013	11
7	Hyundai	2010	8
8	Hyundai	2009	7
9	Hyundai	2013	11
10	Chevrolet	2008	6
11	Chevrolet	2005	3
12	Chevrolet	2011	9

13	Hyundai	2013	11
14	Chevrolet	2014	12
15	Hyundai	2015	13
16	Chevrolet	2011	9
17	Chevrolet	2013	11
18	Chevrolet	2012	10
19	Hyundai	2007	5
20	Nissan	2013	11
21	Chevrolet	2009	7
22	Hyundai	2007	5
23	Chevrolet	2011	9
24	Lada	2004	2
25	Nissan	2012	10
26	Lada	2006	4
27	Kía	2008	6
28	Hyundai	2018	16
29	Kía	2009	7
30	Chevrolet	2014	12
31	Hyundai	2014	12
32	Hyundai	2012	10
33	Kía	2015	13
34	Chevrolet	2006	4
35	Renault	2009	7
36	Chevrolet	2011	9
37	Renault	2014	12
38	Hyundai	2010	8
39	Hyundai	2013	11
40	Nissan	2011	9
41	Toyota	2014	12
42	Chevrolet	2012	10
43	Hyundai	2011	9
44	Renault	2007	5
45	Nissan	2012	10

Fuente: Resolución N° 001-RPO-TC-2014-UMTTTSV-CG.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Tabla N° 40: Flota vehicular Compañía Serviguano S.A.

Compañía Serviguano S.A.			
N°	Vehículo	Año	Vida Útil
1	Chevrolet	2010	8
2	Nissan	2013	11
3	Kia	2011	9
4	Hyundai	2014	12
5	Hyundai	2014	12
6	Chevrolet	2011	9

7	Hyundai	2016	14
8	Chevrolet	2014	12
9	Nissan	2011	9
10	Chevrolet	2015	13
11	Chevrolet	2015	13
12	Nissan	2011	9
13	Chevrolet	2016	14
14	Chevrolet	2011	9
15	Chevrolet	2010	8
16	Renault	2015	13
17	Hyundai	2013	11
18	Chevrolet	2011	9
19	Chevrolet	2016	14
20	Chevrolet	2013	11
21	Chevrolet	2011	9
22	Chevrolet	2011	9
23	Chevrolet	2012	10
24	Chevrolet	2015	13
25	Hyundai	2012	10
26	Chevrolet	2011	9
27	Renault	2011	9
28	Chevrolet	2011	9
29	Chevrolet	2012	10
30	Chevrolet	2015	13
31	Chevrolet	2011	9
32	Chevrolet	2015	13

Fuente: Resolución N° 004-CPO-TC-2016-DMTTTSV-CG.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Tabla N° 41: Flota vehicular Compañía “Dr. Cesar Augusto Naveda” S.A.

Compañía de Transporte Dr. Cesar Augusto Naveda			
N°	Vehículo	Año	Vida Útil
1	Chevrolet	2013	11
2	Chevrolet	2011	9
3	Nissan	2013	11
4	Nissan	2011	9
5	Kía	2013	11
6	Chevrolet	2013	11
7	Chevrolet	2013	11
8	Chevrolet	2011	9
9	Hyundai	2010	8
10	Chevrolet	2015	13
11	Chevrolet	2012	10

12	Chevrolet	2016	14
13	Kía	2012	10
14	Chevrolet	2014	12
15	Nissan	2011	9
16	Chevrolet	2016	14
17	Chevrolet	2011	9
18	Chevrolet	2011	9
19	Chevrolet	2016	14
20	Hyundai	2011	9
21	Hyundai	2012	10
22	Chevrolet	2015	13
23	Kía	2013	11
24	Chevrolet	2011	9
25	Chevrolet	2015	13
26	Chevrolet	2011	9

Fuente: Resolución N° 002-IC-TC-2016-DMTTTSV-CG.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Tabla N° 42: Flota vehicular Compañía “Paquicaguan Express” S.A.

Compañía de Transporte Paquicaguan Express			
N°	Vehículo	Año	Vida Útil
1	Chevrolet	2011	9
2	Chevrolet	2015	13
3	Renault	2011	9
4	Chevrolet	2011	9
5	Chevrolet	2011	9
6	Chevrolet	2011	9
7	Chevrolet	2013	11
8	Hyundai	2016	14
9	Chevrolet	2011	9
10	Renault	2010	8
11	Chevrolet	2012	10
12	Chevrolet	2016	14

Fuente: Resolución N° 006-CPO-TC-2017-DMTTTSV-CG.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Tabla N° 43: Flota vehicular Compañía “San Isidro de Patulu” S.A.

Compañía de Transporte San Isidro de Patulu			
N°	Vehículo	Año	Vida Útil
1	Chevrolet	2012	10
2	Hyundai	2011	9
3	Chevrolet	2010	8
4	Chevrolet	2013	11
5	Chevrolet	2012	10
6	Chevrolet	2014	12

Fuente: Resolución N° 005-CPO-TC-2016-DMTTTSV-CG.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Tabla N° 44: Mediana y media de años de vida útil de la flota vehicular.

Términos Estadísticos.	Años de vida Útil	Año de Fabricación.
Mediana	10	2012
Media	10	2012

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Tabla N° 45: Marcas más utilizadas en las operadoras.

Marca	Frecuencia	%
Chevrolet	64	52,9
Hyundai	29	24,0
Nissan	10	8,3
Kía	7	5,8
Renault	8	6,6
Lada	2	1,7
Toyota	1	0,8
Total	121	100

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

INTERPRETEACIÓN

Las operadoras de transporte comercial en taxi convencional, tiene un flota vehicular con un total de 121 unidades, mismas que según datos obtenidos en los respectivos permisos de operaciones de las operadoras de transporte, se puede evidenciar que la media de la vida útil de la flota vehicular cuenta con 10 años de servicio aun, esto nos indica que el año promedio es del 2012, la marca más utilizada es Chevrolet, ya que los conductores indican que el mantenimiento mecánico realizado a estas unidades es más bajo en costos.

a) Cualitativa

El análisis cualitativo se lo realiza en base a los hallazgos evidenciados en la investigación de campo realizada para el estudio.

Tabla N° 46: Diagnostico de la Situación actual.

Situación Actual	Problema
<ul style="list-style-type: none">• Quejas de los usuarios• Unidades desaseadas• Falta de mantenimiento preventivo y correctivo en las unidades.• Nivel de instrucción de los conductores.• Los tiempos de espera para acceder al servicio son altos.• Imprudencia al realizar maniobras al momento de prestar el servicio.• El estado vial no es el adecuado para la prestación del servicio.• Desconocimiento de las leyes de tránsito vigentes.• La señalización existente, no cumple los requerimientos necesarios para el tránsito vehicular y peatonal.• Desinterés por parte del órgano regulador en cuanto a calidad de servicio de las operadoras de transporte.• El ambiente musical de las unidades no es el adecuado.• El incumplimiento en el uso del taxímetro• La tarifa establecida no justifica los costos.	<ul style="list-style-type: none">• Perdida de usuarios• Mala imagen del servicio ofertado.• Mal servicio de transporte.• Inseguridad en la prestación del servicio.• Maltrato o uso de vocabulario inadecuado hacia el usuario.• Quejas de los usuarios, por demoras de los conductores al solicitar unidades.• Peligro de sufrir accidentes de tránsito mientras prestar el servicio.• Imprudencia e impericia al conducir las unidades.• Desconocimiento, de principalidad de vías, y dirección de las mismas.• Inconformidad del usuario.• Mal estar por parte de las operadoras de transporte y de los usuarios.• Competencia desleal por la tarifa establecida.• Servicio de mala calidad

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

b) Cuantitativo

En el análisis cuantitativo tomamos como base a la Escala de Likert, la misma que asigna 5 niveles de calificación en el análisis de la situación actual de los hallazgos evidenciados en la investigación.

Tabla N° 47: Nivel de servicio

Valor	Equivalencia
1	Pésimo
2	Malo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

Fuente: Malave 2007

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Tabla N° 48: Situación actual cualitativa.

Dimensión	Valoración				
	1	2	3	4	5
Elementos Tangibles		X			
Fiabilidad			X		
Capacidad de respuesta			X		
Seguridad		X			
Empatía	X				
Participación Ciudadana	X				
Calidad de Servicio (Total)	12/30				

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos

Tabla N° 49: Nivel de Servicio porcentual.

Valor	Descripción
0%-20%	Pésimo
21%-40%	Malo
41%-60%	Bueno
61%-80%	Muy Bueno
81%-100%	Excelente

Fuente: Malave 2007

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

c) Cálculo de la calidad de servicio existente.

$$\begin{array}{ccc} 30 & \times & 100 \% \\ 12 & & x \end{array}$$

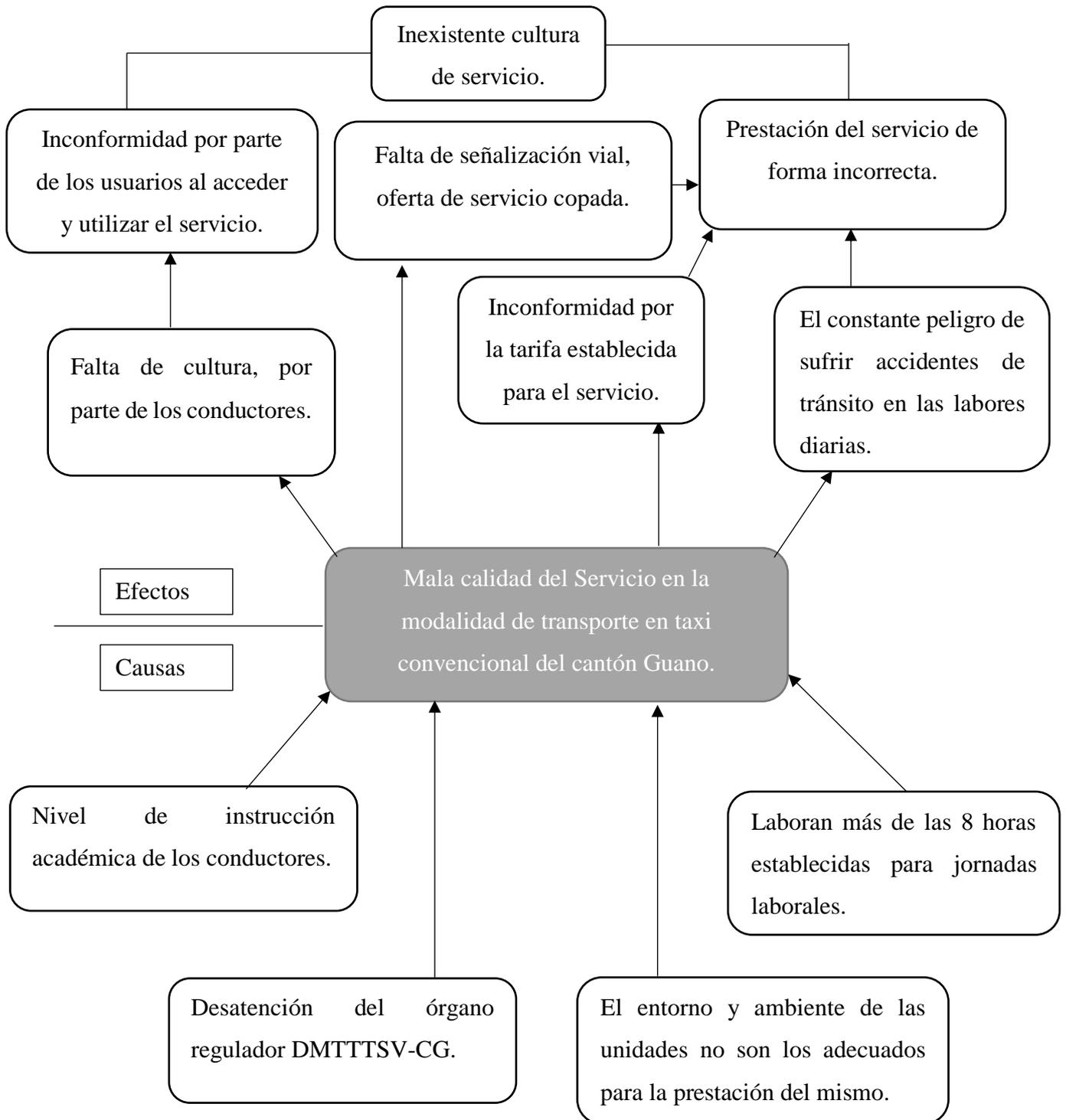
$$\text{Calidad de Servicio} = \frac{12 \times 100}{30} \%$$

$$\text{Calidad de Servicio} = 40\%$$

Según la ponderación en cuanto a niveles de calidad en base a la escala de Likert podemos observar que el servicio ofertado por las operadoras de taxi convencional cuenta con el 40%, lo que indica que la calidad de servicio en la modalidad de taxi convencional en el cantón Guano es mala, razón por la cual se elaboran estrategias de mejora.

4.2. ÁRBOL DE PROBLEMAS

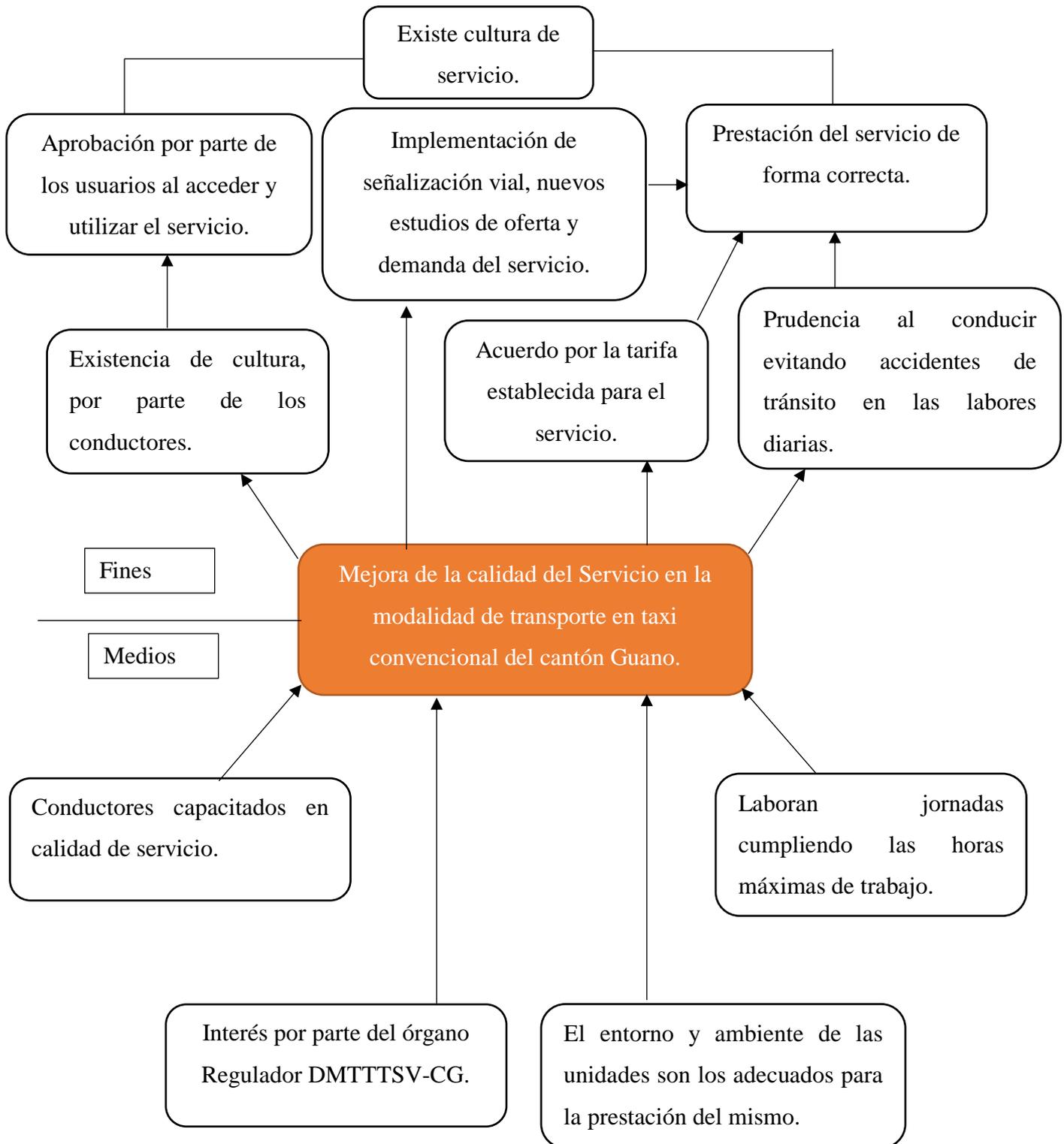
Diagrama N° 1: Árbol de problemas



Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

4.3. ÁRBOL DE OBJETIVOS

Diagrama N° 2: Árbol de Objetivos.



Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

4.4. MATRIZ DE INVOLUCRADOS

Tabla N° 50: Matriz de Involucrados en la Mejora.

Grupo de Involucrados	Problemas Percibidos	Intereses	Estrategias	Acuerdos y Compromisos
Operadoras de Transporte	Fuga de carreras con operadoras de otros cantones	Brindar el servicio a toda la demanda del cantón	Mejorar la calidad de servicio	Compromiso de adoptar las estrategias planteadas en el proyecto.
DMTTTSV-CG	Denuncias por parte de los usuarios del taxi convencional del cantón. Falta de señalización vertical como horizontal.	Tener un transporte comercial de calidad.	Generando propuestas para la mejora de la calidad de servicio	Brinda todas las facilidades para la mejora de la calidad de servicio.
Conductor	No presenta un servicio de calidad	Tener mayores ingresos, por medio de su labor.	Adaptarse a las estrategias planteadas.	Someterse en su totalidad a la mejora del servicio.
Usuario	No se siente conforme con el servicio ofertado en el cantón.	Contar con el servicio de transporte de taxi convencional de calidad.	Colaboración a la mejora de la calidad de servicio.	Dar preferencia al uso del transporte en taxi convencional del cantón.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

4.5. MARCO LÓGICO.

Tabla N° 51: Matriz de Marco Lógico.

Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores Verificables Objetivamente	Medios de Verificación	Supuestos
<p>Fin: Mejorar la cultura de servicio.</p>	<p>El impacto que tendrá el plan de mejora de la calidad en el servicio de la modalidad taxi convencional del cantón Guano al cumplirse como se plantea en las estrategias, nos permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al cumplirse el 50% de las estrategias planteadas se estará introduciendo a una cultura de servicio tanto a los conductores para mejorar la percepción de dicho servicio en los usuarios. • El tiempo estimado para el cumplimiento de las estrategias planteadas en el 	<p>Los medios que se utilizarán para la verificación del cumplimiento del plan de mejora son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspecciones visuales sorpresa a la las unidades. • Evaluaciones a los conductores acerca de situaciones en las que se pueda poner en riesgo la integridad física y/o emocional del usuario y conductor. • Calificaciones por parte los usuarios, basados en la de escala de Likert. • Verificación del cumplimiento de las 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante evaluaciones periódicas se determinará los resultados que se irán obteniendo con el cumplimiento de las estrategias planteadas, para el mejoramiento de la calidad de servicio de transporte en la modalidad de taxi convencional del cantón Guano. • Compromiso por parte de todos los involucrados (DMTTTSV-CG, compañías de transporte, usuarios.), para el mejoramiento de la calidad

	<p>plan de mejora será de 6 a 12 meses, en los que se irá observando los cambios por parte de los servidores de la modalidad de transporte en taxi convencional del cantón Guano.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las estrategias planteadas en este estudio engloban los principales parámetros para la prestación de un servicio de calidad. 	<p>estrategias planteadas, en conjunto a los socios de cada compañía.</p>	<p>de servicio de la modalidad de taxi convencional del cantón Guano.</p>
<p>Propósito: Elaborar un plan de mejora de la calidad en el servicio de la modalidad taxi convencional del cantón Guano, Provincia de Chimborazo, que tiene el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> El cumplimiento de a partir el 50% de las estrategias planteadas permitirán ir observando los cambios en la calidad de servicio de transporte en la modalidad de taxi 	<p>El plan de mejora con la ejecución total de sus estrategias servirá, de base para realizar mediciones acerca de la satisfacción del usuario, determinando si ha existido un cambio positivo en cuanto a la prestación del servicio de transporte en la modalidad de taxi convencional</p>	<p>La ejecución mancomunada del proyecto correrá riesgos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de interés por parte de los conductores, para mejorar la calidad del servicio. Falta de recursos humanos y económicos para el

<p>de la población que acceden al sistema.</p>	<p>convencional del cantón Guano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las estrategias planteadas consolidan la calidad de servicio al cliente, tomando en cuenta cada uno de los problemas presentados en el desarrollo del estudio. • El cronograma para la ejecución de cada estrategia respeta tiempos en los que se estima, se generen los cambios deseados en la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad de servicio de transporte en la modalidad de taxi convencional del cantón Guano. 	<p>del cantón Guano y de no cumplirse se reforzará las propuestas mediante un análisis basado en el plan implementado.</p>	<p>cumplimiento de las estrategias planteadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de colaboración del usuario para llevar a cabo la ejecución del plan de mejora.
--	---	--	--

<p>Componentes:</p> <p>Después de cumplir los objetivos específicos del proyecto, tenemos que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizado el diagnóstico de la situación actual, se identificó los problemas presentados en la calidad de servicio de transporte en la modalidad de taxi convencional del cantón Guano. • Con la evaluación de los resultados de la situación actual, procedemos a la elaboración de propuestas complementarias para la ejecución. • El plan de mejora en la calidad de servicio de la modalidad de taxi 	<ul style="list-style-type: none"> • El diagnóstico de la situación actual en la calidad de servicio la modalidad de taxi convencional se realizó tomando en cuenta los parámetros que llevan a la de calidad de servicio. • Con la evaluación a los problemas presentados en el diagnostico actual de la calidad de servicio en la modalidad de taxi convencional del cantón Guano, se obtuvo la iniciativa para plantear propuestas o estrategias de mejora de calidad. • Las propuestas conllevan a la creación de la cultura de calidad de servicio que se 	<p>La verificación del cumplimiento del presente plan de mejora, se la realizará con el seguimiento de acuerdo al cronograma planteado en las distintas estrategias establecidas.</p>	<p>Los problemas que pueden presentarse en la ejecución del plan de mejora pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la resistencia por parte de los conductores a cambios, ya que la calidad de servicio es una cultura en beneficio del usuario y el prestador del mismo. • Los escasos de los recursos económicos y humanos, por parte de los responsables de llevar a cabo el plan de mejora.
--	---	---	--

<p>convencional del cantón Guano encamina que las estrategias o propuestas generadas, cumplen con los requisitos para mejorar la calidad de servicio.</p>	<p>busca en la modalidad de taxi convencional en el cantón Guano.</p>		
<p>Actividades: Las actividades realizadas por la entidad ejecutora del plan de mejora en la calidad de servicio de la modalidad de taxi convencional del cantón Guano, serán detalladas de manera específica en las matrices de propuestas.</p>	<p>El presupuesto para la ejecución del plan será detallada en cada estrategia establecida, en base al requerimiento de las mismas.</p>	<p>La falta de recursos económicos y humanos, puede representar un obstáculo para la asignación de un presupuesto, para llevar a cabo el plan de mejora.</p>	

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

4.6. ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA LA CALIDAD DE SERVICIO.

De acuerdo con los resultados obtenidos se en las encuestas se formuló el árbol de problemas, el mismo sirvió de pauta para la formulación de las estrategias de mejora en el proyecto, las cuales se dividieron en dos segmentos los cuales son cultura y calidad de servicio y entorno laboral.

4.6.1. Cultura y Calidad del servicio

Las acciones por tomarse en este segmento abarcan las mejoras que se podrá entablar la cultura de servicio que se busca en el servicio de transporte en la modalidad de taxi convencional, del cantón.

Tabla N° 52: Estrategia 1

Establecimiento de parámetros de niveles de calidad de servicio en la modalidad de taxi convencional.	
Objetivo	Plantear un sistema de medición en niveles de satisfacción de calidad del servicio del usuario, en la modalidad de taxi convencional del cantón Guano-Provincia de Chimborazo.
Definición de la estrategia:	Los parámetros para la calificación a la calidad de servicio en la modalidad de taxi convencional del cantón Guano serán: <ul style="list-style-type: none">• *Malo: Está por debajo de cualquier expectativa del usuario.• *Básico: no ofrece más allá de lo necesario.• *Esperado: el servicio no tiene nada de especial, y el usuario accede al no haber algo mejor.• *Anhelado: el usuario desea recibir un servicio especial, pero rara vez lo recibe.• *Sorprendente: Servicio totalmente fuera de lo común e inesperado.

Acciones:	Socialización a cada una de las operadoras de taxi convencional, del cantón Guano, acerca de los parámetros establecidos para la calificación de su servicio al usuario.
Beneficio	Los parámetros establecidos, ayudaran a identificar a su vez mejorando y superando el nivel de satisfacción del usuario de la modalidad de taxi convencional en el cantón Guano.
Responsable	Operadoras de Taxi del cantón por medio de los consejos de Vigilancia de cada una.
Tiempo	2 meses
Costo	\$500
Control	DMTTTSV-CG.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Tabla N° 53: Descripción de Parámetros para calificación del servicio.

Valoración	Descripción
Malo	Tiempos de espera de más de 18 minutos Trato del conductor al usuario es pésimo Vocabulario utilizado con palabras soeces Conducción cometiendo muchas imprudencias Desaseo en la unidad por dentro y por fuera Ambiente musical no acorde al gusto del usuario.
Básico	Tiempo de espera de 15 a 18 minutos Mal trato del conductor al usuario Conducción utilizando aparatos de distracción La unidad desaseada por dentro Ambiente musical no acorde al gusto del usuario
Esperado	Tiempo de espera de 10 a 15 minutos Trato del conductor de manera indiferente Conducción con eventuales imprudencias Unidad presenta un mejor aseo por dentro y por fuera

	Ambiente musical indiferente al del usuario
Anhelado	Tiempo de espera de 5 a 10 minutos Trato del conductor de manera jovial Conducción prudente Unidad aseada por dentro y por fuera Ambiente musical del agrado del usuario
Sorprendente	Tiempo de espera de 0 a 5 minutos Trato del conductor jovial y con atención especial al usuario Conducción prudente y respetando señales de tránsito Unidad aseada por dentro y por fuera Conductor bien presentado Ambiente musical del agrado del usuario Ofrece un dulce mientras realiza el viaje al usuario.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Tabla N° 54: Estrategia N° 2

Capacitación a los conductores.	
Objetivo:	Mejorar los niveles de conciencia vial, a través de, actualización de conocimientos en áreas técnicas, legales y motivacionales.
Definición	Uno de los sub sistemas del desarrollo del talento humano en todo tipo de empresas y organizaciones es la capacitación del personal que tiene como propósito mejorar los conocimientos, desarrollar destrezas y habilidades para potencializar el talento de las personas en sus actividades diarias y laborales.
Acciones:	Organización de un plan de capacitación tomando en consideración necesidades de los conductores en áreas técnicas, psicológicas, servicio al cliente, relaciones humanas, entre otras.
Beneficio	Contar con conductores motivados, con una elevada auto estima, con mayores niveles de conocimiento y actualización en áreas de su competencia.
Responsable	DMTTTSV-CG.

Tiempo	12 meses
Costo	\$ 300
Control	Consejos de vigilancia de cada operadora.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Tabla N° 55: Estrategia 3

Maximización de la jerarquía al usuario y al servicio que recibe, frente a la satisfacción de la necesidad.	
Objetivo:	Ubicar en primer lugar al usuario y al servicio que se va a brindar sobre otros intereses.
Definición	Reconocer que el usuario es el que permite que el servicio de taxi convencional funcione, ya que, si el conductor se niega a prestar de manera correcta y cumpliendo los parámetros establecidos de calidad en el servicio, el usuario podrá elegir entre otras modalidades de transporte u operadoras del mismo.
Acciones:	Capacitación a los conductores en temas de trato al usuario y cultura de servicio.
Beneficio	El usuario se colocará como el eje principal del servicio; convirtiéndose la modalidad de taxi convencional en un referente en cuanto a calidad de servicio de transporte.
Responsable	DMTTTSV-CG.
Tiempo	1 mes
Costo	\$ 200
Control	Consejos de vigilancia de cada operadora.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Tabla N° 56: Estrategia N° 4

Implementación de sistemas de control de calidad de servicio.	
Objetivo:	Generar índices de calidad en la prestación de servicio de taxi convencional en el cantón Guano.
Definición	Uno de los principios de la medición de la calidad, manifiesta que: “todo aquello que se puede medir, se puede mejorar”; por lo tanto, esta estrategia permitirá generar información estadística respecto de la percepción del usuario en relación a la calidad de servicio del taxi convencional en el catón Guano. Para ello se aplicará un sistema de seguimiento mediante informes mensuales.
Acciones:	Aplicación del cliente fantasma, cuya misión es generar indicadores de calidad mediante la medición de parámetros preestablecidos en la estrategia N° 1.
Beneficio	Los entes de control contarían con información estadística periódica (mensual), respecto del comportamiento y la calidad del servicio de los conductores en el cantón, que les permitirá tomar acciones correctivas en coordinación con los demás actores sociales.
Responsable	DMTTTSV-CG.
Tiempo	12 meses
Costo	\$ 300
Control	Estudiantes de la carrera de Ingeniería en Gestión de Transporte capacitados.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Tabla N° 57: Estrategia N° 5

Mejoramiento de las condiciones en las unidades de servicio.	
Objetivo:	Generar el ambiente de calidad, cordialidad y confort; mejorando la percepción del usuario.
Definición	Cuando se habla de ambiente de las unidades, encasilla el aseo, estado mecánico, y la armonía musical que se presta en la misma.
Acciones:	<p>Para generar el ambiente correcto para el usuario se deberán considerar los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza: se deberá mantener aseada la unidad por dentro y por fuera, evitando el rechazo del usuario; a su vez los responsables de la ejecución del plan de mejora realizaran inspecciones sorpresa a las unidades, para constatar el cumplimiento del parámetro. • Estado mecánico: fomentar la realización de mantenimientos preventivos para conservar las unidades en óptimas condiciones para la prestación del servicio. • Armonía musical: consultar al usuario si desea escuchar algún género musical o emisora en particular durante el viaje.
Beneficio	El usuario tomara percepciones distintas de la calidad de servicio en la modalidad de taxi convencional.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Conductor • Consejos de vigilancia de cada operadora
Tiempo	1 mes
Costo	\$ 100
Control	DMTTTSV-CG.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Tabla N° 58: Estrategia N°

Elementos diferenciales que añadan un plus al servicio.	
Objetivo:	Brindar la mejor calidad de servicio al usuario en la modalidad de taxi convencional.
Definición	Elementos que diferencien al servicio, de la competencia o de otras modalidades de transporte.
Acciones:	<ul style="list-style-type: none">• Enfatizar en el aseo personal de conductores, con la utilización de uniformes de cada operadora.• Ofrecer una golosina durante el viaje.
Beneficio	El usuario encontrara un trato agradable en el servicio ofertado, generando mayores niveles de confianza entre conductor y usuario.
Responsable	Conductor
Tiempo	1 mes
Costo	\$ 200
Control	Consejos de vigilancia de cada compañía

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Tabla N° 59: Estrategia N° 7

Implementación de un sistema de calificación del servicio recibido.	
Objetivo. -	Aplicar un sistema de calificación dentro de la unidad
Definición. -	El sistema de calificación se utilizará para que, al terminar el recorrido, el usuario pueda dar su opinión acerca de la calidad del servicio recibido y el trato dado por el conductor. Lo que permitirá improvisar acerca de los malos resultados, mientras que, por el contrario, se podrá resaltar los resultados positivos.
Acciones. -	<ul style="list-style-type: none"> • Instalar dentro de la unidad un sistema de calificación que le permita al usuario dar su opinión acerca de la calidad del servicio. • Aplicar un sistema de medición en cuanto a las calificaciones recibidas que concuerde con los parámetros establecidos por las operadoras. • Establecer un sistema de recompensas para los conductores con las mejores calificaciones, promoviendo así la cultura del servicio.
Beneficios.-	El sistema de calificación nos permitirá conocer la opinión del usuario al recibir el servicio, con lo que podremos realizar los cambios adecuados para corregir fallas y enfatizar en los aspectos positivos. Además, al instaurar un sistema de recompensas para los conductores con las mejores calificaciones, se estará premiado el esfuerzo para instaurar una correcta cultura de servicio.
Responsable	Operadoras de Transporte
Tiempo	12 meses
Costo	\$ 75 c/u
Control	DMTTTSV-CG

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

4.6.2. Entorno Laboral

En las estrategias a implementarse en este segmento se tomará en cuenta el ambiente de trabajo en donde se desarrolla el servicio de taxi convencional del cantón, tomando en cuenta el bienestar del conductor que es el principal generador de calidad del servicio en la modalidad de taxi convencional.

Tabla N° 60: Estrategia N° 8

Regulación de horario de trabajo	
Objetivo:	Incentivar a los conductores a prestar el servicio las 8 horas establecidas como jornada laboral.
Definición	Es necesario que los conductores no laboren más de 8 horas ya que esto puede generar estrés, lo que impide que el servicio cumpla con los parámetros de calidad establecidos en el plan de mejora.
Acciones:	<ul style="list-style-type: none">• Proponer la creación de turnos los cuales cuenten con horarios establecidos.• Capacitar a los conductores en temas de ergonomía del trabajo.
Beneficio	La calidad de servicio se verá reflejada al tener conductores en los cuales el estrés laboral se va mitigando, con el respeto de jornadas laborales.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Conductor• Consejo de Vigilancia de la Operadoras
Tiempo	1 mes
Costo	0
Control	Dirigentes de las operadoras.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Tabla N° 61: Estrategia N° 9

Implementación de jornadas de carácter social, cultural y deportivo.	
Objetivo:	Generar ambientes de integración social entre los miembros de las compañías, así como incentivar las actividades de esparcimiento, relajantes tendientes a disminuir los niveles de estrés laboral.
Definición	El ser humano por excelencia es un ser social, que interactúa y requiere de satisfacer necesidades no solo de tipo económico, sino también que se complementan con el desarrollo social y cultural.
Acciones:	<ul style="list-style-type: none">• Proponer el desarrollo de jornadas de integración por lo menos una vez a la semana.• Realizar convenios con entidades relacionadas con la actividad cultural tales como: casa de la cultura, universidades, GADM-CG.
Beneficio	Mayor participación de los conductores, con sentido de identidad, solidaridad; reducción de niveles de estrés.
Responsable	Dirigentes de la Operadoras
Tiempo	1 mes
Costo	\$ 100
Control	Consejo de Vigilancia de cada operadora.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Tabla N° 62: Estrategia N° 10

Implementación de un Sistema de Información Geográfica.	
Objetivo:	Dotar a las unidades de taxi convencional del cantón Guano, de sistemas GPS, los mismos que permitirán el correcto desarrollo del servicio de transporte.
Definición	La utilización de sistemas de información geográfica mediante el uso del GPS en las unidades permitirá conocer los recorridos de los servidores, conociendo si el servicio se lo presta solamente en su jurisdicción o realizan actividades laborales en distintos lugares, lo que perjudica a la calidad del servicio del taxi convencional del cantón, ya que no se estaría dando atención a la población para la que fue destinada su creación.
Acciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer la creación de una ordenanza municipal en la cual se obligue el uso de GPS en las unidades del servicio. • Impulsar el desarrollo de un sistema informático para que el órgano regulador del servicio conozca y analice los movimientos de las unidades de servicio.
Beneficio	Le Permitirá conocer al órgano regulador del servicio sobre las unidades que no están cumpliendo con el servicio de transporte en el cantón, y lo estén haciendo fuera del mismo.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Operadoras de transporte • Dueño de la Unidad
Tiempo	6 meses
Costo	\$ 300 c/u
Control	DMTTTSV-CG.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Tabla N° 63: Estrategia N° 11

Regulación de la tarifa del servicio.	
Objetivo:	Analizar la tarifa actual del servicio en la modalidad de taxi convencional.
Definición	Es necesario un análisis de la tarifa actual del servicio en la modalidad de taxi convencional, con la finalidad de determinar si cubre todos los costos de operación.
Acciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de tarifas del servicio en la modalidad de taxi convencional del cantón Guano. • Análisis de los resultados del estudio de tarifas. • Socialización con las operadoras y los usuarios la tarifa a manejarse. • Uso obligatorio del taxímetro en el cual se marca el precio de la carrera de acuerdo el viaje que realice el usuario.
Beneficio	Los conductores prestarán el servicio de manera correcta, respetando los parámetros de calidad de servicio, con el uso del taxímetro el usuario y el conductor tendrán la certeza de que el precio es el justo para el servicio de transporte.
Responsable	DMTTTSV-CG
Tiempo	5 meses
Costo	\$ 500
Control	DMTTTSV-CG.

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

4.7. PRESUPUESTO

Tabla N° 64: Presupuesto de la propuesta de mejora

Estrategia	Costo	Responsables	Control
Establecimiento de parámetros de niveles de calidad de servicio en la modalidad de taxi convencional.	\$ 500	Operadoras de Taxi del cantón por medio de los consejos de Vigilancia de cada una.	DMTTTSV-CG.
Capacitación a los conductores.	\$ 300	DMTTTSV-CG	Consejos de vigilancia de cada operadora
Maximización de la jerarquía al usuario y al servicio que recibe, frente a la satisfacción de la necesidad.	\$ 200	DMTTTSV-CG.	Consejos de vigilancia de cada Operadoras
Implementación de sistemas de control de calidad de servicio.	\$ 300	DMTTTSV-CG.	Estudiantes de la carrera de Ingeniería en Gestión de Transporte capacitados.
Mejoramiento de las condiciones en las unidades de servicio.	\$ 100	Conductor Consejos de vigilancia de cada operadora	DMTTTSV.CG.
Elementos diferenciales que añadan un plus al servicio.	\$ 200	Conductor	Consejos de vigilancia de la operadora.
Implementación de un sistema de calificación del servicio recibido.	\$ 9.075	Operadoras de Transporte Conductor	DMTTTSV-CG.
Regulación de horario de trabajo	\$ 0	<ul style="list-style-type: none"> Conductor 	Dirigentes de las Operadoras de transporte,

		<ul style="list-style-type: none"> • Consejo de Vigilancia de la operadora. 	
Implementación de jornadas de carácter social, cultural y deportivo.	\$ 100	Dirigentes de la Compañía	Consejo de Vigilancia de cada Operadoras
Implementación de un Sistema de Información Geográfica.	\$ 36.300	Operadoras de transporte Dueño de la unidad	DMTTTSV-CG.
Regulación de la tarifa del servicio.	\$ 500	DMTTTSV-CG	DMTTTSV-CG.
TOTAL	\$47.575		

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

4.8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla N° 65: Cronograma de actividades para la ejecución de estrategias.

Estrategias	Tiempo (Mes)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Cultura y calidad del servicio												
Establecimiento de parámetros de niveles de calidad de servicio en la modalidad de taxi convencional.												
Capacitación a los conductores.												
Maximización de la jerarquía al usuario y al servicio que recibe, frente a la satisfacción de la necesidad.												
Implementación de sistemas de control de calidad de servicio.												
Mejoramiento de las condiciones en las unidades de servicio.												
Elementos diferenciales que añadan un plus al servicio.												
Implementación de un sistema de calificación del servicio recibido.												
Entorno Laboral												
Regulación de horario de trabajo												
Implementación de jornadas de carácter social, cultural y deportivo.												
Implementación de un sistema de Información Geográfica.												
Regulación de la tarifa del servicio.												

Fuente: Estrategias propuestas

Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

CONCLUSIONES

- Como resultado del diagnóstico realizado a la calidad de servicio en la modalidad de taxi convencional en el cantón Guano, se evidenció diversos problemas, lo que impide que el usuario elija el servicio como primera opción de movilidad.
- Según los datos obtenidos en la evaluación nos arroja que la calidad de servicio de transporte en la modalidad de taxi convencional se encuentra en el 40% lo que indica que el servicio ofertado, puede ser objeto de mejoras en las dimensiones de la calidad.
- Con la ejecución total de las estrategias planteadas, se podrá palpar el cambio anhelado en la calidad de servicio en la modalidad de taxi convencional del cantón Guano, convirtiéndose así en referentes para los demás cantones.
- El plan de mejora propuesto puede ser adoptado y adaptado por las operadoras de transporte en la modalidad de taxi convencional en el cantón Guano, con la supervisión del órgano regulador como es la Dirección Municipal de Transito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano.

RECOMENDACIONES

- Se plantearon estrategias las cuales servirán para el incremento de la satisfacción del usuario en cuanto a la calidad de servicio en la modalidad de taxi convencional del cantón Guano.
- Para la mejora de la calidad del servicio se debe ejecutar las estrategias propuestas, de esta manera el usuario elegirá al taxi convencional del cantón Guano como primera opción de movilidad.
- Poner en práctica las estrategias propuestas con trabajo en conjunto de todos los involucrados en el servicio, lo que permitirá convertirse en un modelo a seguir para los demás cantones.
- Cada operadora de transporte de taxi convencional puede adoptar y adaptar las estrategias de acuerdo con su realidad, permitiendo mejorar la calidad del servicio, convirtiéndose en un referente dentro del cantón y aumentando así la satisfacción del cliente.

BIBLIOGRAFÍA

- Cedeño, R. y Cáceres, J. (2010). *La Calidad de los Servicios de Transporte*. México DF: EDAMEX.
- Consejería de Educación y Ciencia de Asturias. (2009). *Autoevaluación de Centros Educativos. Como mejorar desde adentro*. Asturias: Electa.
- Couso, R. P. (2005). *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Madrid: Ideaspropias.
- Equipo Vértice. (2010). *La calidad en el servicio al cliente*. Madrid: Equipo Vértice.
- Francesc P., Francesc, A., Arboix, E., Chaves, M., Gimeno, S., Gómez, J., Roca, S. y Vilardell, I. (2015). *Marco general para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora*. Cataluña: Éride.
- Gosso, F. (2010). *Hiper Satisfacción del Cliente*. México D.F.: Panorama.
- Guerra, I. (2012). *Evaluación y Mejora Continua: Conceptos y Herramientas para la Medición y Mejora del Desempeno*. Bloomington: Authorhouse.
- Gutierrez, M. (2010). *Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de calidad*. México: Limusa.
- Harrington, J. (2013). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. California L.A.: Accademic Press.
- Krajewski, L y Ritzman, L. (2010). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. México: Pearson.
- Malave, N. (2007). *Trabajo Modelo para Enfoques de Investigación*. Maturín: (Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica Experimental de Paria), Recuperado de: <http://documentslide.org/fisico-de-escala-likert>.
- Ministerio de Administración Pública. (2014). *Guía para la Elaboración e Implementación del Plan de Mejora Institucional*. México: Ministerio de Administración Pública.

- Mollogón, O. (2015). *Análisis demográfico con respecto a la demanda del servicio de Taxi en la ciudad de Machala*. Machala: (Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Machala) Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/3796>.
- Pérez, V. (2010). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Madrid: Ideas Propias.
- Perugachi, P. y Vaca, H. (2012). *Diseño arquitectónico del terminal terrestre de pasajeros para la ciudad de Tulcán*. Tulcán: (Tesis de Pregrado, Universidad Católica del Ecuador), Recuperado de: <https://bibliotecasdelecuador.com/Record/ir-:123456789-12738>.
- Petit, C. (2007). La Mejora de la Calidad en los Sistemas de Transporte Público como pilar de una movilidad más sostenible. *Mundo del Transporte Terrestre* , 94-96.
- Quezada, A. (15 de Diciembre de 2015). Cultura de Servicio. *El Telégrafo*, págs. 3b-4b.
- Sánchez, F. y Romero, J. (2010). *Factores de calidad del servicio en e Transporte Público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México*. Toluca: EDAMEX.
- Solar, D. (2013). Análisis y Dimensionamiento del Servicio de Taxis en una ciudad. *Co-Transport*, 30-34.
- Urbano, P., Ruiz, A. y Sánchez, J. (2012). El sistema de Transporte Público en España: Una Perspectiva Interregional. *Diners*, 4-10.
- Urdaneta, J., Monasterio, S. y Peña, O. (2011). *Calidad del servicio taxis del municipio de Maracaibo*. Maracaibo: Ekaré.
- Zuluaga, J. C. (2011). Servicio Al Cliente. *Bogotá Emprende*, 5.

ANEXOS

Anexo N° 1: Encuesta a los usuarios



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

OBJETIVO:

Recolectar información acerca de la calidad de servicio en la modalidad de taxi convencional en el cantón Guano – Provincia de Chimborazo.

Marque con un (X) la respuesta.

A. DATOS GENERALES

1. Indique su género

Masculino	
Femenino	

2. Indique su rango de edad

10 – 20 años	
21 – 31 años	
32 – 42 años	
43 – 53 años	
54 – 64 años	
65 - 75 años	

3. ¿Con que frecuencia utiliza taxi convencional del cantón Guano?

A Diario	
Semanal	
Mensual	

4. ¿Cuál es el motivo para realizar su viaje?

Trabajo	
Estudio	
Compras	
Recreación	

5. El servicio utiliza para movilizarse:

Dentro de la cabecera cantonal	
Parroquias rurales del cantón	
Fuera del cantón	

6. ¿En qué horario utiliza el servicio normalmente?

5:00-6:00 am	
6:00-8:00 am	
8:00-10:00 am	
10:00am-12:00 pm	
12:00-14:00 pm	
14:00-16:00 pm	
16:00-18:00 pm	
18:00-20:00 pm	
20:00-22:00 pm	
22:00 pm-00:00 am	

B. CALIDAD DE SERVICIO

7. ¿Qué método utiliza para pedir el servicio de taxi?

Puerta a Puerta	
En la calle	
Parada de las compañías	

8. **¿Cuál es el tiempo de espera para acceder al servicio?**

0 – 5 minutos	
6 – 11 minutos	
12 – 17 minutos	
18 o más minutos	

9. **Califique los siguientes parámetros:**

Parámetro/Valoración	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Malo	Pésimo
El trato brindado por el conductor					
El estado de las unidades.					
El aseo de las unidades					

10. **¿Ha sido víctima de algún tipo de acoso mientras utilizaba el servicio?**

Si	
No	

11. **¿Ha sufrido algún tipo de accidente de tránsito mientras utilizaba el servicio de taxi?**

Si	
No	

12. **¿Considera usted que el vocabulario utilizado por los conductores es el correcto?**

Si	
No	

13. El ambiente musical de las unidades ¿ha causado algún tipo de molestia en su viaje?

Si	
No	

14. En las unidades que ha utilizado ¿Han hecho uso del taxímetro?

Si	
No	

15. ¿El precio justifica el servicio?

Si	
No	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PRESTADORES DE SERVICIO.

OBJETIVO:

Recolectar información acerca de la calidad de servicio en la modalidad de taxi convencional en el cantón Guano – Provincia de Chimborazo.

Marque con un (X) la respuesta.

1. Indique su Genero

Masculino	
Femenino	

2. Indique su rango de edad

18 – 23 años	
24 – 29 años	
30 – 35 años	
36 – 41 años	
42 – 47 años	
48 - 53 años	
54 – 59 años	
60 – 65 años	
66 – 71 años	
72 – 77 años	

3. Indique su nivel de instrucción académica.

Básica	
Bachiller	
Tercer Nivel	
Cuarto Nivel	

4. ¿Realiza otra actividad laboral?

Si	
No	

Indique _____

5. ¿Cuántas horas al día presta el servicio?

Menos de 6 horas	
6 horas	
8 horas	
10 horas	
12 horas	
Más de 12 horas	

6. ¿Ha sufrido algún accidente de tránsito mientras presta el servicio?

Si	
No	

7. ¿Ha sido víctima de la delincuencia mientras presta el servicio?

Si	
No	

8. ¿Qué tipo de mantenimiento da a su unidad?

Preventivo	
Correctivo	

9. ¿Se ha capacitado en temas de servicio al cliente?

Si	
No	

10. ¿Con que frecuencia limpia la unidad?

Mensual	
Quincenal	
Semanal	
A Diario	

11. ¿Consulta al usuario si el ambiente musical de la unidad es de su agrado?

Si	
No	

12. ¿Cuál es su proceder en caso de presentarse un problema con el usuario?

Exaltarse	
Calmar la Situación	
Usar vocabulario soez	
Pedir que abandone la unidad	

13. ¿Hace uso del taxímetro mientras presta el servicio?

Si	
No	

14. ¿Cree usted que la tarifa actual justifica el servicio?

Si	
No	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 3: Fotografías en trabajo de campo.

Ilustración N° 1: Encuesta a usuarios



Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Ilustración N° 2: Encuesta a los usuarios



Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Ilustración N° 3: Accidentes de tránsito compañías de taxi.



Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Ilustración N° 4: Entrevista Director Municipal de Transito.



Elaborado por: Víctor Domínguez Cevallos.

Anexo N° 4: Denuncias presentadas en la DMTTTSV-CG.

Guano 18 de Mayo de 2016.

Ing.
Angel Curicama
Director de Transito de Guano

De mi consideración.

Por medio del presente reciba un cordial saludo y a la vez deseándole éxitos en la ardua labor que realiza en bien de la institución que representa.

El motivo de la presente es para denunciar el maltrato por parte de los taxis que laboran en el sector de San Andrés específicamente de la Compañía Dr. Cesar Naveda, los mismos que se aprovechan de su condición y no llevan pasajeros si no se les paga lo que ellos piden, aclarando que los precios que quieren cobrar son demasiado altos para usar los taxis.

Esperando se atienda este pedido anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente



Sra. Marta Fiallos



Ing.

Angel Curicama

Director de Movilidad Guano

Presente.-

Luego de hacerle llegar un caluroso saludo, quiero realizar una queja formal sobre la atención que brindan las cooperativas de taxi que laboran en el parque central, por que se niegan a realizar las carreras a personas discapacitadas, en mi caso yo tengo un sobrino que necesita realizar rehabilitación y no existe una unidad que quiera llevarnos a la ciudad de Riobamba.

Anticipo mis agradecimientos.

Atentamente

Juan Haro
Juan Haro.



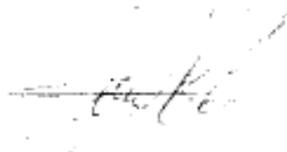
Ing.

Willam Bonilla

Director de Transito de Guano

A nombre de los moradores del sector la Josefina, quiero realizar una denuncia a la Compañía de taxis San Isidro de Patulu, ya que los señores abusando de sus vehículos pasan a velocidades demasiado altas por la vía poniendo en riesgo la vida de los moradores del sector, y de los animales que están por la zona, además los señores tiene un trato grosero con las personas cuando se usa el taxi, específicamente los discos número 0302, 0301, 0306, son personas groseras con vocabulario pasado de tono frente a cualquier persona.

Atentamente



Luis Guapulema

Morador del Sector.



Anexo N° 5: Oficio FEDOTAXIS revisión de tarifa.



FEDERACION NACIONAL DE OPERADORAS DE TRANSPORTE EN TAXIS DEL ECUADOR
FEDOTAXIS

RECONOCIDA POR EL GOBIERNO NACIONAL Y LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES DEL ECUADOR. REPRESENTA A LOS OPERADORES DE TAXIS CONVENCIONALES DEL ECUADOR.
RECONOCIDA POR EL GOBIERNO NACIONAL Y LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES DEL ECUADOR.
RECONOCIDA POR EL GOBIERNO NACIONAL Y LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES DEL ECUADOR.

N°00480-FEDOTAXIS
Quito, 5 de Junio del 2017

Licenciado
Oswaldo Estrada
**ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE GUANO**
En su despacho.-

Señor Alcalde:

A nombre del Comité Ejecutivo de la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en Taxis del Ecuador, FEDOTAXIS, presentamos nuestro cordial saludo, a la vez que solicitamos a usted, de la manera más respetuosa y comedida, se culmine con los estudios de los costos de operación de los taxis convencionales que laboran en la ciudad de Guano, toda vez que desde enero del 2002 se mantiene congeladas las tarifas en \$ 1,00 lo que no se compadece con la realidad del costo actual de la vida, de manera especial el valor de los automóviles, repuestos, neumáticos, lubricantes que han subido en un 300%, lo que hace insostenible la operación de los taxis.

Como es de su conocimiento en la mayoría de los 221 Municipios del país se ha procedido con justicia y equidad a nivelar la tarifa de los taxis convencionales, siendo injustamente discriminados y rezagados los compañeros de la ciudad de Guano, de la cual usted es su digno Alcalde.

En la seguridad de contar con vuestra valiosa colaboración, nos suscribimos de usted.

Atentamente,
"LIBERTAD, JUSTICIA Y PROGRESO"

Tigo. Jorge Calderón Cazco
PRESIDENTE



GAOM-C
ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL
DIRECCIÓN MUNICIPAL
DE TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO
GERENTE GENERAL

Sr. Bolívar Garcés Mayorga
SECRETARIO GENERAL