



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

**PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA CON ENFOQUE A LA  
CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO  
INTERPROVINCIAL APLICANDO ESTÁNDARES DE CALIDAD  
DE LA NORMA UNE - EN 13816, CASO DE ESTUDIO:  
COOPERATIVA DE TRANSPORTES RIOBAMBA**

**Trabajo de titulación**

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

**INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

**AUTORA**

**KATHERIN MELIZA LATA RUIZ**

Riobamba – Ecuador

2021



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

**PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA CON ENFOQUE A LA  
CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO  
INTERPROVINCIAL APLICANDO ESTÁNDARES DE CALIDAD  
DE LA NORMA UNE - EN 13816, CASO DE ESTUDIO:  
COOPERATIVA DE TRANSPORTES RIOBAMBA**

**Trabajo de titulación**

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

**INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

**AUTORA: KATHERIN MELIZA LATA RUIZ**

**DIRECTOR: Ing. MARCELO ANTONIO VILLALBA GUANGA**

Riobamba – Ecuador

2021

© 2021, Katherin Meliza Lata Ruiz

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

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

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

Riobamba, 21 de enero del 2021

---

Katherin Meliza Lata Ruiz

CC.: 060502510-5

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de titulación; tipo: Proyecto de investigación, **PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA CON ENFOQUE A LA CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO INTERPROVINCIAL APLICANDO ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA NORMA UNE - EN 13816, CASO DE ESTUDIO: COOPERATIVA DE TRANSPORTES RIOBAMBA**, realizado por la señorita: KATHERIN MELIZA LATA RUIZ, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Lcda. María Fernanda Herrera Chico <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		2021-01-21
Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga <b>DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		2021-01-21
Ing. Vanessa Fernanda Morales Rovalino <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>		2021-01-21

## **DEDICATORIA**

Dedico de manera especial a mi querida hija Lucianita, quien cada día me inspira a esforzarme y buscar la excelencia, quien a pesar de las largas horas que pasamos separadas debido a mis estudios siempre me recibía con una sonrisa y un abrazo. Sé que muy pronto vas a leer estas palabras y quiero que sepas que todo lo hago por ti, por el gran amor que te tengo.

A mis padres por su apoyo incondicional, sus palabras y confianza, han estado conmigo incluso en los momentos más difíciles y duros, También a mi esposo Jhon por el acompañamiento durante esta etapa. Este trabajo de titulación no fue fácil, pero todos estuvieron siempre motivándome y ayudándome a alcanzar esta meta planteada.

Esta es una de las metas que logramos alcanzar juntos estoy segura de que serán muchas más.

Katherin Meliza Lata Ruiz

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por siempre acompañarme y bendecir cada instante de mi vida, y también por haber puesto en mi camino a grandes seres humanos que han sido mi apoyo en este proceso y gracias a quienes he podido culminar esta meta.

A mis hermosos padres, hermana, mi esposo y mi querida hija, que son el pilar fundamental en mi vida, son mi apoyo constante y fuente de motivación e inspiración.

A todos y cada uno de mis queridos maestros, en especial a mi tutor que me enseñó la importancia que tiene esforzarse al máximo en todo lo que hacemos para lograr los objetivos planteados, y sembró en mí el amor y dedicación por esta querida profesión.

Katherin Meliza Lata Ruiz

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

## CAPITULO I

<b>1. MARCO TEORICO REFERENCIAL.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1. Marco Teórico .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1.1. Administración.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1.2. Calidad.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1.3. Servicio y calidad.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.4. Círculos de Calidad.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.5. Herramientas para la mejora de la calidad.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.6. Control de calidad.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.7. Calidad del servicio.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1.8. Fundamentos de la calidad de servicio.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1.9. Importancia de la calidad de servicio.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1.10. Modelo de Calidad de Servicio.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.11. Medición de la Calidad del servicio.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.12. Estándares de calidad.....</b>	<b>16</b>
<b>1.1.13. Norma UNE-EN 13816.....</b>	<b>16</b>
<b>1.1.14. Mejora continua.....</b>	<b>20</b>
<b>1.1.15. Transporte público.....</b>	<b>21</b>
<b>1.1.16. Transporte público interprovincial.....</b>	<b>21</b>
<b>1.1.17. Calidad del servicio en el sector del transporte.....</b>	<b>22</b>
<b>1.2. Marco Conceptual.....</b>	<b>22</b>
<b>1.2.1. Definiciones:.....</b>	<b>22</b>
<b>1.2.1.1. Área de cobertura.....</b>	<b>22</b>
<b>1.2.1.2. Boleto de viaje.....</b>	<b>23</b>
<b>1.2.1.3. Calidad de servicio.....</b>	<b>23</b>
<b>1.2.1.5. Transporte público de pasajeros.....</b>	<b>23</b>



1.2.1.6.	<i>Frecuencia</i> .....	23
1.2.1.7.	<i>Horario de servicio</i> .....	23
1.2.1.8.	<i>Itinerario</i> .....	23
1.2.1.9.	<i>Proveedor – prestador de servicio</i> .....	23
1.2.2.	<i>Seguridad y calidad del servicio de transporte</i> .....	23

## CAPITULO II

2.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	24
2.1.	<b>Modalidad de investigación</b> .....	24
2.1.1.	<i>Enfoque cuantitativo</i> .....	24
2.1.2.	<i>Enfoque cualitativo</i> .....	24
2.2.	<b>Tipos de Investigación</b> .....	24
2.2.1.	<i>Bibliográfico</i> .....	24
2.2.2.	<i>Investigación Descriptiva</i> .....	25
2.2.3.	<i>Investigación Exploratoria</i> .....	25
2.3.	<b>Métodos, técnicas e instrumentos</b> .....	25
2.3.1.	<i>Métodos</i> .....	25
2.3.2.	<i>Técnicas</i> .....	25
2.3.3.	<i>Instrumentos</i> .....	25
2.4.	<b>Población y muestra</b> .....	26
2.4.1.	<i>Población</i> .....	26
2.4.2.	<i>Muestra</i> .....	27
2.5.	<b>Interrogantes de estudio</b> .....	29
2.6.	<b>Diseño de investigación</b> .....	30
2.6.1.	<i>Enfoque al usuario</i> .....	30
2.2.3.	<i>Enfoque al punto de vista del proveedor de servicio</i> .....	36
2.2.4.	<i>Enfoque desde la perspectiva del colaborador con el servicio: Administrador Terminal Terrestre</i> .....	38

## CAPITULO III

3.	<b>MARCO Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	39
3.1.	<b>Resultados de calidad esperada</b> .....	39
3.1.1.	<i>Aspecto General: Servicio Ofertado</i> .....	39
3.1.2.	<i>Aspecto general: Accesibilidad</i> .....	40
3.1.3.	<i>Aspecto General: Información</i> .....	41

3.1.4.	<i>Aspecto General: Duración</i> .....	42
3.1.5.	<i>Aspecto General: Atención al cliente</i> .....	43
3.1.6.	<i>Aspecto General: Confort</i> .....	44
3.1.7.	<i>Aspecto General: Seguridad</i> .....	45
3.1.8.	<i>Aspecto general: Impacto medioambiental</i> .....	46
<b>3.2.</b>	<b>Resultados de calidad percibida por el usuario</b> .....	<b>47</b>
3.2.1.	<i>(Datos generales)</i> .....	47
3.2.2.	<i>Aspecto General: Servicio Ofertado</i> .....	49
3.2.3.	<i>Aspecto General: Accesibilidad</i> .....	51
3.2.4.	<i>Aspecto General: Información</i> .....	52
3.2.5.	<i>Aspecto General: Duración del viaje</i> .....	54
3.2.6.	<i>Aspecto General: Atención al cliente</i> .....	55
3.2.7.	<i>Aspecto General: Confort</i> .....	56
3.2.8.	<i>Aspecto General: Seguridad</i> .....	57
3.2.9.	<i>Aspecto General: Impacto medioambiental</i> .....	59
3.2.10.	<i>Aspecto General: Servicio recibido</i> .....	60
<b>3.3.</b>	<b>Resultados de calidad desde el proveedor del servicio</b> .....	<b>61</b>
3.3.1.	<i>Parámetro 1. Administración-Gestión</i> .....	62
3.3.2.	<i>Parámetro 2. Nivel de calidad</i> .....	64
3.3.3.	<i>Parámetro 3. Criterios de calidad de la norma UNE-EN 13816</i> .....	65
3.3.4.	<i>Parámetro 4. Aplicación de la norma UNE-EN 13816</i> .....	67
<b>3.4.</b>	<b>Opinión por parte de los colaboradores con el servicio</b> .....	<b>67</b>
<b>3.5.</b>	<b>Cuadro resumen</b> .....	<b>69</b>
3.5.1.	<i>Nivel de calidad de los usuarios</i> .....	69
3.5.2.	<i>Nivel de calidad del operador</i> .....	72
3.5.3.	<i>Nivel de calidad desde los colaboradores con el servicio</i> .....	74
<b>3.6</b>	<b>Contenido de la propuesta</b> .....	<b>75</b>
A.	<b>Mejora de la calidad del servicio de transporte</b> .....	<b>75</b>
B.	<b>PMC (Plan de mejora continua)</b> .....	<b>91</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....		<b>101</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....		<b>102</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		
<b>ANEXOS</b>		

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Ámbitos de Calidad según la norma UNE-EN 13816.....	19
<b>Tabla 1-2:</b>	Total de pasajeros por grupos de días.....	26
<b>Tabla 2-2:</b>	Numero de encuestas por días.....	28
<b>Tabla 3-2:</b>	Diseño de investigación con enfoque al usuario (Calidad esperada) .....	30
<b>Tabla 4-2:</b>	Diseño de investigación con enfoque al usuario (Calidad percibida) .....	32
<b>Tabla 5-2:</b>	Diseño de investigación con enfoque desde el proveedor de servicios .....	36
<b>Tabla 6-2:</b>	Diseño de investigación con enfoque del colaborador con el servicio. ....	38
<b>Tabla 1-3:</b>	Ficha técnica .....	62
<b>Tabla 2-3:</b>	Cuadro resumen: Nivel de calidad de los usuarios .....	69
<b>Tabla 3-3:</b>	Cuadro resumen: Nivel de calidad desde la operadora .....	72
<b>Tabla 4-3:</b>	Cuadro resumen: Nivel de calidad desde los colaboradores con el servicio .....	74
<b>Tabla 5-3:</b>	Diseño del servicio de transporte .....	75
<b>Tabla 6-3:</b>	Necesidades del cliente .....	77
<b>Tabla 7-3:</b>	Planificación del servicio de transporte.....	79
<b>Tabla 8-3:</b>	Proceso para ingresar al servicio.....	79
<b>Tabla 9-3:</b>	Estilo de liderazgo.....	81
<b>Tabla 10-3:</b>	Aplicación de principios de calidad.....	84
<b>Tabla 11-3:</b>	Mejora al servicio de transporte.....	85
<b>Tabla 12-3:</b>	Metas y objetivos por criterios de calidad .....	87
<b>Tabla 13-3:</b>	Factores para la insatisfacción del usuario .....	91
<b>Tabla 14-3:</b>	Diagrama de Pareto .....	93
<b>Tabla 15-3:</b>	Porcentajes por factor .....	93
<b>Tabla 16-3:</b>	Plan de mejora .....	95
<b>Tabla 17-3:</b>	Diagrama de Gantt .....	97
<b>Tabla 18-3:</b>	Verificación de los resultados .....	99

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1:</b>	Sistematización de un círculo de calidad .....	10
<b>Figura 2-1:</b>	Control de calidad .....	12
<b>Figura 3-1:</b>	Ciclo de Calidad según la norma UNE-EN 13816.....	18
<b>Figura 4-1:</b>	Ciclo de mejora .....	20
<b>Figura 1-3:</b>	Modelo general de planificación del servicio de transporte.....	71
<b>Figura 2-3:</b>	Diferencia motivación intrínseca y trascendente .....	12
<b>Figura 3-3:</b>	Medición dela calidad de servicio .....	183
<b>Figura 4-3:</b>	Diagrama de Ishikawa .....	91
Figura 1-1:	Sistematización de un círculo de calidad .....	10
Figura 2-1:	Control de calidad .....	12
Figura 3-1:	Ciclo de Calidad según la norma UNE-EN 13816 .....	18
Figura 4-1:	Ciclo de mejora .....	20

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b>	Expectativa del servicio ofertado .....	39
<b>Gráfico 2-3:</b>	Expectativa sobre accesibilidad .....	40
<b>Gráfico 3-3:</b>	Calidad esperada acerca de la información .....	41
<b>Gráfico 4-3:</b>	Calidad esperada sobre la duración del viaje .....	42
<b>Gráfico 5-3:</b>	Cambios en la atención al cliente.....	43
<b>Gráfico 6-3:</b>	Expectativa del usuario sobre el confort .....	44
<b>Gráfico 7-3:</b>	Expectativa de cambios en seguridad.....	45
<b>Gráfico 8-3:</b>	Expectativa de cambios en seguridad.....	46
<b>Gráfico 9-3:</b>	Rutas desde la ciudad de Riobamba.....	47
<b>Gráfico 10-3:</b>	Edad de las personas encuestadas .....	48
<b>Gráfico 11-3:</b>	Paradas en puntos no autorizados .....	49
<b>Gráfico 12-3:</b>	Motivo de parada .....	50
<b>Gráfico 13-3:</b>	Cumplimiento de tiempos de viaje.....	51
<b>Gráfico 14-3:</b>	Medio alternativo de adquisición de boleto de viaje .....	52
<b>Gráfico 15-3:</b>	Medios de información de los servicios ofertados .....	53
<b>Gráfico 16-3:</b>	Apariencia y comportamiento del personal.....	54
<b>Gráfico 17-3:</b>	Tiempo promedio de viaje .....	55
<b>Gráfico 18-3:</b>	Atención al cliente en oficina.....	55
<b>Gráfico 19-3:</b>	Sistema de climatización y comodidad de asientos.....	56
<b>Gráfico 20-3:</b>	Dispositivos y señalización de emergencia .....	57
<b>Gráfico 21-3:</b>	Conducción de forma segura.....	58
<b>Gráfico 22-3:</b>	Nivel de contaminación en las unidades de transporte .....	59
<b>Gráfico 23-3:</b>	Contaminación por desechos.....	59
<b>Gráfico 24-3:</b>	Contaminación por ruido.....	59
<b>Gráfico 25-3:</b>	Contaminación visual .....	60
<b>Gráfico 26-3:</b>	Calificación al servicio recibido.....	60
<b>Gráfico 27-3:</b>	Estructura administrativa .....	60
<b>Gráfico 27-3:</b>	Propuesta de estructura administrativa.....	81

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** MODELO DE ENCUESTA CALIDAD PERCIBIDA

**ANEXO B:** MODELO DE ENCUESTA CALIDAD ESPERADA

**ANEXO C:** MODELO DE ENTREVISTA

**ANEXO D:** EVIDENCIA DE ENTREVISTA A LA GERENCIA

**ANEXO E:** ENTREVISTA CON LA ADMINISTRACIÓN DEL TERMINAL

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo el análisis del nivel de calidad de la cooperativa de Transportes Riobamba identificando los problemas dentro de la prestación del servicio mediante criterios de la Norma UNE-EN 13816 los cuales ayudan a determinar el nivel de calidad percibida por los usuarios. Para el desarrollo de la investigación se ha utilizado una metodología en base a la aplicación de encuestas de satisfacción del usuario sobre el servicio recibido y sobre las expectativas del mismo cuando acceden al servicio, las cuales fueron fundamentales para identificar los problemas existentes, además se realizó entrevistas a los directivos de la cooperativa con la finalidad de identificar el nivel de calidad ofertada a los usuarios. Después de evaluar los ocho criterios de calidad se obtuvo como resultado que existe varios inconvenientes desde el momento de acceder al servicio, inconvenientes con la actitud de los colaboradores del servicio y de las personas en ventanilla lo que en ocasiones pone en duda al usuario a volver a hacer uso del mismo. La propuesta contiene un plan de mejora continua para la prestación del servicio interprovincial de la cooperativa Riobamba, al igual que su reestructuración con el propósito de interpretar las expectativas y necesidades referentes a la conformidad midiéndolos en parámetros reales y así poder garantizar al usuario un servicio de excelencia. Se concluyó que la satisfacción del usuario es de gran importancia dentro de la actividad del transporte público, por lo que se recomienda realizar la medición del nivel de prestación periódicamente con la intención de corregir errores y mejorar el servicio.

**Palabras clave:** <TRANSPORTE> <GESTIÓN DE CALIDAD> <ESTÁNDARES DE CALIDAD>  
<MEJORA CONTINUA> <SATISFACCIÓN DEL CLIENTE>



0651-DBRAI-UPT-2021

2021-02-18

## **ABSTRACT**

The present study aimed to analyze quality levels at the Riobamba transportation Company by identifying service problems through standards such as: UNE-EN 13816 which helped to determine the level of quality perceived by users. For this study, the methodology applied was based on the application of user satisfaction surveys about the service received and their expectations, which were fundamental to identify the existing problems. Besides, interviews were applied to the managers of the company in order to identify the level of quality offered to users. After evaluating eight quality standards, the results showed several deficiencies from the beginning, issues related with the attitude of service collaborators and people at the sales point, which sometimes causes the client doubts to use the service again. This proposal contains a continuous improvement plan for interprovincial service at the Riobamba transportation company, as well as its restructuring with the aim to interpreted expectations and needs related to users satisfaction through real parameters in order to be able to guarantee an excellent service. It was concluded that a satisfied user is essential within the public transportation system, so it is recommended to periodically measure its level of provision with the intention to correct problems and improve the service.

**Keywords:** <TRANSPORTATION> <QUALITY MANAGEMENT> <QUALITY STANDARDS> <CONTINUOUS IMPROVEMENT> <CUSTOMER SATISFACTION>



## INTRODUCCIÓN

La cooperativa de Transportes Riobamba presenta inconvenientes en el nivel de calidad percibido por el usuario y las expectativas que tiene el mismo sobre el servicio, por lo que la mejora de la calidad del servicio de transporte y su mejora continua es de gran importancia.

Los principales problemas en la cooperativa al momento de prestar su servicio comienza desde el momento en que el usuario accede al servicio de transporte en ventanilla debido a que no existe innovación en la compra del billete de viaje, la actitud del personal en ventanilla no es el adecuado en atención al cliente, en lo referente al impacto medioambiental no cuenta con un plan de manejo de desechos y en seguridad existe un deficiente nivel de información sobre gestión de emergencias.

Para desarrollar el presente trabajo se utilizó una metodología cuantitativa – cualitativa en donde se aplicó encuestas de satisfacción al usuario y encuestas sobre las expectativas de los mismos, entrevistas a quienes conforman la administración de la cooperativa, las cuales permitieron el levantamiento de información para determinar la situación actual de la cooperativa y sus usuarios.

En el presente trabajo se desarrolló un esquema basado en 3 capítulos en los cuales se especifica el proceso que se realizó para lograr la obtención de la información requerida para lograr el desarrollo de la propuesta, a continuación se detallan:

**Capítulo I:** En el Marco Teórico-Referencial se encuentra: los antecedentes de investigación, fundamentación teórica – conceptual que ayuda a establecer la idea a defender relacionada con las variables a fines a nuestro trabajo.

**Capítulo II:** El Marco Metodológico es considerado una parte esencial de la investigación debido a que determina los diferentes enfoques, los tipos de investigación que se realizaran tomando en cuenta la población para lograr la determinación de la muestra a utilizar en la investigación.

**Capítulo III:** Es aquí en donde se indican los resultados para ser discutidos y posterior realizar el planteamiento de la propuesta con la finalidad de dar solución al problema.

Al final del trabajo se muestra las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos los cuales se encuentran adjuntos al trabajo de titulación.

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **Planteamiento del problema**

El servicio de transporte público se encuentra dentro de los sectores dinamizadores en la sociedad y su economía, tiene gran importancia debido a la conexión que existe entre las personas que desarrollan diferentes actividades como estudio, trabajo, comercio, turismo y los lugares en donde desempeñan estas actividades. Debido a esto es importante mencionar que el servicio de transporte público necesita contar con un alto nivel de calidad.

La Cooperativa de Transporte Riobamba es una empresa de transporte de pasajeros y envío de encomiendas legalmente constituida que brinda este servicio por más de 56 años, la cual muestra que tiene un sistema de calidad un poco deficiente; la misma se encuentra invadido de quejas por parte de los usuarios sobre la deficiente calidad del servicio de transporte público interprovincial que brinda desde la ciudad de Riobamba hacia diferentes ciudades.

Se considera que en lo referente a la calidad en el servicio del transporte público de la Cooperativa de Transportes Riobamba, se evidencia con mayor frecuencia errores en la gestión y calidad que llegan a complicar la utilización de las unidades de esta cooperativa como medio transporte predilecto y principal para lograr el desplazamiento hacia diferentes ciudades. Producto de lo mencionado se derivan los siguientes problemas:

- Deficiencia en la gestión de calidad de servicio con enfoque al cliente.
- Falta de proyectos de manejo ambiental.
- Falta de enfoque en la seguridad vial
- Cliente insatisfecho.

Para poder realizar investigaciones que pongan en marcha el análisis de calidad referente al servicio de transporte público ha sido necesario la utilización de diferentes variables y herramientas que en su gran mayoría se lo ha realizado sin tener noción de una sistematización de los mismos. La norma UNE-EN 13816 tiene como propósito medir y evaluar la calidad del transporte público; basándose en criterios y estándares de calidad en relación a las perspectivas del usuario así como de los operadores mismos.

Es de gran importancia realizar mediciones de las diferentes variables que actúan directamente en la prestación del servicio al usuario de manera que se logre estimar el nivel de calidad de servicio; todo esto en base a la normativa de calidad establecida en concordancia con sus principales rutas.

## **Formulación del problema**

¿La aplicación de mejora continua con enfoque a la calidad de servicio contribuirá a mejorar la satisfacción de los usuarios en el servicio que ofrece la Cooperativa de Transportes Riobamba?

## **Delimitación del problema**

El presente trabajo de titulación se llevara a cabo en relación a lo siguiente:

- **Campo:** Gestión de Transporte Terrestre
- **Objeto de estudio:** Determinar el nivel de calidad de servicio desde la óptica del usuario, operadora y colaboradores con el servicio de la Cooperativa de Transportes Riobamba basados en parámetros de calidad.
- **Localización:** Provincia de Chimborazo – Cantón Riobamba

## **JUSTIFICACIÓN**

### **Justificación Teórica**

El transporte al ser considerado un sector estratégico para fortalecer la economía local y nacional, es el motor el cual impulsa las actividades tanto particulares como productivas del país. Las personas necesitan movilizarse ya sea por razones como trabajo, estudio, turismo u otras. Por lo tanto, es de gran importancia que se realice investigaciones como la presente sobre la calidad que oferta este sector a los usuarios.

El transporte público figura un eje importante a nivel local y nacional ya que permite la dinamización de las actividades habituales desde la ciudad de Riobamba, por lo cual es relevante realizar un análisis de la calidad en el servicio que ofrece el transporte público Interprovincial con el propósito de plantear mejoras significativas a los problemas observados en relación a las variables de estudio establecidos en la normativa. Dentro de las variables que actúan para medir la calidad del servicio de transporte público se encuentra el Impacto ambiental, accesibilidad tiempo, información, atención al cliente y seguridad.

### **Justificación Metodológica**

Para realizar la presente investigación se cuenta con la posibilidad de encontrar fuentes bibliográficas que contribuyan al desarrollo de la misma, es importante mencionar que se cuenta con el apoyo y el acceso a la Cooperativa de Transportes Riobamba. La investigación a realizarse se enfoca en mejorar la calidad de servicio de transporte público Interprovincial tomando como beneficiario principal al usuario.

## **Justificación Práctica**

Al observar el servicio que ofrecen las empresas de transporte público, se identifica que los usuarios presentan molestias acerca de la calidad de servicio que brinda la operadora de Transportes Riobamba; con la finalidad de corregir el servicio prestado, se propone realizar una investigación acerca de la calidad de servicio para proponer una mejora continua basado en la normativa UNE-EN 13816, la cual aporte a elevar la calidad del servicio y su vez garantizar la satisfacción de los usuarios que hacen uso del mismo.

El presente trabajo se justifica ya que al realizar un análisis de la calidad del servicio que ofrece la cooperativa de Transporte Riobamba nos permitirá conocer el nivel de satisfacción por parte de los usuarios, a la vez permitirá que la cooperativa de transporte Riobamba conozcan los pro y contra de lo analizado, tomando en cuenta que lo analizado podría repercutir de manera positiva en la aplicación de mejoras en el servicio mencionado.

Los resultados obtenidos de la presente investigación podrán representar una herramienta de mejora para el transporte público Interprovincial y su vez los usuarios serán beneficiarios al hacer uso de este servicio, de manera que puedan recibir un trato cordial por parte de los conductores y logren optimizar sus tiempos de viaje. A la vez se podrá determinar estrategias para que la calidad del servicio sea algo constante y así se pueda lograr la interacción de los transportistas con los usuarios.

## **Objetivos**

### **➤ Objetivo General**

Analizar la calidad del servicio público de la Cooperativa de transportes Riobamba mediante estándares de la norma UNE-EN 13816 para proponer su mejora continua que genere satisfacción en los usuarios.

### **➤ Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente la calidad dentro del servicio de transporte público y su impacto en el mismo.
- Determinar la situación actual en lo referente a calidad en la prestación de servicio de transporte público interprovincial, mediante criterios de la Norma UNE-EN 13816 y la aplicación de instrumentos de investigación.
- Elaborar la propuesta de mejora continua para garantizar la calidad de servicio de la Cooperativa de Transportes Riobamba.

## **Antecedentes Investigativos**

### **➤ Historia de la Cooperativa de Transportes Riobamba**

La decisión tomada por un grupo de transportistas del sector nororiental de la provincia de Chimborazo, tratándose así de las parroquias del Cantón Guano, Penipe, Bayushig, Matus, El Altar, Puela, Guanando y La Providencia, allá por los años 1960-1961 se agruparon para conformar una Cooperativa de Transportes, la cual en primera instancia se llamaría Flota Penipe, sin embargo se decidió llamarla con el nombre actual “Riobamba”; el día 3 de Marzo de 1962 se funda la Cooperativa de Transportes Mixta “Riobamba”, creada mediante el acuerdo ministerial 3499 e inscrita en el registro General de Cooperativas No. De Orden 724.

El primer presidente Sr. Luis Alvear y el primer gerente de la Institución Sr. Ricardo Reinoso, obtienen el primer permiso de operación hacia las poblaciones de Guazazo, Penipe, Chingazo, Bayushig, Matus, Calci, El Altar y Puela; buses y camiones mixtos de madera hacían su recorrido un tanto folclórico por los polvorientos caminos del sector; apenas dos frecuencias a Baños completaban el cuadro de trabajo de ese entonces. Con el pasar del tiempo y la visión ampliada de sus gerente y presidente se obtiene dos frecuencias más a Baños y dos al Puyo.

Por los años 1968 – 1969 se consigue del entonces Concejo nacional de Transito una frecuencia a Santo Domingo y retorno al siguiente día a las 7 am.; eran algo satisfactorio puesto que los colores tomate y blanco, habían traspasado los linderos provinciales, carrocerías de madera, asientos tipo 2-3, competían a nivel Nacional; por esta misma época se consigue 3 frecuencias Riobamba – Guayaquil por la ruta Pallatanga.

El progreso de la Institución avanza hacia nuevos horizontes, en los años 1972 – 1974 un dueto de transportistas pujantes con una visión de futuro alcanzan dos frecuencias a Quito, los años transcurrieron y en los años 80; 5 hombres al frente de la empresa Sres. Carlos Baldeón, Sigifredo Ponce, junto a Vicente Herrera, Eduardo Moscoso y Vicente Pilco gestionan 7 frecuencias más a Santo Domingo, al Oriente Ecuatoriano y a Baños.

Los señores Herrera y Moscoso quienes luchando contra todo obstáculo son los mentalizadores de la renovación del parque automotor actual con crédito abierto en el desaparecido banco de La Previsora, cada socio se hizo acreedor de un crédito de 25 millones de sucres para renovar unidades modernas 0 km que ha sido y es base para las unidades que hoy tiene la institución.

Por los año 1997 – 1998 se apertura la vía de la integridad Nacional, una ansiada vía de los Chimboracenses la ruta Atillo – Macas, una nueva generación de jóvenes entraron a la dirigencia de turno quienes consiguen 6 frecuencias Riobamba – Macas y 6 Macas – Guayaquil a pesar de ser revertidas, fue la administración de Marcelo Silva la que logro recuperarlas, por primera vez

un vehículo de Transportes Riobamba llegaba a Macas un 9 de Febrero del 2006; para entonces el parque automotor era y es uno de los primeros en la provincia el país, las socios contaban con unidades sujetas a las modernas normas INEN.

Actualmente se encuentran enmarcados en lo que dispone la Ley de Economía Popular y Solidaria y la expedición del reglamento, muchas veces reacios a cambiar pero deben cumplirlo porque es un reto.

### ➤ **Antecedentes Históricos**

Durante la búsqueda de información se pudo identificar estudios afines con la calidad de servicio en el transporte público, cada uno de estos analizados desde diferentes perspectivas para ser analizados y evaluados, los mismos que ayudaran a sustentar el presente trabajo de investigación.

Según (Flores & Torres, 2010) mencionan que se debe establecer estrategias o acciones respaldadas en el diagnóstico que se realiza y la valoración que se obtiene de la calidad de servicio actual, todo esto con el único objetivo de poder garantizar un nivel aceptable para los usuarios del servicio. Es por esto que la evaluación de la calidad del servicio y el desempeño es de gran importancia.

Según el estudio realizado por (INECO, 2015), con título **“Estudio de calidad de servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios público de transporte regular de viajeros por carretera, competencia de la Administración General del Estado. Año 2015”**; señala que es de gran importancia conocer la opinión y valoración de los usuarios de los diferentes contratos de transporte de servicio público de transporte, conocer la evolución y todos los cambios de calidad del servicio de transporte ayudarían a desarrollar nuevas estrategias de calidad en el servicio.

Según (Torres & Vasquez, 2015) indican que existen varios modelos para evaluar la calidad de servicio y que los resultados obtenidos de los mismos nos permitiran establecer diferencias y similitudes entre los diferentes modelos de evaluacion de la calidad del servicio brindado.

Dentro de la publicación en la revista AENOR acerca de normalización y certificación, según (Aviña & Guadalajara, 2015) el artículo denominado: **“Transporte público de calidad”**, se señalan casos prácticos acerca de la aplicación de la Norma UNE-EN 13816 dentro de los sistemas de transporte público, como ejemplo se tiene el tren eléctrico urbano que facilita el servicio dentro de la Zona Metropolitana de Guadalajara (México).

En el transcurso del proceso para obtener la certificación se logró identificar oportunidades de mejoras y efectuar medidas de seguridad, motivo por el cual ahora es el primer transporte en América en conseguir el reconocimiento de la certificación avalado por AENOR.

Como resultado de implantar la Norma UNE-EN 13816, se manifestó que el sistema de transporte público logró grandes beneficios como: mayor confianza y seguridad que tienen los pasajeros durante el servicio, alto índice de control, ser un transporte mucho más incluyente tomando en cuenta a las personas con discapacidad y de tercera edad, la presencia de colaboradores más motivados.

Según (Vargas & Aldana, 2007) señala que “Se ha trabajado con orientaciones muy exactas, partiendo de una investigación de mercadeo y finalizando en la retroalimentación y el ajuste permanente que se deriva de la filosofía del mejoramiento continuo.”

Como aporte principal para la obtención de la presente investigación se considera a la norma UNE-EN 13816 como columna vertebral, sin embargo se tomara como apoyo definiciones de normas relacionadas al tema como es la ISO.

Según (Villarroel, 2018) dentro de su tesis de grado: **“Análisis de la calidad de servicio del transporte público urbano y su mejora continua a través de la norma une-en 13816 en el cantón Pastaza, provincia de Pastaza”**, presentado por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, su objetivo principal es analizar la calidad del servicio de transporte público urbano en el Cantón Pastaza para aplicar estándares de calidad de prestación de servicio.

Además señala que es de gran importancia fortalecer la calidad de servicio de transporte público con la finalidad de lograr la satisfacción en el usuario; utilizando diversas metodologías referentes a la investigación enfocada en la percepción de calidad del servicio por el usuario, logrando la obtención de resultados para poder intervenir consecuentemente.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

### 1.1. Marco teórico

Para el avance del presente proyecto de investigación es importante conocer términos específicos relacionados al tema a investigar para lograr un mejor desarrollo del mismo, como ejemplo: calidad del servicio, mejora continua, estándares de calidad, servicio de transporte público, entre otras. Es importante señalar a la Norma UNE-EN 13816 la cual contribuirá a un mejor análisis de la calidad en base a sus criterios de calidad.

#### 1.1.1. Administración

(Araujo Lobo, 2015), señala que la administración es una disciplina científica que tiene una finalidad y que según Bernardo Kliksberg (1983), se define a la administración “como un conjunto de conocimientos referentes a las organizaciones integrados por nociones atinentes a la explicación científica de su comportamiento y nociones atinentes a su tecnología de conducción” así también se puede decir que es una ciencia la cual tiene como propósito dar una explicación sobre el comportamiento existente en las organizaciones.

La administración también se la conoce como el proceso social en donde se realiza la combinación de los diferentes conocimientos y destrezas de manera individual para de esta manera dar paso a la creación de capacidades colectivas que organizados por la estrategia de la organización permiten que se dé y mantenga una continuidad en las actividades de las diferentes organizaciones.

##### 1.1.1.1. Proceso administrativo

Se encuentra compuesto por cuatro etapas fundamentales, los cuales ayudan a una organización a lograr alcanzar sus metas y objetivos que fueron propuestos; las etapas son:

- **Planificación:** se establecen las metas y objetivos que se deberán cumplir; además de establecer cuáles son los métodos que van a ser utilizados y desarrollar el plan estableciendo las actividades a ser realizadas en un tiempo determinado.
- **Organización:** es aquí en donde se hace la distribución de las actividades entre todos quienes conforman la organización y se realiza la distribución del material y recursos necesarios para cada grupo.
- **Dirección:** se realiza el proceso de toma de decisiones y se da paso a desarrollar las actividades anteriormente propuestas, acompañado de motivación, recompensas y una comunicación abierta.



- Control: al realizar el control se garantiza que la organización se encuentre en el camino hacia el éxito; en donde se podrá analizar cuáles son sus puntos altos y puntos bajos. Esta tarea administrativa deberá ser ejercida con mucho profesionalismo, después de haber obtenido los resultados y de evaluar y ser analizados se verá tomar acciones correctivas que sean necesarias.

### **1.1.2. Calidad**

La calidad compone un principio general el cual es parte fundamental en donde se asientan las bases relacionadas a la empresa moderna, ya que todos estos sistemas se dirigen a lograr la satisfacción del cliente, esto debido a que la causa principal de aplicar parámetros de estandarización en los procesos se encuentra dentro del grupo de la percepción del usuario; el cual establece determinadamente la calidad del servicio.

(Ureña, 2013), señala que “la calidad en cuanto a la satisfacción de las expectativas de cliente, centrada en la producción del mercado en donde el cliente percibirá como un producto de calidad quien llene o supere las expectativas y satisfaga sus requerimientos”.

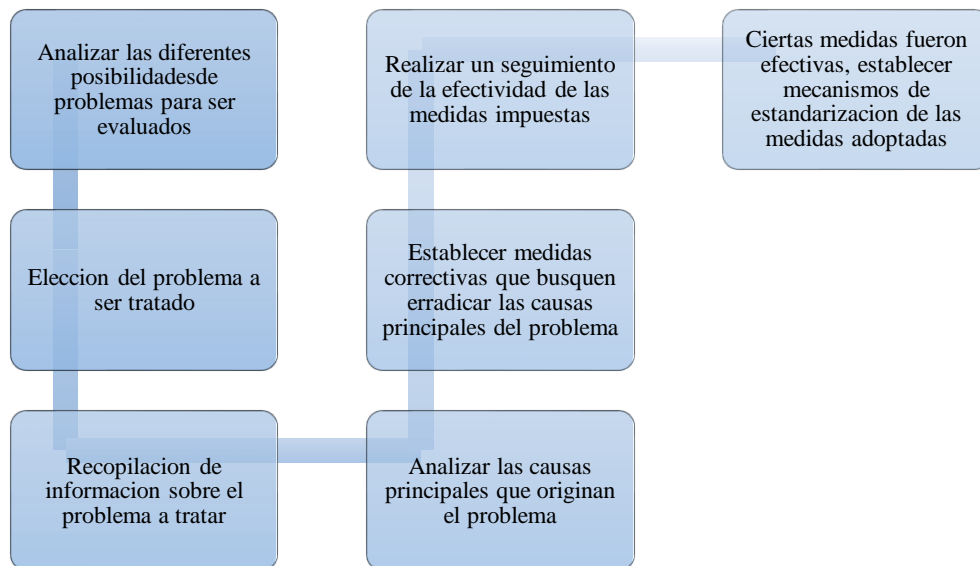
Este ejemplar de calidad es el que se encuentra mucho más orientada a lo que se refiere la satisfacción del cliente, que es el concepto que cabe en la actualidad, ya que además de ser de calidad el bien o servicio a ofertar, el mismo que debe caracterizarse por ofertar más que un producto o servicio, se debe enfocar en preparar al talento humano el mismo que pueda contribuir a la satisfacción de las expectativas de consumidores y usuarios.

(Nebreira, 2014), menciona que “La calidad con relación al valor al precio es aplicable a los producto y servicio, donde este debe devengar el precio con la calidad del producto, ya que el desequilibrio muestra inconformidad, para alguna de las partes”.

El concepto de la calidad puede contener varios aspectos en favor de mejorar la satisfacción al cliente, en los cuales las organizaciones deben tener en cuenta cada uno de los mismos con el objetivo de alcanzar con las metas, incrementar la rentabilidad y un crecimiento eficaz.

#### **1.1.2.1. Importancia de administrar con calidad**

Según (Villalba, 2016), la calidad es un concepto de aplicación en el tiempo en que nos encontramos cada vez va entrando en diferentes sectores de la actividad humana de manera que se va instituyendo en las empresas publicas así como de servicios. La calidad ayuda a facilitar las diferentes relaciones interpersonales en todo tipo de organización de manera que logra el entendimiento de los diferentes procesos que transforman el medio en el que el ser humano se encuentra.



**Figura 1-1:** Sistematización de un círculo de calidad

**Fuente:** López, 2016

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

### 1.1.3. *Servicio y calidad*

Los diferentes servicios y la calidad surgen dentro del sistema económico; en donde los servicios son los que deben satisfacer las diferentes necesidades de los clientes, todo esto por parte de individuos o incluso organizaciones; y la calidad queriendo alcanzar la excelencia dentro de cada organización en la actualidad. (Vargas y Luzángela, 2014)

El servicio que recibe el cliente en la actualidad constituye la base fundamental en las organizaciones para lograr gestionar las relaciones existentes estas pueden ser internas como externas, el servicio luego a ser interpretado como el valor agregado al producto, posteriormente se lo denominó una utilidad en sí mismo la cual en varias oportunidades necesita ser presentado mediante bienes tangibles y por otra parte mediante la comunicación cliente-proveedor.

#### 1.1.3.1. *Como brindar un servicio de calidad*

El brindar un servicio de calidad no resulta una tarea fácil, sino se enfoca en perfeccionar el trabajo tratando de alcanzar un alto nivel de excelencia en donde la empresa que presta el servicio decide lograrlo y mantenerlo, todo esto enfocándose en función a las necesidades de sus clientes.

La calidad del servicio se amplía hacia la excelencia en lo referente al servicio al cliente así como a la atención al cliente de manera que trata de garantizar la existencia de la empresa u organización en un ambiente competitivo en donde la satisfacción del cliente es la base fundamental para lograr el éxito.

#### **1.1.4. *Círculos de Calidad***



La creación y puesta en marcha de los círculos de calidad son la clave para lograr el desarrollo de los procesos de mejora e incluso hace posible la implementación de la Gestión de la Calidad Total basados en Ishikawa (López, 2016).

Los círculos de la calidad son grupos pequeños de trabajo que son construidos entre los colaboradores de una empresa u organización, los cuales dedican parte de su tiempo en lo referente a la tipificación y resolución de problemas. Es de esta manera en la Gestión de la Calidad total involucra de manera directa los colaboradores y su trabajo en equipo son primordial para lograr altos índices de calidad.

Dentro de los círculos de Calidad se resuelven problemas de manera continua y así es un proceso en el cual una vez ya resuelto el problema pasan a abordar el siguiente y de esta manera reinician el procesos reiterativamente. El proceso que sigue un círculo de calidad es el siguiente para poder analizar un problema:

#### **1.1.5. *Herramientas para la mejora de la calidad***

Las herramientas son de gran ayuda y son utilizadas para lograr identificar los problemas, el análisis de las causas que lo generan y por consiguiente la puesta en marcha de soluciones; las mismas que se clasifican en:

-  Herramientas de control
-  Herramientas de mejora

#### **Herramientas de control**

Estas herramientas comparten varias características en común como es la sencillez, aplicabilidad y la utilidad; identificadas como herramientas de control y en lo particular suelen emplearse cuando la información acerca del problema se encuentra favorable y la misma necesita ser organizada y analizada de forma sistematizada como son los gráficos de control, entre otros; estos son utilizados aun en la actualidad, entre ellos tenemos:

- Flujoograma
- Diagrama de Pareto
- Diagrama de Ishikawa
- Hojas de control
- Histograma

- Diagrama de dispersión
- Control estadístico del proceso(CEP)

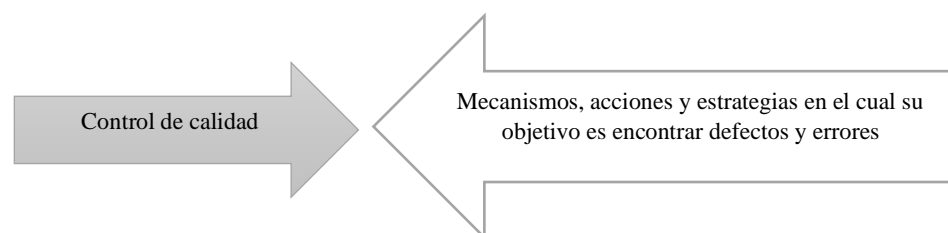
### **Herramientas de mejora**

Conocidas también como las siete herramientas de gestión, son aplicables en situaciones en las cuales existe bajo nivel de información acerca del problema, el enfoque de estas herramientas es la pro actividad ya que permite a la organización o empresa a identificar los diferentes problemas y además los potenciales fallos dentro del producto o servicio antes de que puedan volver a suceder (López, 2016).

- Diagrama de afinidad
- Diagrama de relaciones
- Diagrama de árbol
- Diagrama de matriz
- Matriz de priorización
- Diagramas de proceso de decisión
- Diagrama de flechas

#### **1.1.6. Control de calidad**

Son técnicas de gestión, mejora y aseguramiento de calidad los cuales permiten avanzar en mejoras de la eficiencia productividad e inclusive del rendimiento de las diferentes áreas de una organización al lograr identificar los fallo en su origen, de una forma más proactiva, de esta manera se evita desperdiciar recursos al brindar el servicio el cual puede resultar no conformes a las expectativas de los usuarios. (López, 2016).



**Figura 2-1:** Control de calidad

**Fuente:** López, 2016

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

### **1.1.7. Calidad del servicio**

La calidad de servicio, se encuentra enfocada a lograr la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los usuarios o clientes los cuales buscan una excelente atención y buen trato al hacer uso de un producto o servicio.

Según (Render, 2014), dice que la calidad del servicio “trata de contribuir con la maximización del grado de expectativas de los clientes, a través de otros factores 37 complementarios al producto, como es el trato, la atención esmerada, la capacidad de respuesta en tiempo, entre otros factores”.

### **1.1.8. Fundamentos de la calidad de servicio**

El concepto de servicio hace referencia tanto a la estructura como a la acción y efecto de servir, tomando dentro de la estructura a la organización y personal destinados a satisfacer las necesidades de los usuarios; y dentro de la acción y efecto de servir se hace referencia al conjunto de actividades realizadas para satisfacer las necesidades del usuario.

Según (López, 2011) el atributo de calidad hace referencia al grado en donde una organización logra el cumplimiento de los objetivos establecidos de manera que expresa el cuidado de los intereses o la satisfacción de las necesidades.

Si deseamos ofrecer una calidad de servicio excepcional lo que debemos realizar es conocer a profundidad a quienes los vamos a ofrecer o los estamos ofreciendo, no debemos actuar de manera desconocida sin saber quiénes son y qué es lo que desean (Villalba, 2016).

Los fundamentos del servicio son 4, que a continuación serán detallados:

1. **Personal Competente (Talento Humano):** Los clientes nuestros deben encontrar en nosotros profesionalismo y sobre todo personas conocedoras del negocio, se debe conocer exactamente las tareas y funciones en el cargo que nos encontramos y sus áreas relacionadas; el cliente debe tener la oportunidad de encontrar respuestas tanto correctas como seguras a las inquietudes que presenten los mismos.
2. **Servicio libre de errores:** la expectativa de un cliente al ingresar a cualquier organización es que todas sus necesidades sean resueltas y satisfechas sin que se presente ningún obstáculo, es por ello que el esfuerzo personal primordialmente debe enfocarse a impedir la notoria presencia de problemas, los cuales generen malestar en los clientes y por ende que se cree una imagen de ineficiencia en la organización.
3. **Ágil y puntual:** al ofrecer un servicio se debe fomentar que este sea de calidad por lo que el mismo debe ser realizado con exactitud, de manera que el producto o el servicio sea entregado al cliente exactamente cuando él lo requiera y por parte de la organización debe

ser de acuerdo a la garantía de la misma. El incumplimiento es un calificativo el cual no entra en el marco de un servicio de excelencia

4. **Actitud y cortesía:** la cortesía es el conjunto de comportamientos los cuales se originan en el criterio de respeto hacia el cliente de manera que se busca hacer sentir a gusto a otra persona dentro del marco de los buenos modales, la cortesía puede comprender varios grados como:

- Si alguien dice por favor, está demostrando mayor grado de cortesía y respeto.
- Al decir gracias, se confirma el hecho de que fue muy gratificante atender al cliente.
- Si se agrega valor al trabajo u organización; el cliente y usted entran al paradigma de ganar-ganar.

#### **1.1.8.1. Satisfacción del cliente como medidor de la calidad del servicio**

Según (López, 2011) la satisfacción hace referencia a la superación de las expectativas por parte de los clientes o usuarios; ya que para los mismos la satisfacción conduce una emoción la cual conlleva a una comparación entre las expectativas de los mismos y el valor que es percibido del servicio que fue recibido.

La suma o agrupación de las diferentes prestaciones de un servicio que ha sido entregado es el resultado para obtener el valor percibido, a lo cual se puede agregar las emociones que son el desglose de las relaciones con la organización. La baja accesibilidad, y el talento humano poco calificado aumentan el porcentaje de incomodidades e incertidumbre sobre el servicio.

Dentro de la medición de la calidad de servicio se encuentra el respeto al tiempo del usuario o cliente ya que el mismo no está apto a ser desperdiciado o malgastado por los mismos; el tiempo al ser un recurso escaso las organizaciones las cuales desean añadir valor en lo referente a la atención al cliente deben estar y ser capaces de lograr el respeto y la gestión efectiva del tiempo de sus clientes.

El respeto y la amabilidad son parámetros de evaluación en la calidad del servicio, debido a que este se sustenta en el nivel de los mismos, el cliente puede lograr ciertas modificaciones que parten de una actitud positiva desde la persona que presta el servicio.

#### **1.1.9. Importancia de la calidad de servicio**

Su importancia abarca como objetivo principal el lograr alcanzar la satisfacción en los clientes o usuarios, obtenido así buenos resultados; el buen servicio que brinda un servicio y sea entregado a los usuarios, por lo tanto, para lograr conocer la calidad de servicio se efectúa una comparación entre las expectativas por parte de usuario con la percepción que se obtiene del resultado del servicio.

Según (Morocho y Plaza, 2016) mencionan que “De acuerdo a los postulados de la historia de la calidad, la evolución de los sistemas estandarizados a nivel mundial, enfocaron los procesos hacia la satisfacción de los requerimientos de los clientes, que es el principal requisito legal establecido en la Constitución y que orienta el buen vivir de la comunidad beneficiaria”

La calidad de servicio en la actualidad representa una herramienta de mucha importancia para los administradores del siglo XXI, que al mismo tiempo de ofrecer servicios o productos de calidad procuran atraer y tener la confianza del usuario o cliente tratando de poner un valor agregado en comparación con la competencia del mercado, tratando de lograr tener un alto grado de competitividad.

#### **1.1.10. Modelo de Calidad de Servicio**

La calidad de servicio es considerada según (Ruiz, 2011) como “un modelo que simplifica la realidad, la cual se representa los niveles de calidad obtenidos por la organización, empleando los criterios de los usuarios, afirma que este modelo estudia que distinguen los clientes, la cual es denominado también aquellos inherentes a los procesos y recursos de la empresa” (P. 4).

##### **1.1.10.1. Modelo de brechas sobre la calidad del servicio (SERVQUAL)**

Desarrollado por Parasuraman; el presente modelo enfoca su atención a las estrategias y a los diferentes procesos que se pueden emplear en las organizaciones; con la finalidad de alcanzar un servicio completamente de excelencia, los componentes de los diferentes modelos son utilizadas para conducir estrategias al igual que para poner en práctica las decisiones tomadas.

El modelo toma como punto central la diferencia existente entre las expectativas y percepciones del cliente; en donde:

- Expectativas: son puntos de referencia obtenidos por los clientes mediante las experiencias con el servicio
- Percepciones: muestran la forma en la que evidentemente el usuario recibe el servicio.

#### **1.1.11. Medición de la Calidad del servicio**

La calidad de los diferentes productos o servicios puede llegar a ser fácilmente medible pero no así la calidad de los diferentes servicios debido a sus diferentes características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad e incluso caducidad (Kotler, 1997; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Lovelock, 1983; Grönroos, 1978, 1984 citados en Duque y Chaparro, 2012, p. 164).

Las particularidades de los productos tangibles e incluso de los servicios son autores de las diferencias en la determinación del nivel de calidad del servicio. De esta manera no se pueden evaluar del mismo modo servicios y productos.

Las empresas u organizaciones son las encargadas de fijar estándares de servicio y contar con métodos los cuales contribuyan a saber si cumplen las expectativas por parte del usuario o consumidor. Los diferentes métodos de investigación acerca del grado de satisfacción de los usuarios se debe enfocar en tres objetivos (Álvarez, Chaparro y Bernal, 2014):

- Contribuir a esclarecer el entendimiento sobre la relación histórica entre la organización o empresa y sus usuarios o clientes.
- Aprovechar para lograr una evaluación a la satisfacción del usuario o cliente en relación a la competencia.
- Razonar las diferentes formas en la que los colaboradores influyen en lo referente a la satisfacción del cliente o usuario.

A la calidad de un servicio será más complejo realizarle una medición, la inspección a realizarse es más complicada en la cual no se puede anticipar algún resultado y además depende de varias personas y en su gran mayoría la interrelación es ofrecida por los colaboradores de menor salario.

#### **1.1.12. Estándares de calidad**

La normalización internacional es realizada en base a un criterio sumamente amplio que pretende ser un método el cual pueda garantizar el funcionamiento rentable de las empresas, en ocasiones varias de las normas pueden referirse a sistemas de gestión con la finalidad de que las empresas sean estables, rentables, seguras y sobre todo competitivas pensando en mantener un equilibrio social y al mismo tiempo económico (Villalba, 2016).

Los estándares de calidad son requerimientos los cuales no son obligatorios pero si son medidos como lineamientos los cuales deben ser aplicados en la empresa, en consecuencia componen modelos genéricos que deben ser utilizados por las empresas ya sean pequeñas o incluso compañías multinacionales. Varios de los estándares se identifican como procesos multietapas que siguen un procedimiento

#### **1.1.13. Norma UNE-EN 13816**

La Norma UNE-EN es una herramienta la cual permite a empresas u organizaciones planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, mediante la prestación del servicio con estándares altos de calidad.



### **1.1.13.1. *La normalización y el modelo EN-UNE 13816: orientación al cliente***

La manera de incorporar y de tratar de entender la calidad dentro de la gestión empresarial se puede decir que va en proceso de evolución en el tiempo, los conocimientos, necesidades e incluso las experiencias en la actualidad son puntos que han logrado desarrollar modelos nuevos; estos modelos representan esquemas teóricos los cuales contribuyen a la comprensión, entendimiento del estudio del comportamiento en la actualidad.

Después de conocer la existencia de esquemas teóricos, se menciona que varios de estos modelos han sido plasmados como normas. Las normas se las conoce como un conjunto de acuerdos documentados y estrictos los cuales en su interior contienen especificaciones técnicas o criterios puntuales los cuales están encaminados a ser manipulados como reglamentación, directrices o modelos de diferentes características con el único objetivo de asegurar que los procesos o productos cumplan en su totalidad con los requisitos mínimos de calidad ya establecidos.

Según (Aenor, 2003) El objetivo principal de la Norma UNE-EN 13816 es el de perfeccionar el grado de satisfacción y comodidad de los pasajeros el mismo que es un logro (por tanto, medible), esto muy diferente de la orientación al cliente (este se encuentra dentro de los 7 principios básicos que inspiran ISO 9001), la cual es una táctica que se impregna en diferentes acciones; debido a lo mencionado los requisitos dentro de la Norma UNE-EN 13816 no incluyen los de ISO 9001.

Se puede llegar a considerar que algunas normas son complementarias, pero de la misma manera es importante establecer el orden: primero se debería entender el modelo de la norma UNE-EN 13816 y, para lograr un sistema de gestión creíble y con alta coherencia, se debería utilizar los diferentes procedimientos establecidos en el modelo de la ISO 9001.

Calso y Pardo (2018) describen a la norma ISO 9001 como el conjunto de buenas prácticas o también llamadas recomendaciones las cuales aplicadas al sistema de gestión en cualquier organización, hacen que el sistema de gestión pueda funcionar de forma más compacta en lo referente al desarrollo y auge del negocio, la implantación de estas recomendaciones aportan lo siguiente:

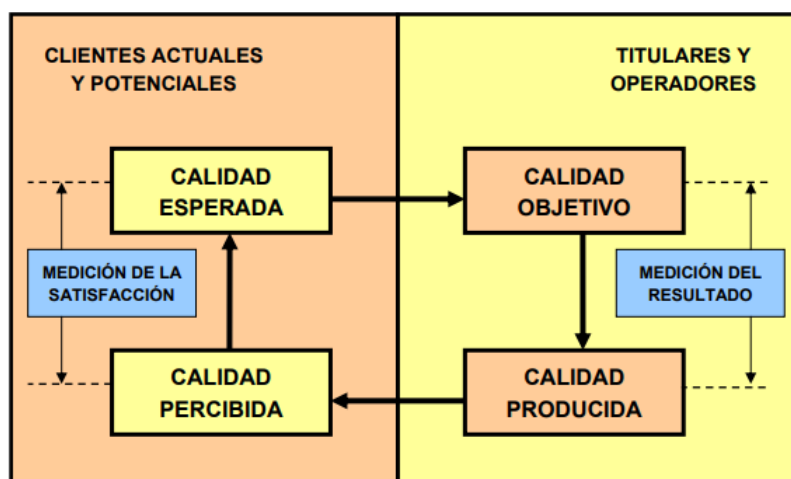
- Dosis de prevención para evitar fallos, reclamos dentro de la organización.
- Apoya a tener una mejor organización.
- Provee clientes mucho más satisfechos; es decir mejora su grado de satisfacción.
- Presiona a llevar a cabo la mejora continua.
- Brinda una mejor imagen al igual que mayor notoriedad para la organización.
- Hace posible el desarrollo de encontrar nuevas iniciativas comerciales.

La Norma UNE-EN 13816 define los requisitos para definir, y alcanzar el establecimiento de objetivos, así mismo el lograr establecer los parámetros de medición de calidad de servicio en lo

que respecta al transporte público de pasajeros en cualquiera de sus ámbitos; y de esta manera proporcionar las directrices adecuadas para la selección de los métodos de medición correspondientes.

Dentro de la norma se establece el marco común en donde lo logra definir la calidad de servicio de transporte público de los diferentes viajeros y toma en consideración dos puntos de observancia: el primero es el de la administración y de los operadores que son quienes prestan el servicio y el segundo es desde el punto de vista de los clientes o usuarios considerando los actuales y los potenciales.

En la siguiente figura se detalla cómo actúa el Ciclo de la Calidad enmarcado en la Norma UNE-EN 13816 con la finalidad de encargarse los temas de calidad de los servicios.



**Figura 3-1:** Ciclo de Calidad según la norma UNE-EN 13816

Fuente: Aenor, 2003

En la figura anteriormente indicada se representa varios términos de calidad que se explican a continuación:

- **Calidad Esperada:** se representa como el nivel de calidad de manera anticipada por parte del usuario o cliente el cual puede llegar a ser definido en parámetros de previsiones implícitas o explícitas.
- **Calidad Objetivo:** representa al tipo de calidad que el propietario (titular) y el operador del servicio tienen como objeto brindar a los clientes.
- **Calidad Producida/Entregada:** conocida como el nivel de calidad que se ha logrado alcanzar dentro de las diferentes operaciones que se realizan día a día en condiciones operacionales generales.
- **Calidad Percibida:** se relaciona directamente con los pasajeros durante la ruta; es decir es la calidad que perciben por el servicio haciendo comparación con las experiencias que han tenido en otros servicios.

### 1.1.13.2. Ámbitos de calidad según la norma UNE-EN 13816

En la normativa se pretende identificar y determinar el nivel de calidad referente a un servicio en lo que respecta al transporte público, por ello se permite definir un total de ocho ámbitos, los cuales a su vez pueden subdividirse de manera que el análisis correspondiente que se realice sea mucho más profundo debido a que su complejidad cada vez puede aumentar. Por lo anteriormente mencionado se establecen diferentes niveles a los cuales se les pueden asociar un nivel de formar creciente esto en razón de que las diferentes empresas pueden ir incrementando su tamaño y por ende la complejidad de su sistema.

**Tabla 1-1:** Ámbitos de Calidad según la norma UNE-EN 13816

<b>I. Servicio Ofertado</b>	Ajustes hacia las necesidades del cliente, características de oferta del sistema.
<b>II. Accesibilidad</b>	Disposición de uso del sistema
<b>III. Información</b>	Abastecimiento de información disponible
<b>IV. Tiempo</b>	Permanencia en un viaje(duración) y cumplir el horario
<b>V. Atención al Cliente</b>	Relación y comunicación entre el cliente y colaboradores
<b>VI. Confort</b>	Relaciona a la comodidad y demás servicios
<b>VII. Seguridad</b>	Prevenir y actuar ante posibles agresiones de accidentes y brindar al cliente un alto nivel de protección personal.
<b>VIII. Impacto Ambiental</b>	Su objetivo es la reducción del impacto ambiental en el servicio de transporte público.

Fuente: Aenor, 2003

Elaborado por: Lata Katherin, 2020

### 1.1.13.3. Requisitos para la calidad de servicio UNE-EN 13816

Dentro de la norma se establece 4 requisitos fundamentales para lograr la calidad de servicio los cuales son:

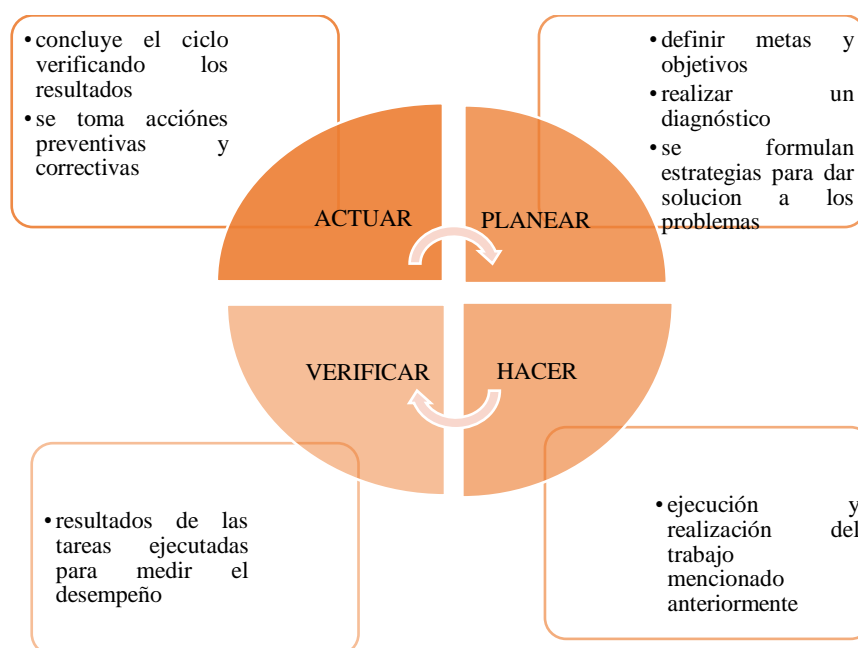
- ✚ Conformidad: es en donde el proveedor del servicio tiene que garantizar y asegurar el cumplimiento de los siguientes 3 requisitos y sus características.
- ✚ Gestión de la calidad: en la prestación del servicio las autoridades, operadores son aquellos que deben ir hacia un sistema de gestión de calidad la misma que logre garantizar varias etapas, todo esto debido a la fuerte complejidad en la que opera el transporte público de pasajeros.

- ✚ Definición de la calidad de servicio: dentro de este requisito los prestadores del servicio deben elegir los criterios y sus divisiones.
- ✚ Medición de la calidad de servicio: la medición se lo realiza por cada criterio, en donde es necesario la aplicación de métodos apropiados.

#### 1.1.14. Mejora continua

La norma UNE-EN 13816 sobre calidad en el servicio se apoya en el círculo de mejora continua, el mismo que apoya a la ejecución de los diferentes procesos organizadamente así como también la comprensión de la necesidad de poder ofrecer altos niveles de calidad en el servicio, de manera que puede ser utilizado en diferentes empresas para permitir la ejecución eficaz de las actividades.

Según (Zapata, 2016) el ciclo de la calidad conocido como PHVA fue establecido para lograr ser un aporte así como una orientación a todas aquellas personas que reconocen a la calidad como un factor clave y preciso para alcanzar el éxito, se detalla a continuación las cuatro etapas del círculo de calidad:



**Figura 4-1:** Ciclo de mejora

Realizado por: Lata Katherin, 2020

#### 1.1.15. Transporte público

LOTTTSV (2008) menciona que “El servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado u otorgado mediante contrato de operación a operadoras legalmente constituidas” (art. 56)

De acuerdo con la Secretaría de Movilidad del Gobierno del Estado de México y según (Romero y Cruz, 2018) “el transporte público comprende los medios de transporte en que los pasajeros no son los propietarios de los mismos, siendo servidos por terceros (empresas públicas o privadas).

El transporte público ayuda al desplazamiento de las personas de un punto a otro, pagando cada persona una tarifa establecida dependiendo de su recorrido”.

#### **1.1.15.1. Organización del Sistema de Transporte Público**

Se contempla cinco pasos fundamentales y a su vez jerárquicos para la organización de un sistema de transporte público que son:

- Obtener una declaración coherente de políticas en el transporte urbano para lograr delinear estrategias que puedan ser implementadas.
- Situar un modelo de procesos de planificación que resulte efectivo y eficaz.
- Determinar una estructura adecuada la cual resulte dócil y contribuya a la composición de la industria del transporte.
- Desarrollar una especie de régimen regulador apropiado al sector de trabajo.
- Establecer instituciones de planificación y regulación adecuadas.

#### **1.1.16. Transporte público interprovincial**

LOTTTSV (2008) determina al transporte público interprovincial como el “que opera, bajo cualquier tipo, dentro de los límites del territorio nacional” (art. 68). La celebración de sus contratos de operación es atribución de la comisión Nacional de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial; esto en apego a lo establecido en la ley y su reglamento.

Resolución N° 161-DIR-2013-ANT (2013) en su artículo 4 señala que el servicio de transporte terrestre de pasajeros interprovincial se encuentra “destinado al traslado colectivo de personas entre provincias y dentro del territorio nacional, en rutas definidas por un origen, un destino y puntos intermedios, sujetos a una tarifa fijada por la ANT...).

##### **1.1.16.1. Condiciones de operación del servicio de transporte**

En el capítulo III sobre las condiciones de operación de servicio de transporte se establece lo siguiente según: la Resolución N° 161-DIR-2013-ANT (2013)

- ✚ Caja común: de carácter obligatorio para este tipo de servicio.
- ✚ Obligatoriedad de contar con contrato: contrato de operación que se encuentre vigente y sea otorgado por la ANT.

- ✚ Hoja de ruta: cada conductor debe tener a hoja de ruta por cada viaje; este contiene la placa de la unidad, la ruta, nombre, tipo y la fecha de caducidad del conductor, la hora de salida y listado de todos los pasajeros.
- ✚ Protocolos de seguridad: se debe cumplir con las resoluciones que sean emitidas por la ANT respecto a protocolos de seguridad.
- ✚ Contratos y jornadas máximas de conducción de los conductores: el conductor no debe estar más de 8 horas continuas en el volante en el día y más de 6 horas continuas en la noche(en los dos casos debe tener un aparada mínima de 20 min). En el contrato de trabajo se debe indicar geográficamente el término del viaje.

### **1.1.17. Calidad del servicio en el sector del transporte**

Resolución N° 161-DIR-2013-ANT (2013) define a la calidad de servicio como “El conjunto de indicadores que permiten una evaluación de las condiciones del servicio otorgado a los usuarios del transporte por parte de las operadoras” (art. 3).

LOTTTSV (2008) determina a la calidad como una de las condiciones a las cuales debe responder el transporte terrestre; siendo esta “El cumplimiento de los parámetros de servicios establecidos por los organismos competentes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y demás valores agregados que ofrezcan las operadoras de transporte a sus usuarios.” (art. 40) .

Se puede definir también el concepto de “calidad en el sector de transporte” según lo establecido por la European Foundation for Quality Management (EFQM); como todas las formas posibles mediante las cuales las diferentes organizaciones o empresas pueden satisfacer las necesidades e incluso expectativas de sus clientes (usuario), sus colaboradores y demás sociedad en general.

## **1.2. Marco Conceptual**

Según (Reglamento de transporte público interprovincial de pasajeros, 2013), considera:

### **1.2.1. Definiciones:**

#### **1.2.1.1. Área de cobertura**

Es el área de influencia en la que sirve la operadora con diferentes rutas autorizadas de manera que se pueda brindar el servicio con normalidad.

#### **1.2.1.2. Boleto de viaje**

Este es el comprobante del pago efectuado por parte del usurario a la operadora por hacer uso del servicio de transporte público y el cual a su vez reúne os requisitos establecido y contemplado en el reglamento de comprobantes de venta.

#### **1.2.1.3. *Calidad de servicio***

Son el conjunto de indicadores los cuales pueden permitir que se dé una evaluación de las condiciones de servicio otorgado a los usuarios del transporte público por parte esto de las operadoras.

#### **1.2.1.4. *Certificado de revisión técnica vehicular***

Es el documento habilitante mediante el cual se asegura y acredita que el vehículo se encuentra mecánicamente listo y en las condiciones adecuadas para realizar la prestación del servicio.

#### **1.2.1.5. *Transporte público de pasajeros***

Es aquel lugar que se encuentra abierto a todas las personas que pueden viajar solas o en grupos, se encuentran sujetos a horarios incluyendo los periodos de operación establecidos.

#### **1.2.1.6. *Frecuencia***

Son el número de salidas que son legalmente autorizadas con las que la operadora debe cumplir un cada una de las líneas de servicio; estas pueden variar de acuerdo al equilibrio que exista entre la oferta y demanda autorizada por la Agencia Nacional de Tránsito.

#### **1.2.1.7. *Horario de servicio***

Horario en el cual se brinda el servicio de transporte a los diferentes usuarios.

#### **1.2.1.8. *Itinerario***

Detalle y descripción de los puntos es decir lugares que son autorizados en el contrato de operación para que las unidades puedan iniciar y terminar el recorrido en el transcurso día ruta legalmente autorizada a su vez el embarque o desembarque de los usuarios. Es importante señalar que aquí se especifica los detalles de cada punto autorizado para dejar y tomar pasajeros.

#### **1.2.1.9. *Proveedor – prestador de servicio***

Es la entidad u organización la cual presta el servicio de transporte público de pasajeros.

### **1.2.2. Seguridad y calidad del servicio de transporte**

Los contratos otorgados para la prestación del servicio de transporte interprovincial, deben ser otorgados cautelando la seguridad de los usuarios. La calidad de servicio de transporte ofertada deberá ser evaluada cuando lo amerite, mediante los parámetros respectivos de seguridad, puntualidad, salubridad, comodidad y continuidad.

## **1.3. Idea a defender**

Con la aplicación de la mejora continua en el servicio de transporte público Interprovincial basado en los estándares de calidad de la Norma UNE-EN 13816 se contribuirá a mejorar el nivel de calidad de servicio hacia el usuario.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.1. Modalidad de investigación**

El presente trabajo de titulación se enfoca a la aplicación del enfoque cuantitativo y cualitativo.

##### **2.1.1. Enfoque cuantitativo**

La investigación en el presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo ya que se medirán las variables en estudio y de esta manera se pretende dar la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva objetiva. Además es de modalidad cuantitativa ya que se realizaran encuestas a los usuarios para obtener resultados de los inconvenientes en la calidad deservicio, para realizar un análisis en base a parámetros contenidos en la norma UNE-EN 13816.

##### **2.1.2. Enfoque cualitativo**

Se obtendrá información cualitativa al realizar la recolección de datos permitirá analizar y comprender a las personas quienes ofertan el servicio de transporte público y de igual manera a los usuarios y colaboradores con el servicio.

#### **2.2. Tipos de Investigación**

##### **2.2.1. Bibliográfico.**

El investigador manejará fuentes bibliográficas, de manera que se logre adquirir mayor conocimiento sobre el tema y así contribuir al desarrollo efectivo de la investigación en el marco teórico como conceptual; al igual es importante mencionar que se necesitará de la herramienta del internet para desarrollar la presente investigación.

##### **2.2.2. Investigación Descriptiva**

El presente trabajo de investigación será descriptivo porque se llegara a conocer las situaciones, actitudes, características, datos y opiniones de los usuarios que hace uso de las unidades de la Cooperativa de Transportes Riobamba; así como también de la operadora misma y los colaboradores con el servicio)



### **2.2.3. Investigación Exploratoria**

Se pretende recopilar información para determinar el estado actual del servicio de transporte público Interprovincial, y para esto se utilizará métodos de recolección de información como las encuestas, con el objetivo de realizar un estudio con más profundidad.

## **2.3. Métodos, técnicas e instrumentos**

### **2.3.1. Métodos**

Los métodos a utilizarse son los siguientes:

- **Método Analítico**

En la presente investigación el método analítico nos permite conocer más sobre el objeto de estudio, explicar y hacer analogías para comprender mejor su comportamiento y posteriormente pasar por un proceso de razonamiento en el análisis de resultados.

- **Método inductivo**

El método inductivo es un proceso utilizado para poder llegar a una conclusión partiendo de hechos particulares como en el presente caso de estudio es el análisis de la calidad de servicio de transporte público Interprovincial.

### **2.3.2. Técnicas**

Las técnicas que van a ser utilizadas para la recolección necesaria de información para la aplicación de mejora continua la cual permita examinar, identificar y establecer los diferentes datos necesarios para la presente investigación son encuesta y entrevista.

### **2.3.3. Instrumentos**

Los instrumentos que se van a ser aplicados para el levantamiento de información es la entrevista y la encuesta, los mismos que estarán dirigidos a los usuarios de la Cooperativa de transportes Riobamba.

- **Encuesta escrita-Hoja de encuesta**

Es una herramienta en forma de cuestionario la cual permite la recolección de información necesaria enfocada directamente al objeto de estudio, con la finalidad de conocer las percepciones de la calidad de servicio por parte del usuario

- **Entrevista estructurada**

Es un instrumento técnico de investigación de mucha utilidad en la investigación cualitativa, la cual permite recabar datos, mediante una guía de entrevista.

## 2.4. Población y muestra

### 2.4.1. Población

El presente trabajo de investigación toma como población a los usuarios del servicio de transporte interprovincial de la Cooperativa de transportes Riobamba durante una semana típica del mes de Octubre del año 2019, considerándolo como un mes normal.

Tomamos en cuenta a los usuarios que realizan la compra de los billetes de viaje en la Cooperativa de Transportes Riobamba, para ello se divide en 3 grupos a la semana; debido a que cada día presenta diferentes condiciones. Se calcula un promedio de 4140 pasajeros por semana en las diferentes rutas y frecuencias, número al cual se tomara como población.

A continuación en el siguiente cuadro se detalla el número de usuarios de una semana dividido en grupos de días en las diferentes frecuencias:

**Tabla 1-2:** Total de pasajeros por grupos de días

FRECUENCIAS	PASAJEROS						
	LUN	MART	MIER	JUE	VIE	SAB	DOM
2am - 9 am	193	141	110	99	171	318	173
9am - 3 pm	167	166	131	165	499	329	334
3pm - 10pm	120	94	81	100	323	158	268
<b>TOTAL/DÍA</b>	480	401	322	364	993	805	775
	<b>GRUPO 1</b>				<b>GRUPO 2</b>	<b>GRUPO 3</b>	
<b>TOTAL</b>	1567				993	1580	
<b>TOTAL PASAJEROS</b>	4140						

**Fuente:** Base de datos boletería (Cooperativa Riobamba) ,2019

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

### 2.4.2. Muestra

Para determinar el número de encuestas aplicadas a los usuarios del transporte interprovincial de la Cooperativa de Transportes Riobamba quienes representan a la población en el presente trabajo de investigación, es necesario aplicar la fórmula de la muestra después de estratificar a los días

de la semana por grupos de trabajo para lograr trabajar en una parte del total de la población, a continuación se detalla los elementos que conforman la fórmula de la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2((N - 1)) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

Z: Nivel de confianza

N: Tamaño de población

p: variable a favor

q: variable en contra

E: error admitido

### **Grupo 1**

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2((N - 1)) + (Z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{1567 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(1567 - 1) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = 309$$

### **Grupo 2**

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2((N - 1)) + (Z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{993 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(993 - 1) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = 277$$

### Grupo 3

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2((N - 1) + (Z^2 * p * q))}$$

$$n = \frac{1580 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(1580 - 1) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = 309$$

Como resultado de la aplicación de la fórmula de la muestra a los diferentes grupos se obtuvo un total de 897 encuestas que se deberá aplicar al presente trabajo de investigación.

Para más precisión del muestreo se aplicó una fórmula para realizar el muestreo exacto en cada rango de frecuencias perteneciente a cada día de los diferentes grupos formados:

**Tabla 2-2:** Numero de encuestas por días

ENCUESTAS							
	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM
2am - 9 am	38	28	22	20	48	62	34
9am - 3 pm	33	33	26	33	139	64	65
3pm - 10pm	24	19	16	20	90	31	52
<b>TOTAL/DÍA</b>	95	80	64	73	277	157	151
	<b>GRUPO 1</b>			<b>GRUPO 2</b>		<b>GRUPO 3</b>	
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	312			277		308	

Fuente: Propia

Elaborado por: Lata Katherin, 2020

Como resultado de la aplicación de la fórmula de la muestra se obtuvo un total de 897 encuestas que se deberá aplicar al presente trabajo de investigación, en los diferentes grupos y frecuencias.

## **2.5. Interrogantes de estudio**

- ¿Cómo es en la actualidad la calidad de servicio que brinda la Cooperativa de transportes Riobamba a los usuarios?
- ¿El uso y aplicación de encuestas garantizara la evaluación del nivel de calidad por el servicio ofertado desde la ciudad de Riobamba?
- ¿Cómo contribuirá la aplicación de mejora continua mediante la norma UNE-EN 13816 a elevar el nivel calidad de servicio a la Cooperativa de transportes Riobamba?

## 2.6. Diseño de investigación

### 2.6.1. Enfoque al usuario:

- Calidad esperada

**Tabla 3-2:** Diseño de investigación con enfoque al usuario (Calidad esperada)

Categoría	Aspecto General	Tipo de Investigación	Instrumento de Investigación	Formulación de preguntas
<b>CALIDAD ESPERADA</b>	Servicio Ofertado	Exploratoria	Encuesta	1. ¿Qué espera recibir usted del servicio ofertado por la cooperativa? - Total puntualidad - Mayor cobertura - Cumplimiento de frecuencias - Fiabilidad y conformidad del servicio
	Accesibilidad	Exploratoria	Encuesta	2. ¿Qué expectativa tiene a cerca de la accesibilidad? - Garantizar la accesibilidad externa al sistema de transporte (Ej. Taxis, bicicletas, etc.) - Reservación del billete o boleto de viaje con 48 hrs antes del viaje - Acceso para personas con movilidad reducida y de la tercera edad.
	Información	Exploratoria	Encuesta	3. ¿Cómo usuario le gustaría recibir información acerca de? - Servicio ofertado - Tarifa de boletos - Seguridad vial - Gestión de emergencias
	Duración	Exploratoria	Encuesta	4. ¿Cómo usuario que espera usted a cerca de la duración del viaje? - Rapidez - Regularidad - Planificación del viaje - Cumplimiento de parada

Atención al cliente	Exploratoria	Encuesta	<p>5. ¿Qué cambios deben incorporarse en el servicio de atención al cliente?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación al cliente</li> <li>- Innovación</li> <li>- Cambio de actitud de los prestadores de servicio</li> <li>- Alternativas de medio de pago de boleto</li> <li>- Mejor trato</li> </ul>
Confort	Exploratoria	Encuesta	<p>6. ¿Qué expectativas como usuario tiene usted en lo referente a confort?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor bioseguridad de las unidades</li> <li>- Buen funcionamiento del equipamiento de los pasajeros en las unidades</li> <li>- Responsabilidad en la conducción</li> <li>- Permanente funcionamiento del sistema climatizado</li> </ul>
Seguridad	Exploratoria	Encuesta	<p>7. En lo referente a seguridad debe implementarse cambios en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación al cliente</li> <li>- Visibilidad de dispositivos de seguridad</li> <li>- Información a los pasajeros sobre gestión de emergencias antes de realizar el viaje</li> <li>- Revisión de las exigencias de bioseguridad</li> </ul>
Impacto ambiental	Exploratoria	Encuesta	<p>8. Como usuario de la cooperativa espera que se realicen mejoras en el cuidado medioambiental en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruido</li> <li>- Contaminación visual</li> <li>- Residuos</li> <li>- Gases</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lata Katherin, 2020

- Calidad percibida

**Tabla 4-2:** Diseño de investigación con enfoque al usuario (Calidad percibida)

Categoría	Aspecto General	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumento de Investigación	Formulación de preguntas
CALIDAD PERCIBIDA	Servicio Ofertado	Red de transporte	Distancia entre el punto de partida y llegada	Exploratoria	Encuesta	1. ¿Durante la ruta se realizan paradas en puntos no autorizados? - Si - No 1.1 Si su respuesta fue SI, en la pregunta anterior; especifique el motivo. _____
		Explotación de la red de transporte	Horario y Frecuencia	Exploratoria	Encuesta	2. ¿Las unidades de transporte cumplen con los tiempos de viaje entre origen y destino? - Si - No
	Accesibilidad	Expedición/Adquisición de Billetes	Adquisición dentro de la red	Exploratoria	Encuesta	¿Qué medio o forma alternativa le resultaría fácil para usted realizar la adquisición del boleto o billete de viaje? - Internet



					<ul style="list-style-type: none"> <li>- App móvil</li> <li>- Oficinas</li> <li>- Otra</li> </ul>
Información	Información general	Fuentes de información	Exploratoria	Encuesta	<p>4. ¿Mediante qué medio o medios usted se informa sobre los servicios que ofrece la cooperativa?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e-mail</li> <li>- Sitio web</li> <li>- Anuncios</li> <li>- Otra</li> </ul>
		Atención al cliente	Exploratoria	Encuesta	<p>5. ¿Cómo usted considera la apariencia y comportamiento del personal de la Cooperativa al solicitar información?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Malo</li> <li>- 2 Regular</li> <li>- 3 Bueno</li> <li>- 4 Muy Bueno</li> <li>- 5 Excelente</li> </ul>
Duración	Cumplimiento de horarios y frecuencias	Puntualidad	Exploratoria	Encuesta	<p>6. ¿Cuál fue el promedio de tiempo de viaje en la ruta antes mencionada?</p> <p>_____</p>
Atención al cliente	Relación con los clientes	Consultas	Exploratoria	Encuesta	<p>7. ¿Cómo califica usted la atención al cliente en oficina?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Malo</li> </ul>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 Regular</li> <li>- 3 Bueno</li> <li>- 4 Muy Bueno</li> <li>- 5 Excelente</li> </ul>
Confort	Confort del viaje	Ergonomía Condiciones ambientales	Exploratoria	Encuesta	<p>8. ¿Cómo califica usted el sistema de climatización de las unidades y la comodidad de sus asientos?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Malo</li> <li>- 2 Regular</li> <li>- 3 Bueno</li> <li>- 4 Muy Bueno</li> <li>-5 Excelente</li> </ul>
Seguridad	Gestión de emergencias	Dispositivos y señalización	Exploratoria	Encuesta	<p>9. ¿Desde su percepción considera que los dispositivos y señalización de emergencia son adecuados?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul> <p>10. ¿El conductor de la unidad de transporte conduce de forma segura durante el viaje?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- A veces</li> </ul>
	Prevención de accidentes				
Impacto ambiental	Contaminación	Desechos Ruido Visual	Exploratoria	Encuesta	<p>11.¿ Considera usted que en las unidades de transporte existe cierto nivel de contaminación en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruido</li> <li>- Visual</li> </ul>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desechos</li> <li>11.1 De acuerdo a la pregunta anterior, especifique el nivel de contaminación:</li> <li>- 1 Alto</li> <li>- 2 Medio</li> <li>- 3 Bajo</li> </ul>
	Servicio recibido		Exploratoria	Encuesta	<p>12. ¿Cuál es la calificación desde su perspectiva al servicio recibido en general de la operadora?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Malo</li> <li>- 2 Regular</li> <li>- 3 Bueno</li> <li>- 4 Muy Bueno</li> <li>-5 Excelente</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

6.2.3. Enfoque al punto de vista del proveedor de servicio:

**Tabla 5-2:** Diseño de investigación con enfoque desde el proveedor de servicios

Aspecto General	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumento de Investigación	Formulación de preguntas
Proceso Administrativo	Gestión	Planeación	Exploratoria	Entrevista	<p>1. ¿Los objetivos planteados según cada necesidad, dentro de la Cooperativa satisfacen las exigencias de los socios y los usuarios? ¿Por qué?</p> <p>2. ¿Cómo se planifica la gestión del servicio de Transporte de la Cooperativa de Transportes Riobamba?</p> <p>3. ¿Cómo se evalúa los diferentes procesos dentro del área de gestión de la Cooperativa?</p> <p>4. ¿Cuenta la Cooperativa con objetivos enmarcados en la calidad de servicio?</p> <p>5. ¿Cómo se planifica la prestación del servicio durante la pandemia por Covid-19?</p> <p>6. ¿Se realiza un Control o evaluación de la calidad de servicio prestado? ¿Indique que tipo de control o evaluación se aplica?</p>
Calidad de Servicio	Nivel de calidad	Control de calidad	Exploratoria	Entrevista	<p>7. ¿Se ha realizado una comparación del nivel de servicio periódica o anual?</p> <p>8. ¿Con qué frecuencia se requiere la necesidad del cliente?</p> <p>9. ¿Con qué frecuencia se mide la satisfacción del usuario a cerca del servicio brindado?</p> <p>10. ¿Cómo cooperativa se encuentran satisfechos con la calidad ofertada y producida?</p>

					11. ¿Considera Ud. Necesario evaluar las diferentes actividades del proceso de transporte?
Servicio Ofertado	Explotación	Horario y Frecuencia	Exploratoria	Entrevista	12. ¿Cómo planifican dentro de la Cooperativa el cuadro de trabajo para las diferentes rutas y frecuencias que posee la Cooperativa de Transportes Riobamba?
Accesibilidad	Expedición/Adquisición de Billetes	Adquisición dentro de la red	Exploratoria	Entrevista	13. ¿Cómo se maneja el suministro de billetes/boletos hacia el usuario antes de realizar un viaje?
Información	Información general	Fuentes de información	Exploratoria	Entrevista	14. ¿Cómo la Cooperativa de Transportes Riobamba maneja la información general sobre sus servicios para que exista una disponibilidad, precisión, rapidez y comprensión de la misma?
Atención al cliente	Relación con los clientes	Consultas	Exploratoria	Entrevista	15. ¿Cómo la Cooperativa de Transportes Riobamba se enfoca en brindar un servicio comprometido enteramente con el usuario?
Confort	Confort del viaje	Conducción	Exploratoria	Entrevista	16. ¿Cómo se garantiza el confort en lo referente a conducción y limpieza de las unidades de transporte interprovincial?

Seguridad	Protección contra las agresiones. Prevención de accidentes. Gestión de emergencias.	Prevención Dispositivos y señalización	Exploratoria	Entrevista	17. ¿Cómo planifican dentro de la Cooperativa la protección contra las agresiones, prevención de accidentes y la gestión de emergencias para los usuarios?
Impacto ambiental	Contaminación	Residuos	Exploratoria	Entrevista	18. ¿La Cooperativa cuenta con un tipo de plan sobre la gestión de los residuos?
Aplicación de la Norma UNE-EN 13816			Exploratoria	Entrevista	19.- ¿Piensa Ud. que la implementación de un modelo de mejora continua y políticas de control interno, ayudará a direccionar el cumplimiento de los objetivos en la Cooperativa de Transportes “Riobamba”? ¿Por qué?

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

6.2.4. Enfoque desde la perspectiva del colaborador con el servicio: Administrador Terminal Terrestre.

**Tabla 6-2:** Diseño de investigación con enfoque del colaborador con el servicio.

Aspecto General	Parámetro Principal	Formulación de pregunta
-----------------	---------------------	-------------------------

Calidad de servicio	Prestación del servicio	1.- Como administración del terminal cuál es su opinión sobre la prestación del servicio de la Cooperativa de Transportes Riobamba
---------------------	-------------------------	--

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

## CAPITULO III

### 3. MARCO Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

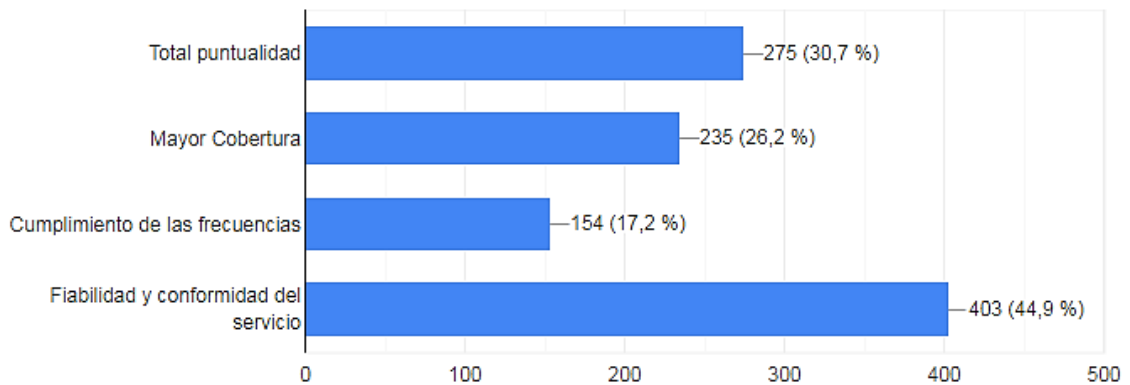
#### 3.1. Resultados de calidad esperada

En la investigación se obtuvo datos respecto a la calidad esperada acerca del servicio que ofrece la Cooperativa de Transportes Riobamba, mediante una encuesta dirigida a los usuarios.

##### 3.1.1. Aspecto General: Servicio Ofertado

1.- ¿Qué espera recibir usted del servicio ofertado por la cooperativa?

897 respuestas



**Gráfico 1-3:** Expectativa del servicio ofertado

Realizado por: Lata Katherin, 2020

#### Análisis:

Los datos obtenidos acerca del servicio ofertado esperado por parte de los usuarios indican que en un 44,99% esperan recibir fiabilidad y conformidad del servicio, en un 30,7% total puntualidad, con el 26,2% mayor cobertura y cumplimiento de frecuencias con un 17,2%.

#### Interpretación:

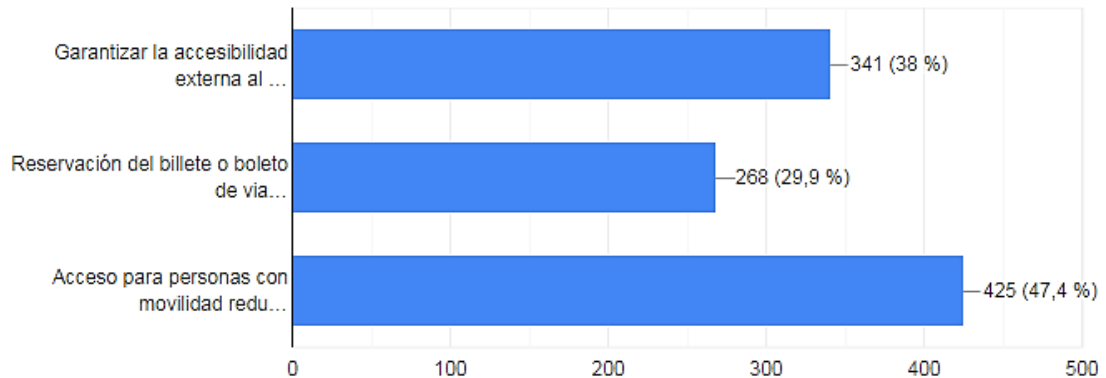
Los usuarios en lo referente al servicio ofertado en su gran mayoría esperan recibir fiabilidad y conformidad del servicio, algo que actualmente no se encuentra al 100%, seguido se encuentra la puntualidad algo que los usuarios esperan que se cumpla en su cabalidad.



### 3.1.2. Aspecto general: Accesibilidad

2.-¿Qué expectativa tiene a cerca de la accesibilidad ?

897 respuestas



**Gráfico 2-3:** Expectativa sobre accesibilidad

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

#### **Análisis:**

Respecto a la accesibilidad los usuarios tienen grandes expectativas en lo referente a la implementación de accesos para personas con movilidad reducida en un 47,4%, seguido de un 38% se encuentra el garantizar la accesibilidad externa al sistema de transporte, y con menor interés se encuentra la reservación del billete o boleto de viaje con anticipación con un 29,9%.

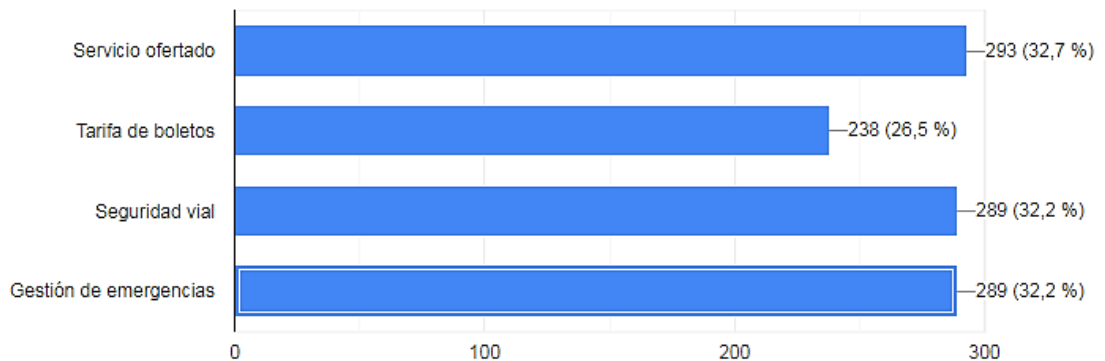
#### **Interpretación:**

El acceso para personas con movilidad reducida es la mayor expectativa de los usuarios de la operadora; debido a que en la actualidad en su gran mayoría no se cuenta con estos accesos, así también dentro de sus expectativas tenemos el garantizar la accesibilidad externa al sistema de transporte esto como por ejemplo bicicletas, taxis, etc. En donde el usuario pueda sentirse cómodo y satisfecho después de hacer uso del servicio que ofrece la operadora.

### 3.1.3. Aspecto General: Información

3.- ¿Como usuario le gustaría recibir información a cerca de ?

897 respuestas



**Gráfico 3-3:** Calidad esperada acerca de la información

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

#### **Análisis:**

Dentro de la investigación en lo referente a las expectativas de los usuarios respecto a información tenemos resultados que en un 32,7% los usuarios esperan recibir información sobre el servicio ofertado, seguido con un 32,2 % se encuentra el tema de gestión de emergencias y seguridad vial.

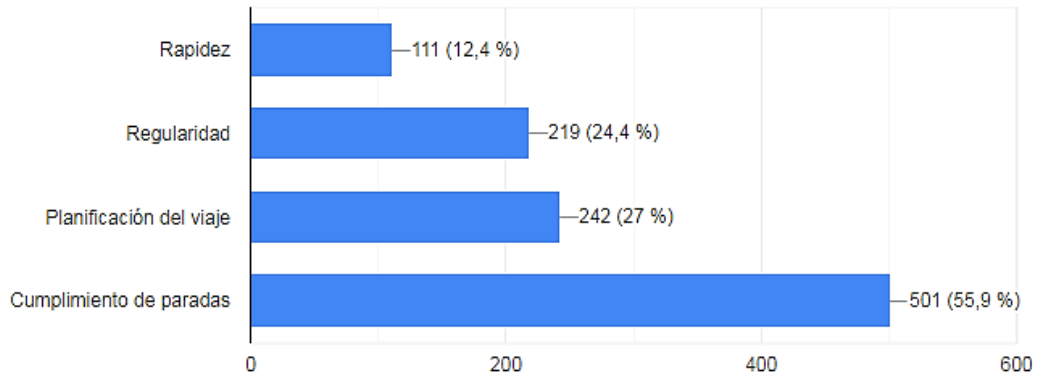
#### **Interpretación:**

En lo referente a información podemos decir que los usuarios en su gran mayoría esperan que la cooperativa brinde mayor información o fortalezca la existente sobre el servicio que oferta, para de esta manera puedan conocer y acceder a estos servicios. También los usuarios tienen expectativas de informarse sobre la gestión de emergencias y sobre todo y algo que es imprescindible la seguridad vial.

### 3.1.4. Aspecto General: Duración

4.- ¿Cómo usuario que espera usted a cerca de la duración del viaje?

897 respuestas



**Gráfico 4-3:** Calidad esperada sobre la duración del viaje

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

#### **Análisis:**

Se obtuvo que el 55,9% de los usuarios esperan que se realice el cumplimiento de las paradas en lo referente a la duración del viaje, un 27% de los usuarios esperan que se realice una planificación del mismo, a diferencia del 24,4% que espera regularidad en la duración del viaje.

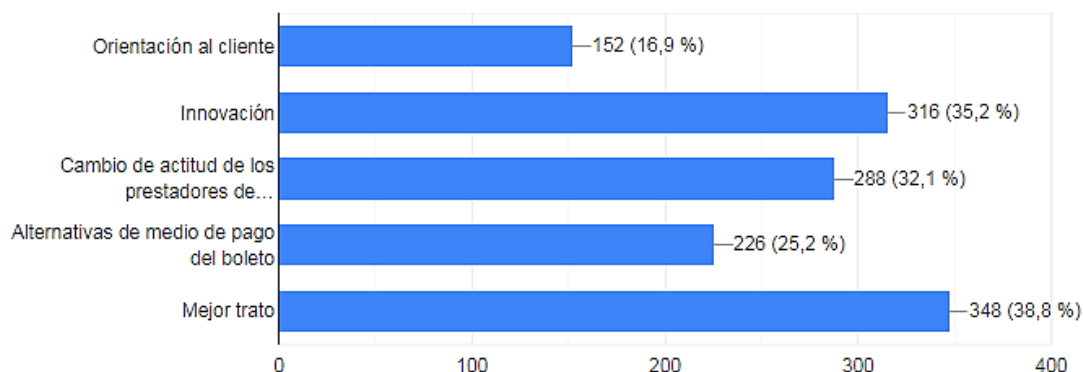
#### **Interpretación:**

El cumplimiento de paradas es la mayor de las expectativas que tienen los usuarios, debido que varias de las ocasiones se realizan paradas no autorizadas por diversos motivos lo cual genera molestas en los usuarios, también se puede determinar que los usuarios esperan que se realice una planificación del viaje con la finalidad de que el mismo sea de satisfacción del usuario y de la cooperativa misma.

### 3.1.5. Aspecto General: Atención al cliente

5. ¿ Qué cambios deben incorporarse en el servicio de atención al cliente?

897 respuestas



**Gráfico 5-3:** Cambios en la atención al cliente

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

#### **Análisis:**

En lo referente a atención al cliente se obtuvo que el 38,8% de los usuarios esperan que se realice cambios en el trato hacia los usuarios, seguido de un 35,2% de cambios en innovación, el 32,1% en cambio de actitud de los prestadores de servicio y con menor puntuación se encuentran las alternativas de medio de pago del boleto y la orientación al cliente con un 25,2% y 16,9% respectivamente.

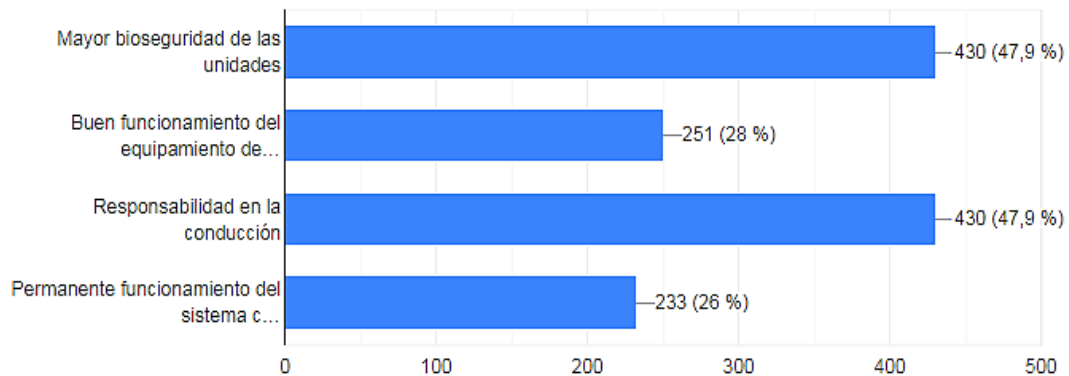
#### **Interpretación:**

El trato es el principal cambio que espera los usuarios de la cooperativa que se debe incorporar en el servicio de atención al cliente, esperan que este sea mejorado al igual que el cambio de actitud en los prestadores de servicio; así también tienen grandes expectativas acerca de la innovación la cual es la acción que como cooperativa permitiría satisfacer a los usuarios al hacer uso de sus servicios. La orientación al cliente no sin duda es aquel que tiene menor porcentaje pero que sin embargo es muy importante en el momento en que los usuarios desean hacer uso de los servicios ofertados; debido a todo lo mencionado la cooperativa debe proyectarse a la mejora o a una reingeniería.

### 3.1.6. Aspecto General: Confort

6.- ¿Qué expectativas como usuario tiene usted en lo referente a confort?

897 respuestas



**Gráfico 6-3:** Expectativa del usuario sobre el confort

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

#### **Análisis:**

En lo que se refiere a confort según los datos se obtuvo que en un 47,9% los usuarios esperan que exista responsabilidad en la conducción y que se tenga mayor bioseguridad de las unidades de transporte, con un 28% se encuentra el buen funcionamiento del equipamiento de emergencia y con un 26% se encuentra el permanente funcionamiento del sistema climatizado.

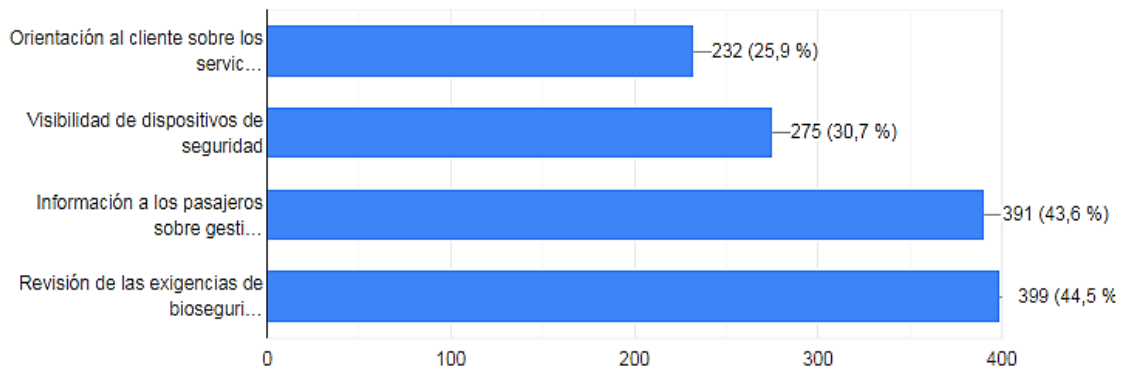
#### **Interpretación:**

La responsabilidad en la conducción es la mayor expectativa que tienen los usuarios de la cooperativa al igual que la bioseguridad en las unidades; esto debido a la situación por Covid-19, es importante que se debe garantizar para que los usuarios puedan encontrarse seguros. Además se puede mencionar que otro aspecto que también se lo considera importante es el buen funcionamiento del equipamiento de emergencias, por lo que estos deben estar siempre en las mejores condiciones.

### 3.1.7. Aspecto General: Seguridad

7.- En lo referente a seguridad debe implementarse cambios en:

897 respuestas



**Gráfico 7-3:** Expectativa de cambios en seguridad

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

#### **Análisis:**

Los datos obtenidos indican que los usuarios establecen que deben existir cambios dentro del aspecto de seguridad, con un 44,5% se encuentra la revisión de las exigencias de bioseguridad, en un 43,6% la información a los pasajeros sobre gestión de emergencias seguido se encuentra que debe existir cambios en la visibilidad de los dispositivos de seguridad en un 30,7%, y con un 25,9% se encuentra la orientación a los clientes sobre los servicios que se ofrecen.

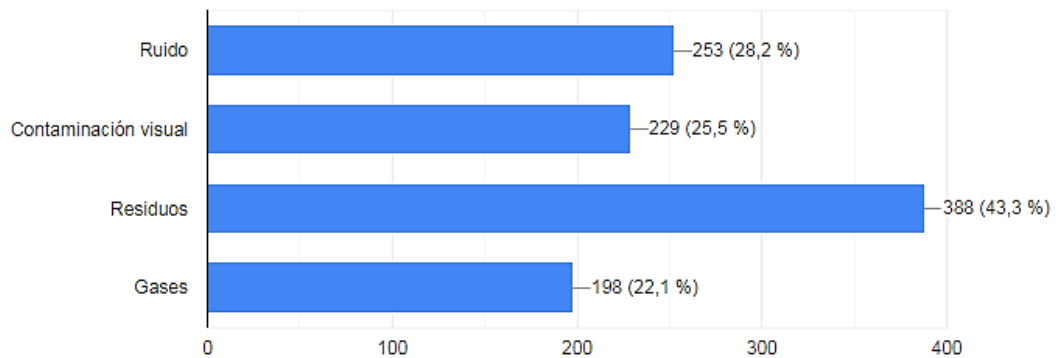
#### **Interpretación:**

Los usuarios esperan que se implementen cambios en la seguridad en lo que respecta a la revisión de las exigencias de bioseguridad; esto con la finalidad de evitar que exista contagios por la actual situación y presencia de Covid-19, seguido de esto también esperan que se pueda dar mejoras en la información que debe brindarse a los usuarios sobre gestión de emergencias que es muy importante por lo que la cooperativa debe tomar esta acción sustancial a implementar o mejorar.

### 3.1.8. Aspecto general: Impacto medioambiental

8.- Como usuario de la cooperativa espera que se realicen mejoras en el cuidado medioambiental en lo referente a:

897 respuestas



**Gráfico 8-3:** Expectativa de cambios en seguridad

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

#### **Análisis:**

Respecto al impacto medioambiental los usuarios esperan que se realicen mejoras en el manejo de residuos en un 43,3%, mejoras en el cuidado medioambiental respecto al ruido en un 28,2%, en un 25,5% en el ruido y en un 22,1% en la emisión de gases.

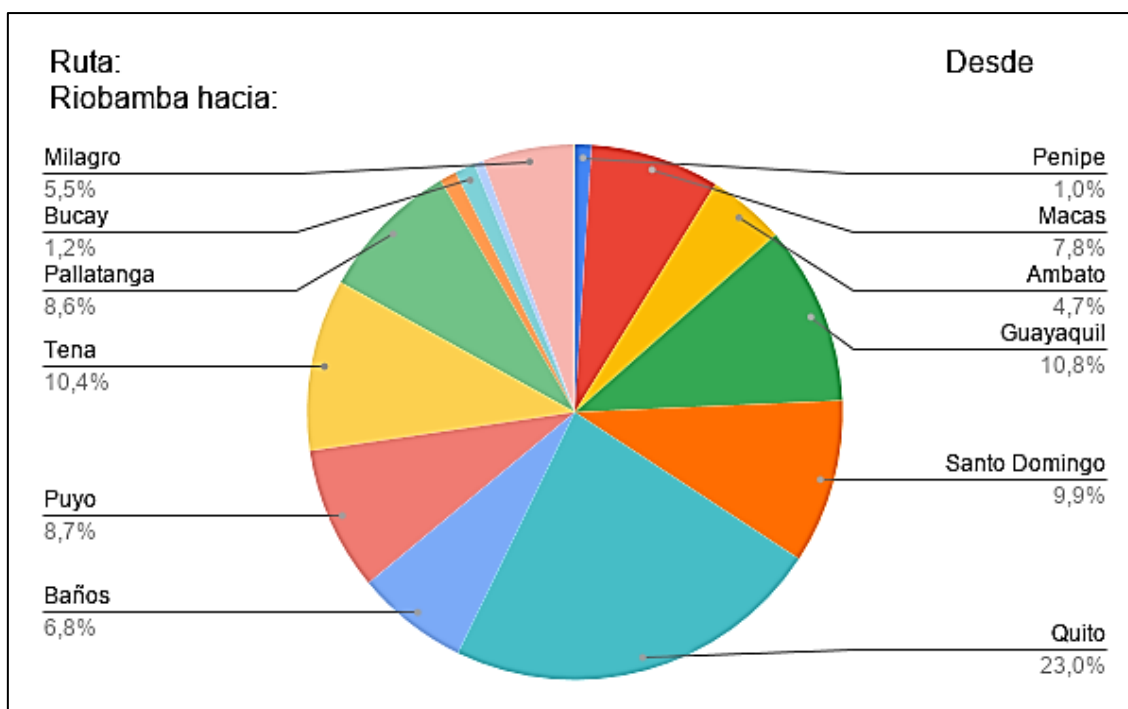
#### **Interpretación:**

El impacto medioambientales sin duda alguna es un aspecto muy importante a considerar por lo que los usuarios esperan que se realicen mejoras en el manejo de residuos esto es las unidades de transporte ya que en cada viaje se produce gran cantidad de estos, el ruido producido dentro de las unidades también es un aspecto muy importante a mejorar en beneficio del medio ambiente y de la comodidad de los usuarios. La contaminación visual es algo que también se encuentra presente y que en muchas de las ocasiones genera incomodidad en los usuarios, por lo que se debe tomar acciones correctivas o de mejora.

### 3.2. Resultados de calidad percibida por el usuario

La presente investigación obtuvo datos respecto a la calidad percibida acerca del servicio que ofrece la Cooperativa de Transportes Riobamba, a través de una encuesta dirigida a los usuarios.

#### 3.2.1. (Datos generales)



**Gráfico 9-3:** Rutas desde la ciudad de Riobamba

Realizado por: Lata Katherin, 2020

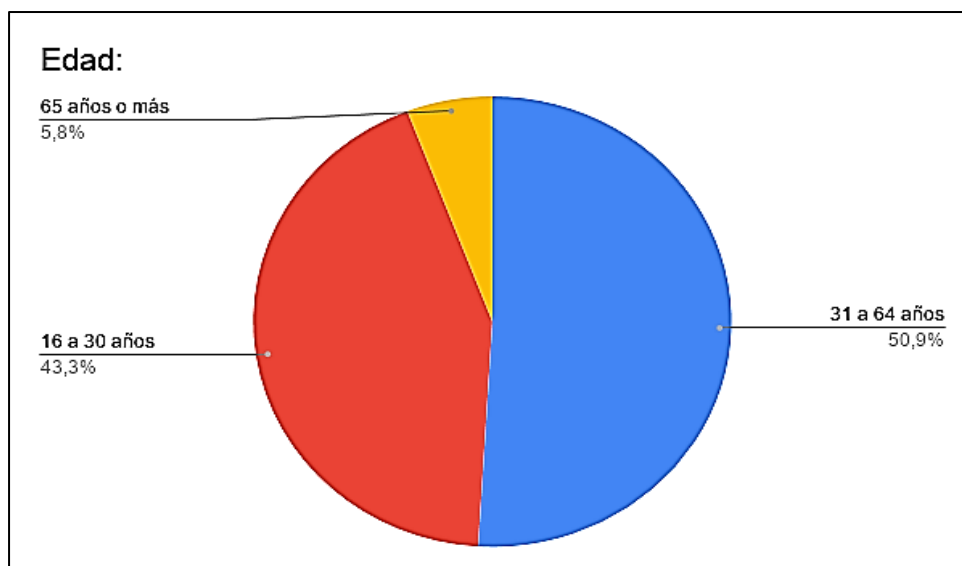
#### Análisis:

En lo que corresponde a la sección 1 Datos Generales, respecto a la ruta desde la ciudad de Riobamba refleja que: 23% de los usuarios de la Cooperativa de Transportes Riobamba viajan hacia la ciudad de Quito, 10,8% a Guayaquil, 10,4% hacia el Tena, 9,9% hacia Santo Domingo, 8,7% al Puyo, 8,6% hacia Pallatanga, 7,8% hacia Macas.

#### Interpretación:

De los resultados obtenidos se debe señalar que la ruta con más porcentaje de ocupación es la ruta Riobamba-Quito.





**Gráfico 10-3:** Edad de las personas encuestadas

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

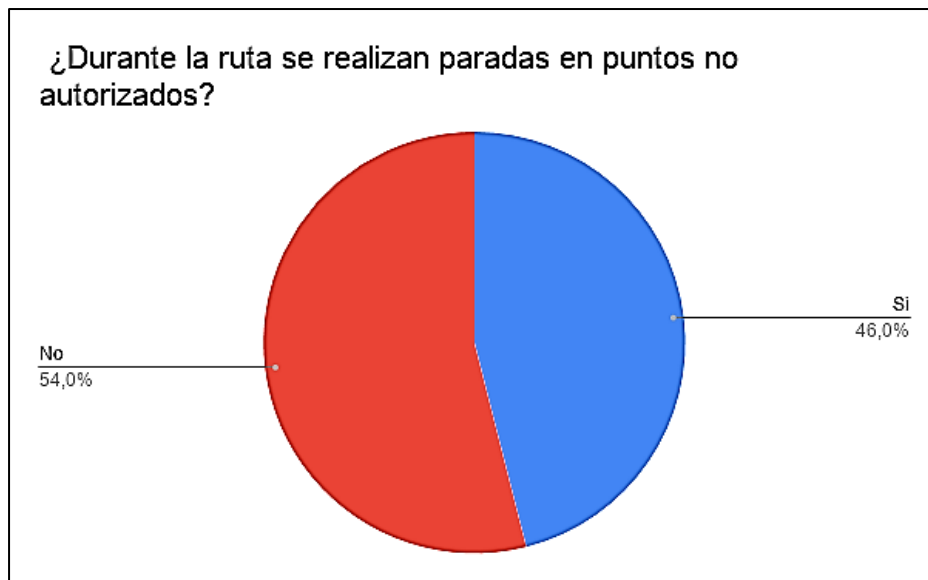
**Análisis:**

Se obtuvo que el 50,9% de las personas encuestas que hacen mayor uso del servicio de Transporte Interprovincial de la Cooperativa de Transportes Riobamba se encuentran en el rango de 31 a 64 años, seguido se encuentra el grupo comprendido entre los 16 a 30 años de edad con el 43,3% . Y con un 5,8% se encuentran las personas de 65 años en adelante.

**Interpretación:**

El principal grupo de personas que hacen uso de las unidades de la Cooperativa de Transportes Riobamba en las diferentes rutas se encuentran en el rango de 16 a 64 años de edad.

### 3.2.2. Aspecto General: Servicio Ofertado



**Gráfico 11-3:** Paradas en puntos no autorizados

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

#### **Análisis:**

De acuerdo a la distribución de la muestra el 54% señala que no se realizan paradas en puntos no autorizados a diferencia del 46% de los usuarios que indican que si se realizan paradas.

#### **Interpretación:**

Los usuarios señalan que en su mayoría que no se realizan paradas en los puntos intermedios no autorizados en las diferentes rutas de la cooperativa.

### 3.2.2.1. *Motivo*



**Gráfico 12-3:** Motivo de parada

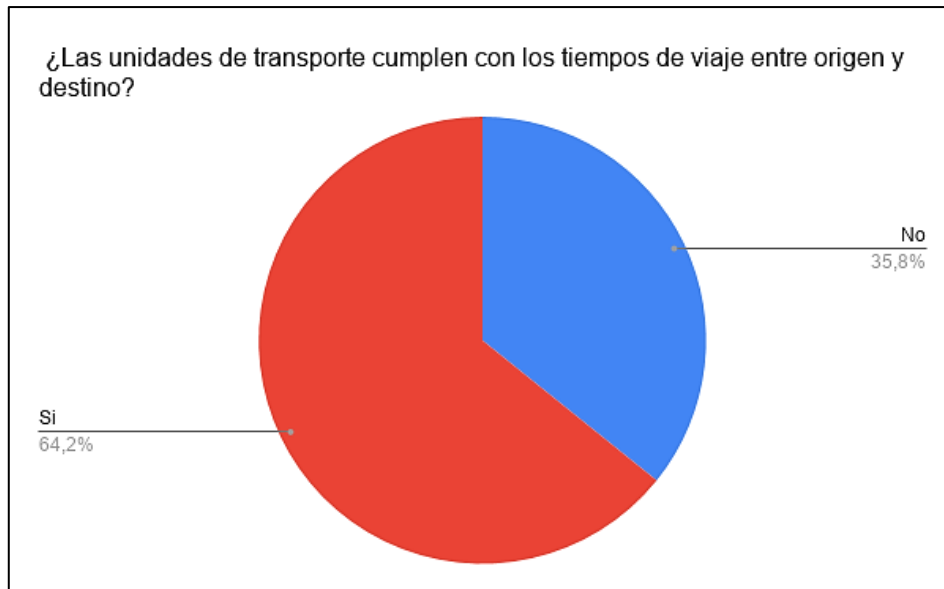
**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

#### **Análisis:**

Referente al motivo por el que realizan paradas en puntos no autorizados desde la perspectiva del usuario, se obtuvo que el 86,2% se debe a que se recoge y deja pasajeros durante la ruta y el 13,8% debido a que se realizan compras de alimentos.

#### **Interpretación:**

De los usuarios quienes afirmaron que se realizan paradas en puntos no autorizados en su mayoría mencionaron que se debe a que las mismas se realizan por recoger y dejar pasajeros durante el trayecto de la ruta y en un menos porcentaje debido que estas paradas son para realizar la compra de alimentos en ciertos puntos.



**Gráfico 13-3:** Cumplimiento de tiempos de viaje

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

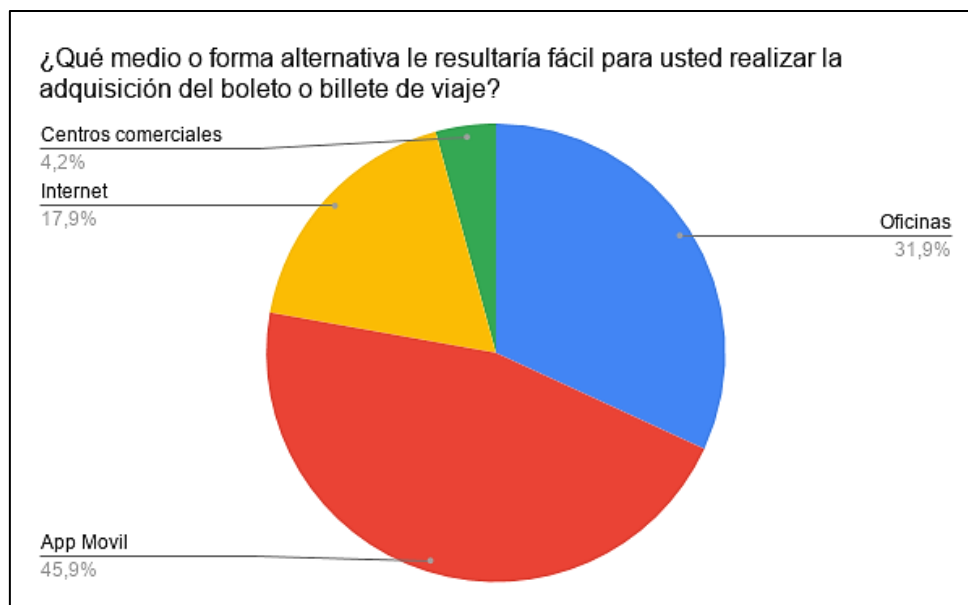
**Análisis:**

En lo referente al cumplimiento del tiempo de viaje en las diferentes rutas entre origen y destino se obtuvo que en un 64,2% si se cumple con los tiempos de viaje; el 35,8% menciona que no se cumplen con los tiempos de viaje en las diferentes rutas.

**Interpretación:**

En su gran mayoría se cumplen con los tiempos de viaje entre origen y destino de las diferentes rutas sin embargo es algo que posteriormente se analizará debido a que estos tiempos se determinan como cumplidos sin tomar en cuenta la forma de conducción por parte de los conductores de las diferentes unidades.

**3.2.3. Aspecto General: Accesibilidad**



**Gráfico 14-3:** Medio alternativo de adquisición de boleto de viaje

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

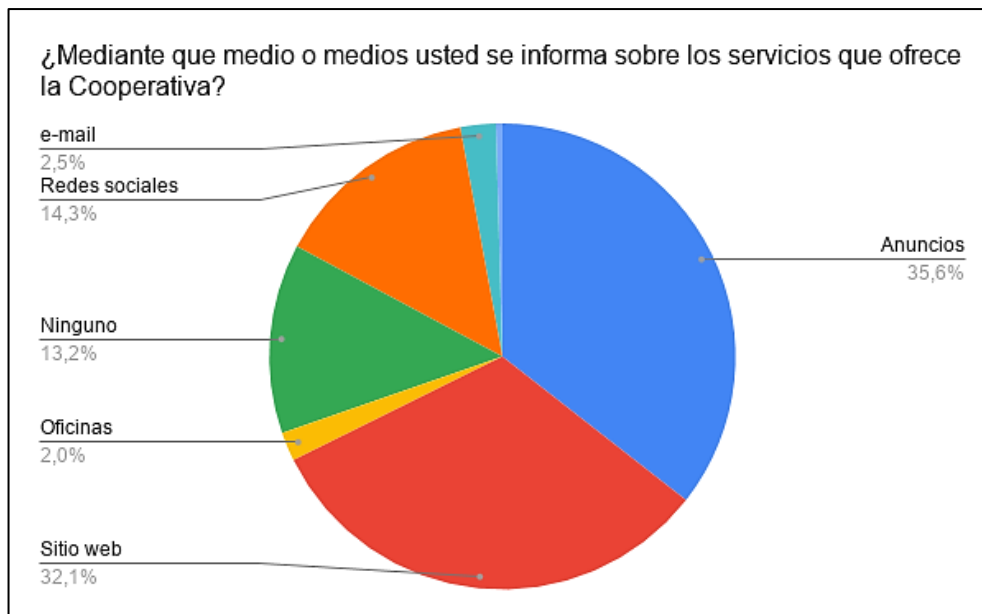
**Análisis:**

Los datos obtenidos demuestran que a los usuarios de Transportes Riobamba les resultaría mucho más fácil adquirir sus boletos o billetes de viaje mediante una App móvil con un 45,9%, en las oficinas con un 31,9%, a través de internet con un 17,9% y considerando a otros prevalece los centros comerciales con un mínimo porcentaje de 4,2%.

**Interpretación:**

Los usuarios optan por realizar la adquisición del boleto o billete de viaje mediante una herramienta tecnológica como es la App móvil debido al alcance que se presenta en la actualidad y su fácil manejo, sin embargo la adquisición de los boletos o billetes dentro de las diferentes oficinas de la Cooperativa no deja de ser una buena opción para los usuarios.

**3.2.4. Aspecto General: Información**



**Gráfico 15-3:** Medios de información de los servicios ofertados

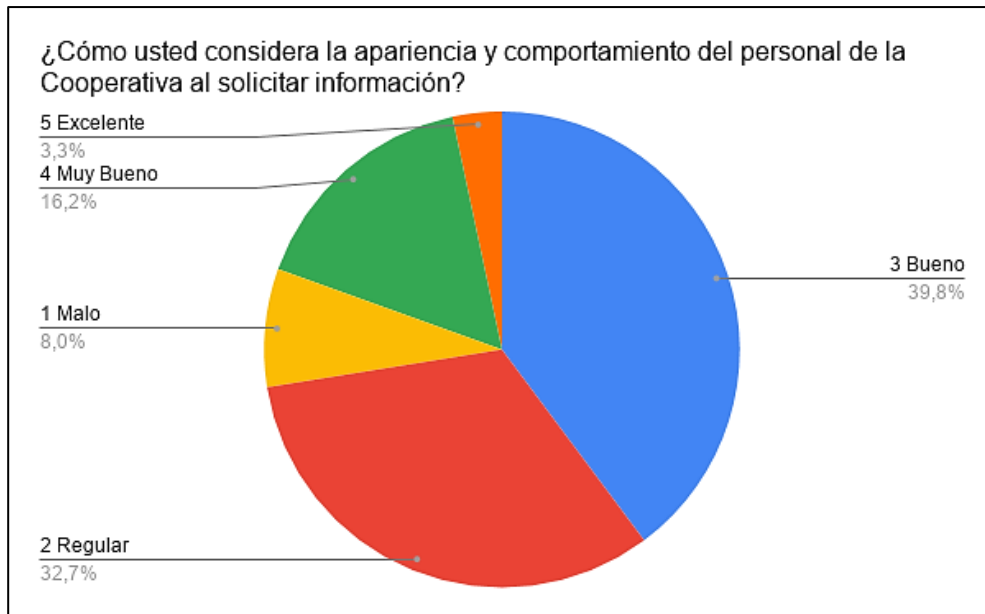
**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

**Análisis:**

En cuanto al medio de información mediante el cual los usuarios se informan sobre los diferentes servicios que ofrece la Cooperativa de Transportes Riobamba se tiene que: 35,6% lo realizan mediante anuncios, el 32,1% mediante el sitio web de la cooperativa misma, 2,5% a través de e-mail, y dentro de otros; 14,3% mediante de redes sociales y 13,2% no lo hace por ningún medio de información.

**Interpretación:**

Se comprobó que el medio más utilizado mediante el cual el usuario se informa sobre los diferentes servicios que ofrecen dentro de la Cooperativa de Transportes Riobamba son los anuncios los cuales pueden ser visuales y auditivos, también una segundo medio muy utilizado es el sitio web de la misma; por lo tanto este debe ser actualizado contantemente para mantener al usuario informado.



**Gráfico 16-3:** Apariencia y comportamiento del personal

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

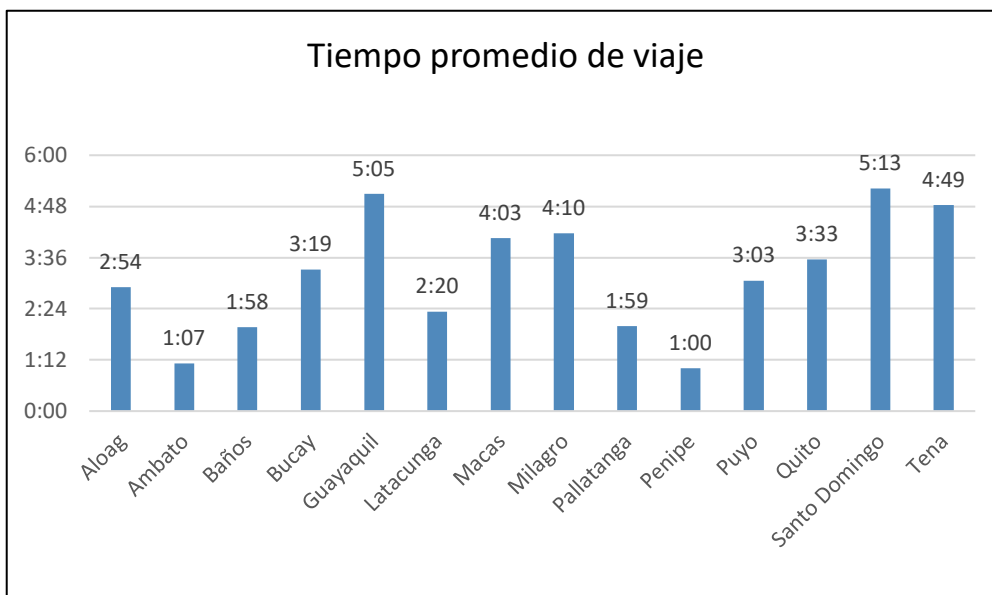
**Análisis:**

Referente a la apariencia y comportamiento del personal al solicitar información desde la perspectiva del usuario se obtiene que se considera bueno con 39,8%, regular con 32,7%, muy bueno con 16,2%, y con menor porcentaje se encuentra malo y excelente con 8%,3,3% respectivamente.

**Interpretación:**

La apariencia y comportamiento del personal cuando los usuarios solicitan información se determina que no varía con gran diferencia entre regular y bueno lo que se debe a la falta de capacitación a su talento humano.

**3.2.5. Aspecto General: Duración del viaje**



**Gráfico 17-3:** Tiempo promedio de viaje

Realizado por: Lata Katherin, 2020

**Análisis:**

Se obtuvo que el tiempo promedio de viaje hacia las diferentes rutas, tomando como origen a la ciudad de Riobamba y como destino: Aloag es de 2:54, Ambato 1:07, Baños 1:58, Bucay 3:19, Guayaquil 5:05, Latacunga 2:20, Macas 4:00, Milagro 4:10, Pallatanga 1:59, Penipe 1:00, Puyo 3:03, Quito 3:33, Santo Domingo 5:13 y como último destino Tena un promedio de 4:49.

**3.2.6. Aspecto General: Atención al cliente**



**Gráfico 18-3:** Atención al cliente en oficina

Realizado por: Lata Katherin, 2020



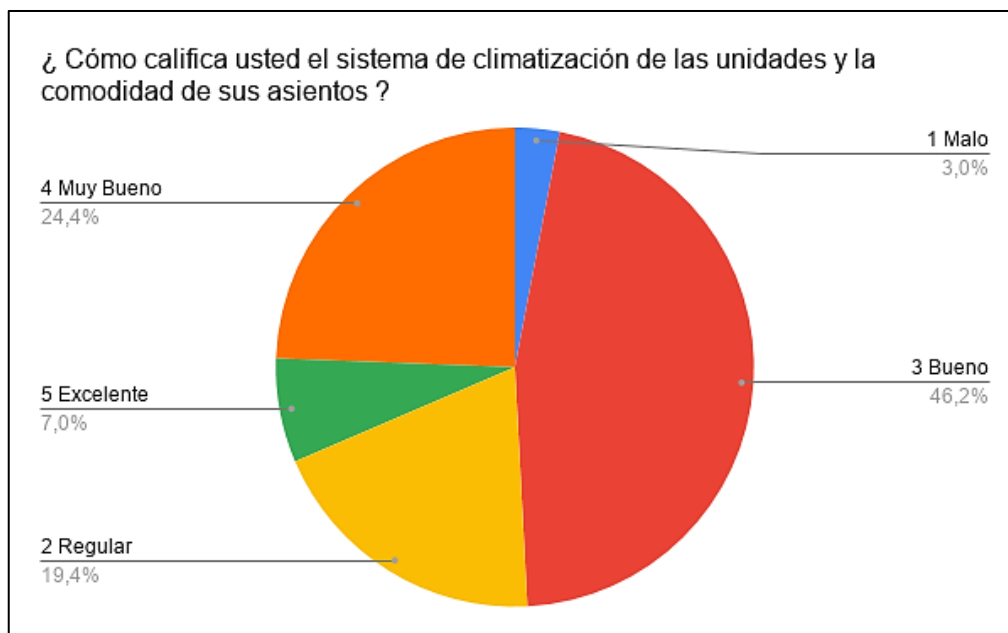
### **Análisis:**

Se comprobó que los usuarios consideran que la atención al cliente en oficina va de regular a bueno reflejando los siguientes valores: 34,2% bueno, 30,8% regular, con una calificación de 16,5% y 16,2% va de muy bueno a malo, en tanto que con un valor porcentual de 2,3% se califica como excelente la atención al cliente en oficina.

### **Interpretación:**

Los usuarios de la Cooperativa de Transportes Riobamba consideran que la atención recibida en la oficina varía de regular a bueno debido a que muchas veces la atención que se recibe no es la esperada por parte del talento humano en oficinas ya sea por diferentes factores.

#### **3.2.7. Aspecto General: Confort**



**Gráfico 19-3:** Sistema de climatización y comodidad de asientos

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

### **Análisis:**

Respecto al confort los usuarios determinan que el sistema de climatización y la comodidad de los asientos de las unidades son: buenos con un 46,2%, muy bueno con 24,4%, regular con un 19,4%, mientras que determinaron como excelente y malo con 7% y 3% respectivamente.

### **Interpretación:**

En relación con los resultados obtenidos la mayoría de usuarios establecen que el sistema de climatización y la comodidad de los asientos de las unidades son buenos, sin embargo es un rango que no determina la completa satisfacción de los usuarios.

### **3.2.8. Aspecto General: Seguridad**



**Gráfico 20-3:** Dispositivos y señalización de emergencia

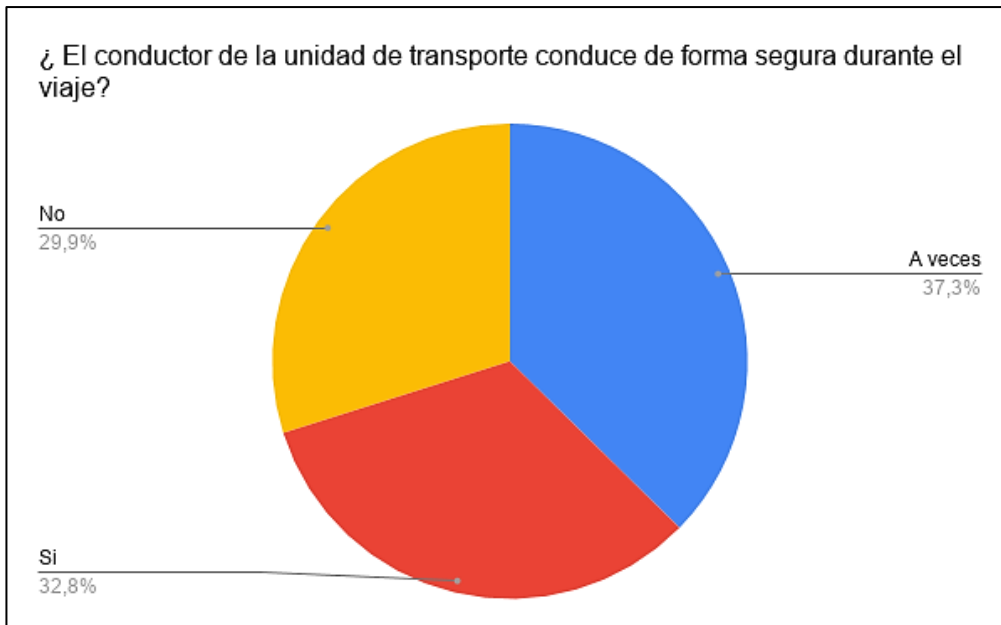
Realizado por: Lata Katherin, 2020

### **Análisis:**

Los datos obtenidos demuestran que los dispositivos y la señalización de emergencia si son adecuados con un 56,7% y con un 43,3% no son adecuados.

### **Interpretación:**

Los diferentes dispositivos y señalización de emergencia colocadas dentro de las unidades de transporte se consideran que son las adecuadas desde la percepción de los usuarios en las diferentes rutas.



**Gráfico 21-3:** Conducción de forma segura

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

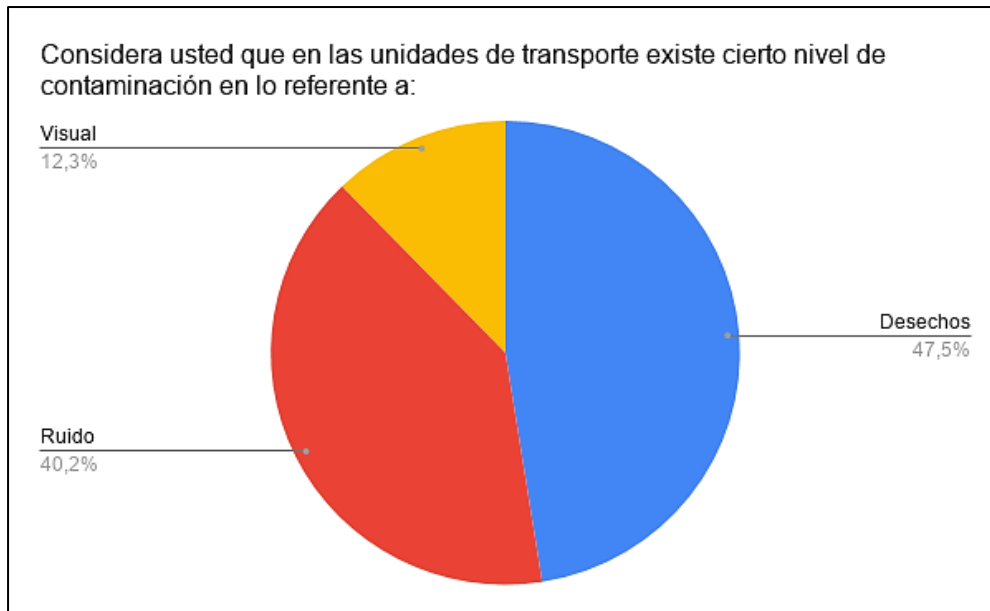
**Análisis:**

Los datos obtenidos indican que en un 37,3% no siempre el conductor conduce de forma segura durante el viaje, un 29,9% no lo realiza de manera segura y un 32,8 % mencionan que si se lo hace de manera segura

**Interpretación:**

Los usuarios de la Cooperativa de Transportes Riobamba consideran en su gran mayoría que los conductores de las diferentes unidades no conducen de forma segura durante el trayecto en las diferentes rutas, lo que en mucha de las ocasiones genera inseguridad en los usuarios en volver a hacer uso de las unidades.

### 3.2.9. Aspecto General: Impacto medioambiental



**Gráfico 22-3:** Nivel de contaminación en las unidades de transporte

Realizado por: Lata Katherin, 2020

#### Análisis:

Respecto al nivel de contaminación dentro de las unidades de transporte los usuarios determinan que existe contaminación en lo referente a desechos un 47,5%, en ruido el 40,2% y en un menor porcentaje se encuentra la contaminación visual con el 12,3%.

#### Interpretación:

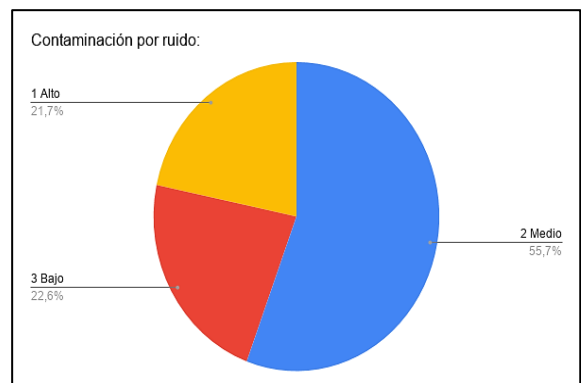
Los usuarios de la Cooperativa de Transportes Riobamba consideran que existen ciertos niveles de contaminación dentro de las unidades de transporte, siendo la contaminación por desechos y por ruido las más evidentes, debido a varios factores que se presentan durante las diferentes rutas.

#### 3.2.9.1. Contaminación por desechos, ruido y contaminación visual



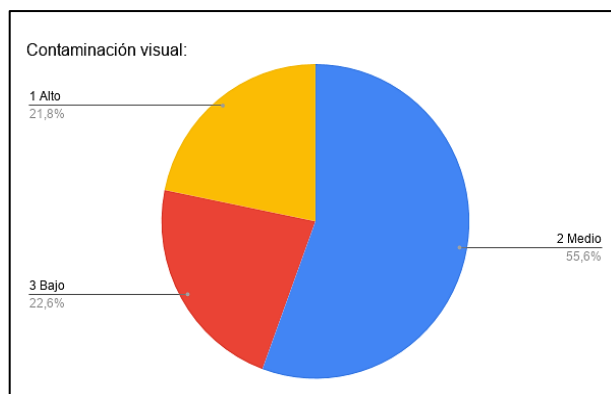
**Gráfico 23-3:** Contaminación por desechos

Realizado por: Lata Katherin, 2020



**Gráfico 24-3:** Contaminación por ruido

Realizado por: Lata Katherin, 2020



**Gráfico 25-3:** Contaminación visual

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

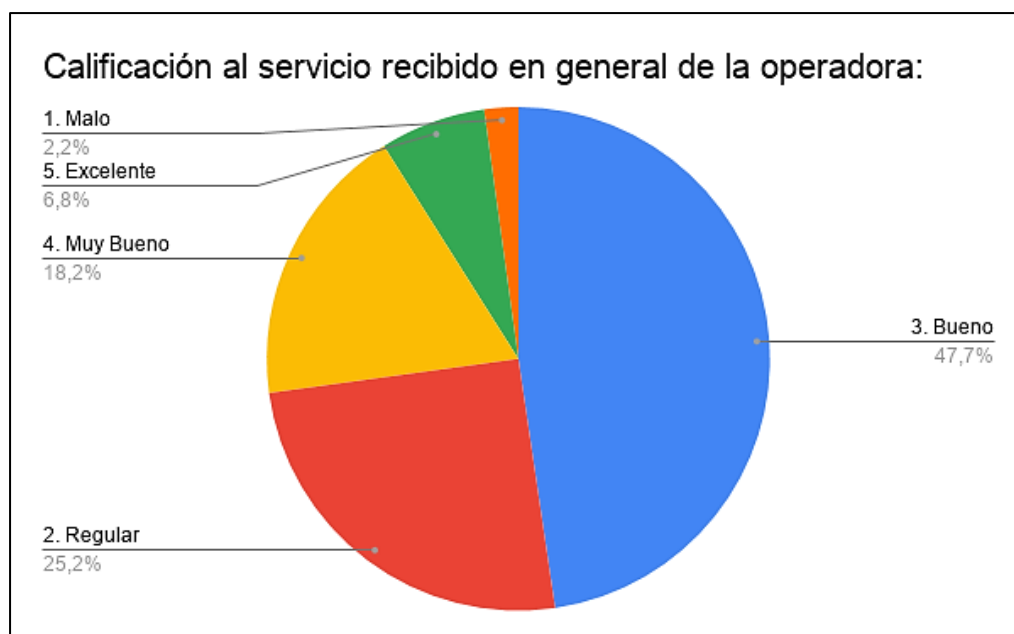
**Análisis:**

Respecto al nivel de contaminación dentro de las unidades de transporte los usuarios determinan que existe cierto nivel de contaminación en lo referente a desechos un 47,5%, en ruido el 40,2% y en un menor porcentaje se encuentra la contaminación visual con el 12,3%.

**Interpretación:**

Los usuarios de la Cooperativa de Transportes Riobamba consideran que existen niveles de contaminación dentro de las unidades de transporte, siendo la contaminación por desechos y por ruido las más evidentes, debido a varios factores que se presentan durante las diferentes rutas, dentro de ellos se puede considerar a los tiempos de viaje.

**3.2.10. Aspecto General: Servicio recibido**



**Gráfico 26-3:** Calificación al servicio en general

**Realizado por:** Lata Katherin, 2020

**Análisis:**

Los datos obtenidos acerca de la calificación desde la perspectiva del usuario sobre el servicio recibido en general por parte de la operadora determinan en un 47,7% que el servicio recibido es bueno, con un 25,2% y 18,2% determinan respectivamente que el servicio es regular y muy bueno; en un 2,2,% malo.

**Interpretación:**

Los usuarios desde su perspectiva califican al servicio recibido en general como bueno, lo que lo hace que se encuentre en un punto intermedio dentro de la escala.

**3.3. Resultados de calidad desde el proveedor del servicio**

Para complementar el análisis de calidad de servicio de la Cooperativa de Transportes Riobamba se realizó una entrevista al señor Gerente, Presidente, Miembros de consejo de administración y a un socio de la misma; basados también en los criterios de la Norma UNE-EN 13816.

- **Parámetros 1. Administración-Gestión**
- **Parámetros 2. Nivel de Calidad**
- **Parámetros 3. Criterios de calidad de la norma UNE-EN 13818**
  - a) Servicio ofertado
  - b) Accesibilidad
  - c) Información
  - d) Duración
  - e) Atención al cliente
  - f) Confort
  - g) Seguridad
  - h) Impacto medioambiental
- **Parámetros 4. Aplicación la norma UNE-EN 13818**

Se realizaron entrevistas para obtener información de gran importancia al Gerente, Presidente, Secretario y un socio de la Cooperativa de Transportes Riobamba.

**Tabla 1-3:** Ficha técnica

Ficha técnica	
Nombre/Puesto-Cargo	Lcdo. Iván Carrasco / Gerente Abg. Juan Moscoso / Presidente Miembros de consejo de administración Sr. Orlando Moscoso / Socio
Tema	Propuesta de mejora continua con enfoque a la calidad de servicio del transporte público interprovincial aplicando estándares de calidad de la norma une-en 13816
Lugar y fecha de la entrevista	Riobamba (Oficinas de la Cooperativa ubicada en el Terminal terrestre) Lunes 7 de Enero de 2020
Nombre del Entrevistador	Katherin Lata.

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

### 3.3.1. Parámetro 1. Administración-Gestión

- ¿Los objetivos planteados según cada necesidad, dentro de la Cooperativa satisfacen las exigencias de los socios y los usuarios?

El presidente de la Cooperativa de Transportes Riobamba señaló que tienen establecidos objetivo general y específicos; el objetivo general es brindar una atención adecuada al usuario y dentro de los objetivos específicos se encuentran las necesidades que tienen como cooperativa para desempeñarse en el campo del traslado de pasajeros, en las necesidades de los socios y en el campo de la reglamentación vigente.

- ¿Cómo se planifica la gestión del servicio de Transporte de la Cooperativa de Transportes Riobamba?

Iván Carrasco Gerente manifestó que se planifica en base a: una normativa de la Agencia Nacional de Transito, en base a estatutos, reglamentos y sobre todo tomando en cuenta la necesidad del usuario, el permiso de operación establece las frecuencias y horarios para la cooperativa, desde ese punto de vista mencionan que se va planificando las necesidades que tienen hacia los diferentes sectores a nivel de país ya que cuentan con diferentes oficinas.

En esas circunstancias los miembros directivos que se encuentren al frente tienen la obligación de organizar el trabajo en su POA que van hacer desempeñadas durante su

administración. En excepciones de deben tomar alternativas de carácter urgente por las diferentes circunstancias que pueden suceder en el trayecto de su labor.

- ¿Cómo se evalúa los diferentes procesos dentro del área de gestión de la Cooperativa?

Dentro del proceso de evaluación del área de gestión se mencionó que se debe evaluar tomando en cuenta la disposición de la ANT, ya que los mismos solicitan que se debe realizar un cuadro de necesidades en base a lo que dispone la ley para su cumplimiento; esto reportando bitácoras, cumplimiento de frecuencias y todas las novedades que puedan surgir durante el trayecto mensual.

Al presentarse percances lo que se realiza es poner en conocimiento de manera inmediata a la ANT, por tal manera se lleva ordenado todo de manera cronológica para ser presentado ante la ANT y mantener la comunicación para acatar los nuevos cambios que se deben efectuar. Juan Moscoso Presidente señala que otra manera de evaluar es capacitando a su personal, socios, conductores y ayudantes; con la finalidad de que el usuario sea beneficiado con una atención excelente y evalúe de manera satisfactoria a la cooperativa.

- ¿Cuenta la Cooperativa con objetivos enmarcados en la calidad de servicio?

Mencionan que en lo referente a la visión de la cooperativa la calidad es tomada de manera principal, por lo que es evidente para los usuarios y ciudadanía notar el cambio de imagen en el que se encuentran, pero debido a la emergencia sanitaria esto se ha visto detenido, lo que se espera es poder alcanzar las nuevas tecnologías en las unidades.

- ¿Cómo se planifica la prestación del servicio durante la pandemia por Covid-19?

Dentro de la emergencia sanitaria Transportes Riobamba como primera decisión a tomar fue conformar un comité de emergencia en el que está establecido consejo de administración, consejo de vigilancia y gerencia, este comité estableció los protocolos de seguridad para usuarios, choferes, socios y Talento humano, en ese sentido de planteo las directrices para la prestación del servicio.

- ¿Se realiza un Control o evaluación de la calidad de servicio prestado? ¿Indique que tipo de control o evaluación se aplica?

Como cooperativa menciona que el órgano regulador de controlar es el consejo de vigilancia el cual está establecido por tres integrantes elegidos en su momento, este controla la calidad de servicio a los usuarios, se evalúa permanentemente además de que se realiza una capacitación a los conductores de las unidades dos veces al año y así también se realiza una



inspección cada mes 15 días para controlar que todo se encuentre en óptimas condiciones para poder ingresar a la vuelta de trabajo.

### 3.3.2. Parámetro 2. Nivel de calidad

- ¿Se ha realizado una comparación del nivel de servicio periódica o anual?

El gerente de la cooperativa señaló que la cooperativa al estar en constante evolución se encuentran también en constante evaluación por lo cual se realizan evaluaciones en cada cambio de directiva, es decir al empezar el nuevo año de trabajo.

- ¿Con qué frecuencia se requiere la necesidad del cliente?

Señalan que en sus oficinas cuentan con un buzón de quejas y sugerencias el cual funciona permanentemente y dentro de ello cabe indicar que la idea es que sus usuarios dejen sus observaciones; sin embargo señalan que en el mismo se ha encontrado felicitaciones por el mejoramiento de las unidades para brindar el servicio.

- ¿Con qué frecuencia se mide la satisfacción del usuario a cerca del servicio brindado?

El señor gerente indica que en la parte exterior de las unidades tienen un informe de “como conduzco” con los teléfono de administración y en la parte interior también cuentan con los números telefónicos de la administración de la cooperativa; por lo que señala que la satisfacción del usuario se mide a diario por las llamadas que reciben de los usuarios.

- ¿Cómo cooperativa se encuentran satisfechos con la calidad ofertada y producida?

Mencionan que todas las personas, cooperativas que ofrecen un servicio jamás deben estar satisfechos con lo que brindan; si no que siempre debe existir un pensamiento de superación y es por ello que como transportes Riobamba es esto lo que proyectan, su idea es mejorar el servicio para que sus pasajeros pasen a ser clientes vitales de la operadora

- ¿Considera Ud. Necesario evaluar las diferentes actividades del proceso de transporte?

Gerente y presidente señalan que la evaluación es la herramienta que les permite saber si se están realizando las cosas de manera correcta, es por ello que se debería realizar una evaluación periódica; en este caso señalan que ahora que están empezando a salir los nuevos profesionales específicos en la rama de transportes, la evaluación específica debería ser realizada por parte de los nuevos profesionales en el tema general de la prestación del servicio en el transporte público y en este caso interprovincial.

### 3.3.3. Parámetro 3. Criterios de calidad de la norma UNE-EN 13816

#### 3.3.3.1. *Servicio Ofertado*

- ¿Cómo planifican dentro de la Cooperativa el cuadro de trabajo para las diferentes rutas y frecuencias que posee la Cooperativa de Transportes Riobamba?

Mensualmente desde la gerencia se presenta al consejo de administración el plan o cuadro de trabajo para cada mes, mencionan que tienen alrededor de 45 frecuencias que planifican en el cuadro de trabajo en el que de acuerdo al número de unidades se va cubriendo las frecuencias rotativamente a las diferentes ciudades para cubrir las vacantes, con las 55 unidades con las que cuentan cubren todas las frecuencias hacia los diferentes lugares.

Señalan que en ocasiones toman medidas de precaución como: tener de 2 a 3 unidades en descanso, para que el momento en el que se presente alguna novedad con las unidades en funcionamiento se pueda cubrir esos vacíos con dichas unidades en descanso. El gerente tiene la potestad de que al momento de presentarse una situación inusual o fuera de su alcance, puede disponer de acuerdo a la necesidad; se puede utilizar una frecuencia de otro sector, donde no se presente mayor inconveniente y la misma se pueda cubrir con otras frecuencias y no dejar abandonada la frecuencia de determinado lugar.

#### 3.3.3.2. *Accesibilidad*

- ¿Cómo se maneja el suministro de billetes/boletos hacia el usuario antes de realizar un viaje?

Mencionaron que en las oficinas de cada uno de los lugares que tienen frecuencias, cuentan con personal de boletería que es contratada por la empresa con todos los parámetros pertinentes de trabajo y apegados estrictamente a lo que dispone la ley, además señalan que en esta parte no tienen ningún inconveniente debido a las capacitaciones que brindan al personal con la finalidad de que estos puedan ayudar a los usuarios que requiere del servicio.

#### 3.3.3.3. *Información*

- ¿Cómo la Cooperativa de Transportes Riobamba maneja la información general sobre sus servicios para que exista una disponibilidad, precisión, rapidez y comprensión de la misma?

Orlando Moscoso socio de la cooperativa explico que dan a conocer los servicios que ofertan a los usuarios a través de los medios de comunicación en primer lugar, seguido por la atención

que brindan al usuarios; como consecuencia de ello afirman que es el usuario quien se encarga de difundir el nivel de servicio que ofrece la cooperativa.

El presidente de la cooperativa menciono que tienen un contrato con cierta empresa la cual maneja la página web de la cooperativa, por lo que dentro de la misma se considera que la ciudadanía se encuentra informada sobre los horarios, rutas y oficinas con los que cuentan.

Además respondieron que dan a conocer sus diferentes servicios mediante los medios de comunicación locales como TV y periódicos; señalaron que si la misma requiere ser ampliada, la dirigencia realizara un análisis para fortalecer los medios de comunicación y llegar aún más a la ciudadanía.

#### 3.3.3.4. *Atención al cliente*

- ¿Cómo la Cooperativa de Transportes Riobamba se enfoca en brindar un servicio comprometido enteramente con el usuario?

Señalan que para brindar un servicio comprometido enteramente con el usuario deben cumplir con la normativa legal: respetando el valor de los pasajes tanto en los días de normalidad como en los feriados, de esa manera brindan una atención de calidad al usuario. Por otra parte mencionan que hay que tomar en cuenta las capacitaciones que han brindado a su personal para lograr alcanzar un servicio de calidad; tomando en cuenta que si no lo realizan la competencia puede superarlos.

#### 3.3.3.5. *Confort*

- ¿Cómo se garantiza el confort en lo referente a conducción y limpieza de las unidades de transporte interprovincial?

El consejo de vigilancia es el encargado de revisar las unidades de transporte antes de partir a sus diferentes destinos, señalan que cuando se termina su vuelta tienen 2 o 3 días de descanso para que puedan realizar las adecuaciones necesarias e ir corrigiendo las novedades presentadas y puedan estar en óptimas condiciones para ingresar nuevamente a la vuelta y para poder ingresar a esta debe tener el visto bueno del Consejo de Vigilancia.

Aclaran que es importante indicar que el consejo de vigilancia es el encargado de revisar que cada unidad se encuentre en óptimas condiciones, tenga todos los servicios que constan dentro del reglamento interno y así la unidad pueda ingresar.

#### 3.3.3.6. *Seguridad*

- ¿Cómo planifican dentro de la Cooperativa la protección contra las agresiones, prevención de accidentes y la gestión de emergencias para los usuarios?

El presidente explica que se tiene socializado a los propietarios de las unidades, los conductores y sus auxiliares en lo que respecta al ingreso a las unidades a los diferentes servicios deben estar en óptimas condiciones, deben ser revisados mecánicamente.

Orlando Moscoso socio indica que las tripulaciones tienen las obligaciones de cumplir con las disposiciones que les dan los señores propietarios y la empresa misma; brindando a los usuarios facilidades y aportar con su ayuda a personas con discapacidad.

#### 3.3.3.7. *Impacto medioambiental*

- ¿La Cooperativa cuenta con un tipo de plan sobre la gestión de los residuos?

Juan Moscoso presidente indica que las tripulaciones son las encargadas de informar a los usuarios que los residuos permitidos ingresar al vehículo pueden colocarlos dentro de las bolsas indicadas y no ser lanzadas por la ventana, esto con la finalidad de evitar el daño al medioambiente, esto señalando que específicamente no cuentan con un plan de gestión de residuos.

#### 3.3.4. Parámetro 4. Aplicación de la norma UNE-EN 13816

- ¿La implementación de un modelo de mejora continua y políticas de control interno, ayudará a direccionar el cumplimiento de los objetivos en la Cooperativa de Transportes Riobamba?

Determinan que sería de gran ayuda la implantación de un modelo de mejora además de indicar que sería importante crear y colaborar con normativa propia como empresa y dar un aporte al estado, a través de quienes lo legislan para que se busque un mecanismo apropiado al medio en el que se encuentran y así poder lograr que el usuario se entere de cuáles son los mecanismos que tienen en varios aspectos como ejemplo para el medioambiente.

### **3.4. Opinión por parte de los colaboradores con el servicio:**

La Administración del terminal señala que a pesar de los cambios de directiva que han tenido; es decir la operadora, la relación con la presente administración ha sido siempre en los mejores términos, tomando en cuenta que son ellos los encargados de tratar de que no existan incumplimientos; así como también observarlos y transmitirlos a ala ANT que es el ente rector en la materia. La forma de trabajo que se ha venido ejecutando con los dirigentes de la cooperativa siempre ha sido en los mejores términos independientemente de quien se encuentre en la directiva.

Con relación al servicio se ha podido evidenciar que la cooperativa de transportes Riobamba trabaja de una forma muy diferente debido a la situación en la que nos encontramos, la cooperativa Riobamba fue una de las primeras en reactivarse debido a la pandemia, hizo su mejor esfuerzo para cumplir con los parámetros establecidos por el COE Nacional.

“Es importante mencionar que anteriormente era muy constante y evidente los problemas que existía con las personas que trabajaban en ventanilla debido al trato que brindaban a la ciudadanía; debido a esto se encuentran en un proceso de mejora en el aspecto del trato a las personas en ventanilla.”

A demás señalan que las unidades de transporte; en su mayorías están acorde a las necesidades de la ciudadanía, no están dentro del rango de la ANT para los cambios, la ventaja es que tienen su domicilio en el cantón Riobamba lo que les permite llegar completamente sanitizadas.

El administrador menciona: “Tengo un comentario en lo personal positivo de la cooperativa”, el problema es que los viajantes llegan con la hora de viaje y no tienen tiempo en ocasiones de realizar las respectivas denuncias, este es el problema más grave, porque no se denuncia estos hechos o realizan los respectivos reclamos, la administración al ser receptores de las denuncias o quejas deben inmediatamente notificar a la ANT para realizar el procedimiento administrativo y si lo amerita la respectiva sanción.

### 3.5. Cuadro resumen

#### 3.5.1. Nivel de calidad de los usuarios:

**Tabla 2-3:** Cuadro resumen: Nivel de calidad de los usuarios

Aspecto General o Categoría	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Situación Actual		Acción	Observación	
			Calidad Percibida				Calidad Esperada
			Punto de vista	Nivel de calidad			
Servicio Ofertado	Red	Distancia entre el punto de partida y llegada	En cuanto a la red no se realizan paradas en puntos intermedios no autorizados	Bueno	Los usuarios esperan recibir sobre el servicio ofertado fiabilidad y conformidad del servicio así como también total puntualidad en el servicio.	Ninguna	
	Explotación	Horario y Frecuencia	Las unidades de transporte es su mayoría cumplen con los tiempos de viaje	Muy Bueno		Ninguna	
Accesibilidad	Expedición/Adquisición de Billetes	Adquisición dentro de la red	La adquisición en oficinas de boletos de viaje no es suficiente, los usuarios optan por una aplicación móvil para realizar la compra.	Regular	Esperan los usuarios que exista accesos para personas con movilidad reducida a las unidades de transporte	Ninguna	

Información	Información general	Fuentes de información	Los usuarios se informan sobre los servicios mediante anuncios y la página web de la cooperativa; sin embargo esta no es actualizada constantemente.	Bueno	Como usuarios desean recibir información sobre Seguridad vial y gestión de emergencias por parte de la cooperativa	PMC	Ninguna
		Atención al cliente	La presencia y comportamiento del personal al brindar información a los usuarios no es el adecuada por lo que los usuarios la determinan en un rango de entre bueno y regular.	Bueno			Ninguna
Duración	Cumplimiento de horarios y frecuencias	Puntualidad	Se cumple en su gran mayoría con los tiempos en las diferentes rutas; sin embargo se debe tomar en cuenta las características del viaje para entender el cumplimiento de los horarios.	Bueno	Los usuarios de la cooperativa esperan que se cumplan con las paradas establecidas.	PMC	Ninguna
Atención al cliente	Relación con los clientes	Consultas	La atención brindada a los usuarios no es la mejor desde la perspectiva de los mismos, situación que debe ser mejorada.	Bueno	Se espera que mejore el trato hacia los usuario, que se dé un cambio de actitud en los prestadores de servicio y que se de paso a la innovación.	PMC	Ninguna

Confort	Funcionamiento del equipamiento de los pasajeros. Ergonomía	En los vehículos	El sistema de climatización perteneciente al equipamiento de los pasajeros en el vehículo es bueno; esto por muchas situaciones como por ejemplo no se prende el aire acondicionado constantemente el rutas hacia la costa u Oriente.	Bueno	Expectativas por parte de los usuarios en la responsabilidad en el momento de la conducción de las unidades y un mayor nivel de bioseguridad en las mismas.	PMC	Ninguna
Seguridad	Gestión de emergencias	Dispositivos y señalización. Prevención de peligro	Los dispositivos y señalización de emergencia son adecuados y están ubicados según la normativa. En lo referente a la forma de conducción por parte del conductor se conoce que no lo realizan de forma segura.	Regular	Implementación de cambios en lo referente a la revisión de las exigencias de bioseguridad y mayor información a los pasajeros sobre gestión de emergencias.	PMC	Ninguna
Impacto ambiental	Contaminación	Desechos Ruido Visual	En cuanto al impacto medioambiental existen niveles de contaminación en lo referente a desechos en mayor porcentaje, seguido de la contaminación por ruido y contaminación visual.	Alto Nivel de contaminación (Desechos)	Se pretende que existan mejoras en el cuidado medioambiental en lo referente a la contaminación por residuos, ruido y contaminación visual.	PMC	No cuentan con un plan de manejo de desechos según la cooperativa.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lata Katherin, 2020



### 5.5.2. Nivel de calidad del operador:

**Tabla 3-3:** Cuadro resumen: Nivel de calidad desde la operadora

Aspecto General o Categoría	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Situación Actual	Nivel de calidad	Acción	Observación
Proceso Administrativo	Gestión	Planeación	<p>- Se planifica en base a la normativa de la ANT y reglamentos existentes; además de elaborar el POA.</p> <p>-La evaluación se la realiza mediante un cuadro de necesidades y mediante la capacitación al socio, personal, conductores y ayudantes.</p> <p>-La emergencia sanitaria ha frenado el cambio de imagen en el cual se encontraban.</p>	Regular	PMC	Ninguna
Calidad de servicio	Nivel de Calidad	Control de calidad	<p>-Se requiere la necesidad del cliente mediante un buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>-La satisfacción del cliente se mide mediante llamadas diarias.</p> <p>-La evaluación de las actividades del proceso de transporte determinan que debe ser realizada por nuevos profesionales inmersos en la materia.</p>	Regular	PMC	Ninguna
Servicio Ofertado	Explotación	Horario/Frecuencia	<p>-Se elabora un plan o cuadro de trabajo mensual.</p> <p>-Cuenta con 45 frecuencias.</p>	Bueno	PMC	Ninguna

Accesibilidad	Expedición/Adquisición de Billetes	Adquisición dentro de la red	-Cuentan con oficinas en cada lugar que tienen frecuencias al igual que personal de boletería; es decir el boleto de viaje se adquiere solo en boletería.	Regular	PMC	Ninguna
Información	Información general	Fuentes de información	-Los servicios son ofertados a través de medio de comunicación como radio y Tv locales. -Cuentan con una página Web que la administra una empresa externa.	Regular	PMC	Ninguna
Atención al cliente	Relación con los clientes	Consultas	-Respetan el valor de los pasajes hacia los diferentes destinos. Brindan capacitaciones a sus colaboradores.	Regular	PMC	Ninguna
Confort	Confort del viaje	Conducción	-El consejo de vigilancia es el encargado de revisar cada unidad antes de efectuarse el viaje.	Bueno	PMC	Ninguna
Seguridad	Protección contra las agresiones. Prevención de accidentes.	Prevención. Dispositivos y señalización	-No especifican el manejo de protección contra agresiones.	Malo	PMC	No se responde a profundidad.
Impacto ambiental	Contaminación	Residuos	-No cuentan con un plan de manejo de residuos.	Alto nivel de contaminación	PMC	Ninguna
Aplicación de la Norma UNE-EN 13816			-Es necesario la implantación de un modelo de plan de mejora en la cooperativa.		PMC	Ninguna

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

### 5.5.3. Nivel de calidad desde los colaboradores con el servicio

**Tabla 4-3:** Cuadro resumen: Nivel de calidad desde los colaboradores con el servicio

Colaborador	Situación Actual
Administración del terminal	<ul style="list-style-type: none"><li>-La relación con la directiva actual se ha presentado en las mejores condiciones.</li><li>- Manifiestan que la cooperativa fue una de las primeras en reactivarse debido a la pandemia.</li><li>-Hace poco tiempo era muy notable el problema que existía con el personal en ventanilla.</li></ul>

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

### 3.4 Contenido de la propuesta

#### A. MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

##### PROCESO:

- Proceso de transporte publico interprovincial

##### ACTIVIDADES:

1. Diseño del servicio de transporte terrestre interprovincial
2. Necesidades del cliente
3. Planificación
4. Organización
5. Estilo de dirección
6. Medición
7. Mejora

##### ELEMENTOS:

- Talento Humano
- Usuarios
- Unidades de transporte

#### 1. Diseño del servicio de transporte

El diseño del servicio de transporte público interprovincial, describe al servicio; además de considerar a sus elementos y sus características; determinando las atributos los cuales pueden ser incluidos en la parte de la oferta total; todo esto tomando en cuenta como característica principal las necesidades y expectativas de los usuarios y de cuáles son los nuevos beneficios que debe contribuir la prestación del servicio para satisfacer a los usuarios.

**Tabla 5-3:** Diseño del servicio de transporte

<b>Descripción del servicio</b>	<b>¿Cómo definir cómo deberá ser finalmente el servicio?</b> El servicio de transporte público interprovincial presta su servicio dentro de los límites del territorio ecuatoriano; realizando viajes de distancia mediana y larga.
<b>Servicio básico</b>	<b>¿Cuál es la necesidad principal?</b> Al cumplir con el proceso de transporte público interprovincial su servicio básico se enfoca en

	el traslado de personas y de igual manera de encomiendas hacia las diferentes provincias.
<b>El sistema del servicio</b>	<p><b>¿Cómo se realiza la prestación del servicio de transporte público interprovincial?</b></p> <p>La prestación del servicio debe enfocarse a cumplir con el cuadro de operación sectorizado establecido en la cooperativa en donde se obtendrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El % de operación de las rutas</li> <li>• El% de frecuencias de la flota actual</li> <li>• El % de la flota(Unidades) que se cuenta de reserva</li> </ul> <p>Además implementar y aplicar una estrategia para reestructurar su operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ningún accidente( Brindar capacitación constante a conductores y ayudantes)</li> <li>• Cero costos por motivo de accidentabilidad (Capacitación a conductores y verificación del cumplimiento del mantenimiento preventivo)</li> </ul>
<b>Rol del Talento Humano</b>	<p><b>¿Qué es necesarios en el talento Humano para la prestación del servicio?</b></p> <p>Debe encaminarse al desarrollo de un plan de capacitación totalmente completo en el cual se pueda impartir la información necesaria y oportuna a cada uno de quienes conforman la cooperativa y sobre todo a los conductores quienes son los que están al frente del proceso del transporte y es necesario que se encuentren sujetos a capacitación constante.</p>
<b>Intervención del usuario</b>	<p><b>¿De qué forma esperamos que los usuarios intervengan en la prestación del servicio?</b></p> <p>Los usuarios tendrán la capacidad de tomar la decisión de hacer uso del servicio que brinda la cooperativa debido a que tuvieron buenos resultados de búsqueda de información sobre la cooperativa u obtuvieron una experiencia satisfactoria al hacer uso de los mismos.</p>

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

## 2. Necesidades del cliente

La Cooperativa de Transportes Riobamba puede recabar información sobre las necesidades de los usuarios mediante mecanismos o instrumentos los cuales contribuyan a mejorar la calidad de servicio que presta la cooperativa; entre ellos tenemos:

**Tabla 6-3:** Necesidades del cliente

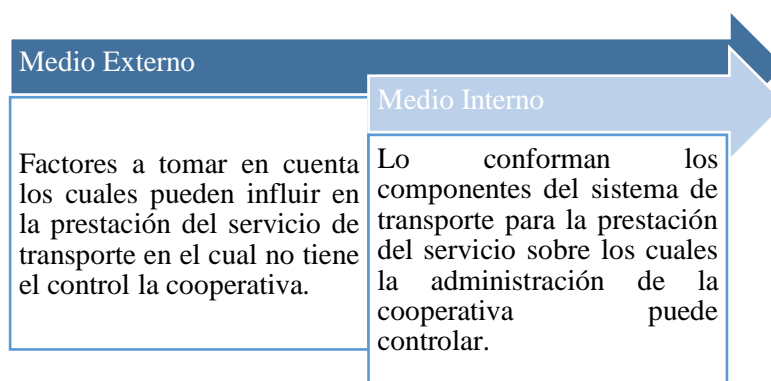
Mecanismo/Instrumento	Función	Frecuencia
Encuesta de Satisfacción al cliente	Herramienta para evaluar la satisfacción del usuario con el servicio ofrecido, mediante las siguientes variables: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad</li> <li>- Frecuencia</li> <li>- Confort</li> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Información</li> </ul>	Periódica
App Móvil	Determinar el nivel de satisfacción del usuario, mediante la calificación según la escala de Likert dentro de la App de adquisición o compra de billetes de viaje.	Diaria

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lata Katherin, 2020

## 3. PLANIFICACIÓN

Se debe realizar la planificación del servicio de transporte para lograr anticipar situaciones futuras las cuales puedan ser factibles y contribuyan a mejorar el nivel de calidad en los usuarios. Además se puede definir que el servicio de transporte se encuentra determinado por condiciones del medio externo y dependiente de sus características de su medio interno (componentes del sistema) los cuales deben responder a los requerimientos de los usuarios.



**Figura 1-3:** Modelo general de planificación del servicio de transporte

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Lata Katherin, 2020

**Tabla 7-3:** Planificación el servicio de transporte

<b>Revisión de las unidades de transporte previo a realizar el viaje a los diferentes destinos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión estructural de la unidad de transporte                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidades muy limpias</li> <li>▪ Revisión de mantenimiento de golpes o imperfecciones; para lograr evitar que este cause un daño mayor en lo que respeta al confort y rendimiento.</li> </ul> </li> <li>• Inspección del interior de las unidad de transporte                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión de cada asiento con su respectivo cinturón de seguridad, apoyabrazos y demás complementos.</li> <li>▪ Revisión de las puertas de la unidad de transporte y funcionamiento de gradas de acceso.</li> <li>▪ Revisión del correcto funcionamiento de las ventanas</li> <li>▪ Revisión de fundas para el depósito de desechos.</li> </ul> </li> <li>• Revisión mecánica de la unidad de transporte                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inspección de los neumáticos(presión adecuada)</li> <li>▪ Revisión de los filtros de aire, del aceite y del combustible</li> <li>▪ Revisión del sistema de frenos de la unidad</li> <li>▪ Revisión del sistema de escape y amortiguación.</li> </ul> </li> <li>• Revisión electrónica de la unidad de transporte                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión de la conexión de internet (WiFi) para los usuarios de las unidades que se brinda de forma gratuita</li> </ul> </li> </ul>			
<b>Control del servicio (Llegada y salida de las unidades)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El consejo de vigilancia deberá dar la orden de salida después de la revisión de la unidad de transporte; según lo panificado en el cuadro de trabajo</li> <li>• Se revisara el horario de salida de la unidad de transporte el cual estará indicado en el cuadro de trabajo</li> <li>• Revisar si la unidad de transporte realizó su salida en la hora planificada, verificando en el registro de salida; en caso de no ser así se deberá registrar el mismo y quien este en boletería informar al consejo de vigilancia</li> <li>• Se tomara acciones correctivas después de analizar las posibles causas del retraso</li> <li>• En la oficina de destino del viaje se deberá verificar si la unidad de transporte cumplió con el tiempo establecido de viaje, y registrar la hora de llegada</li> <li>• Después de realizar el respectivo control, se deberá analizar si se está cumpliendo con los diferentes estándares establecidos; posteriormente de beberá tomar acciones necesarias para corregir errores encontrados durante el control respectivo con la finalidad de garantizar la calidad en el servicio.</li> </ul>			
<b>Ruta Riobamba – Destino</b>		<b>Día (Semana N°)</b>	
		<b>Hora de salida</b>	<b>Hora de llegada</b>
Unidad #	Hora planificada		
	Hora real		
Unidad #	Hora planificada		
	Hora real		




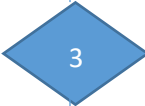

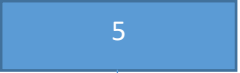


<b>Revisión de cumplimiento de lineamientos establecidos por el Covid-19</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con la desinfección interna y externa respectiva de las unidades previo al viaje y posterior al mismo</li> <li>• Tomar en cuenta el cuadro de trabajo el cual debe estar autorizado por el COE provincial de acuerdo a las rutas y frecuencias; para poder ingresar cada unidad al andén de salida para la prestación del servicio</li> <li>• Revisión del cumplimiento del horario establecido del estacionamiento de las unidades en el Terminal Terrestre para evitar la aglomeración dentro del lugar</li> <li>• Cumplimiento del manifiesto de pasajeros ( apellidos y nombres, cedula, celular, dirección), entrega del mismo antes de la salida de la frecuencia</li> <li>• Dentro de las unidades no disponer de elementos fácil de contaminación como cortinas, alfombras, etc.</li> <li>• Funcionamiento óptimo del sistema de ventilación</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

Ingreso al servicio de transporte:

**Tabla 8-3:** Proceso para ingresar al servicio

N <sup>a</sup>	Descripción / Detalle	Símbolo
1	Ingreso del usuario a la boletería de la cooperativa / Ingreso a la App móvil de la cooperativa	
2	Información sobre la próxima unidad de salida al destino elegido / Búsqueda del destino y sus frecuencias	
2	Información sobre la próxima unidad de salida al destino elegido / Búsqueda del destino y sus frecuencias	
3	Entrega y revisión de datos para la compra del billete de viaje / Selección y revisión de los datos para la compra del billete electrónico de viaje	
4	Cancelar el valor establecido por el billete de viaje / Realizar el pago mediante tarjeta	
5	Abordar la unidad de transporte / Arribo al Terminal Terrestre para abordar la unidad de transporte	
6	Llegada al lugar de destino	
		

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

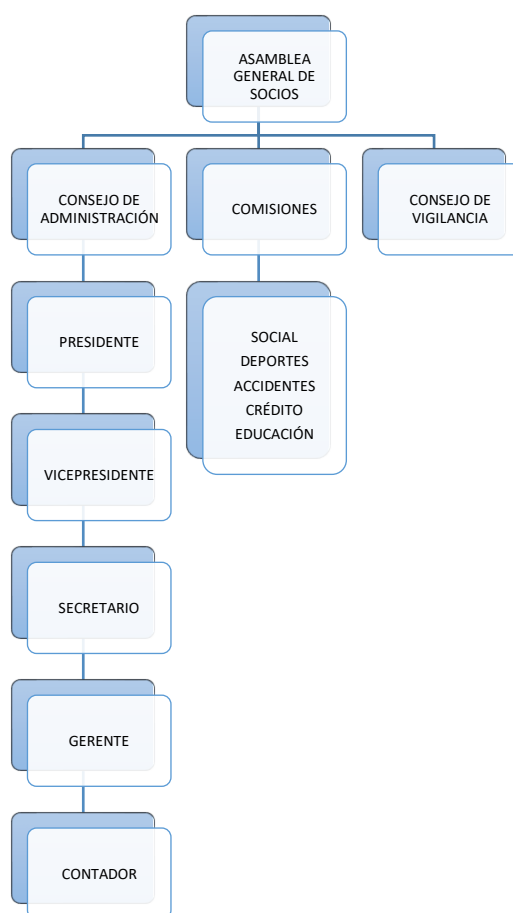


#### 4. Organización

La cooperativa de Transporte Riobamba al encontrarse legalmente establecida; debe estar sujeta al cumplimiento de la ley y regulaciones como son:

- Constitución de la República
- Reglamento General de la Ley de Cooperativa
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial
- Ley de Régimen Tributario
- Código de Trabajo
- Estatuto de la empresa

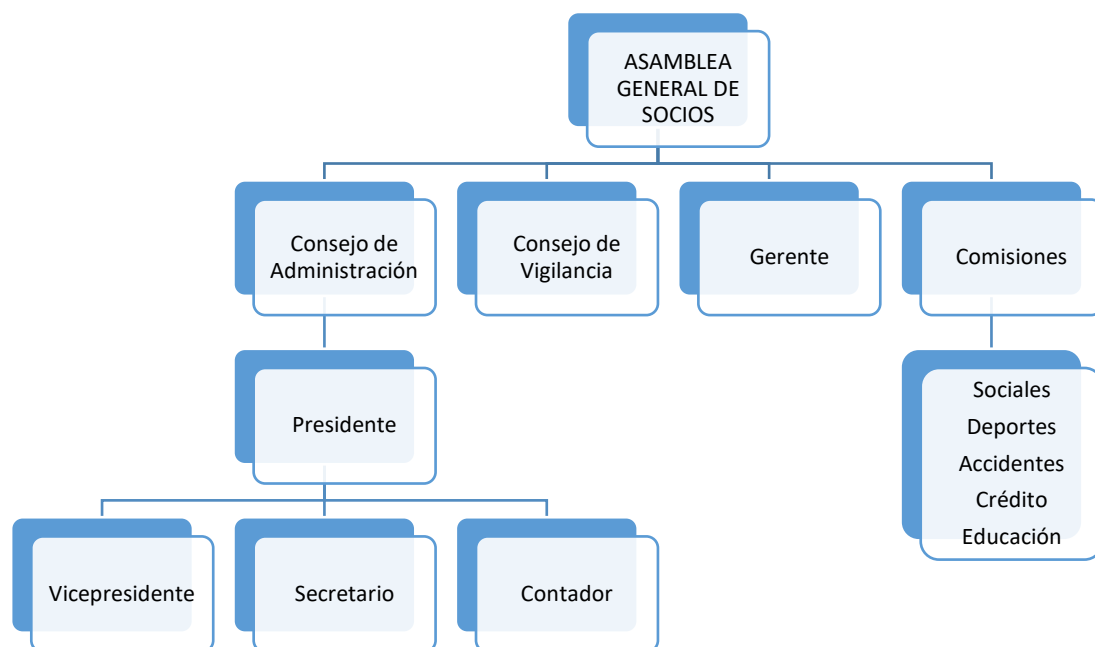
La estructura interna de la cooperativa se encuentra conformada por la Asamblea General de socios (Máximo órgano dela cooperativa), el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y la Gerencia.



**Gráfico 27-3:** Estructura Administrativa

**Fuente:** Cooperativa de Transportes Riobamba

## Propuesta de estructura Orgánica



**Gráfico 28-3:** Propuesta de estructura administrativa

Realizado por: Lata Katherin, 2020

### 5. Estilo de dirección-liderazgo

El estilo de liderazgo que se debe manejar en la cooperativa de Transportes Riobamba es el estilo participativo; el cual compromete a todos quienes conforman la cooperativa y los responsabiliza también de su éxito. Además responsabiliza a la dirección a que pueda motivar a la comunicación y al diálogo entre todas las partes de la cooperativa; por ende se debe entender que:

*“La cooperativa de Transportes Riobamba es realmente una integración de socios; en donde cada uno de ellos tienen la misma condición de poder participar administrativamente”*

**Tabla 9-3:** Estilo de liderazgo

ESTILO DE LIDERAZGO	CARACTERÍSTICAS	INTERVENCIÓN
Estilo participativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridad descentralizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensas para socios y colaboradores:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones Interpersonales abiertas</li> <li>• Comunicación ascendente y descendente entre todos</li> <li>• Toma de decisiones en grupo</li> <li>• Desarrollo de la creatividad y sentido de participación</li> <li>• Alto nivel de confianza</li> <li>• Incluyente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se pueda establecer una tarifa mínima que los socios deban cancelar a los colaboradores por viaje.</li> <li>▪ Brindar capacitaciones para el socio y colaboradores referentes a aspectos mecánicos y sobre la prestación de servicios.</li> <li>▪ Gestionar por parte de los socios de la cooperativa el seguro para los colaboradores.</li> <li>▪ Se realice la conformación de la comisión de riesgos en donde se pueda dar la oportunidad a que los socios puedan intervenir de manera que realicen: la verificación del cumplimiento de los aspectos establecidos para la prestación del servicio, se evalúe la calidad del servicio.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar apoyo motivacional en el trabajo; sin presión pero encaminado a la responsabilidad.</li> </ul>
--	---	---

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lata Katherin, 2020

La motivación es parte fundamental dentro del estilo de liderazgo participativo por lo que es necesario que la cooperativa aplique el paso de la motivación intrínseca a una motivación trascendente de la siguiente manera:

**Figura 2-3:** Diferencia motivación intrínseca y trascendente



Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lata Katherin, 2020

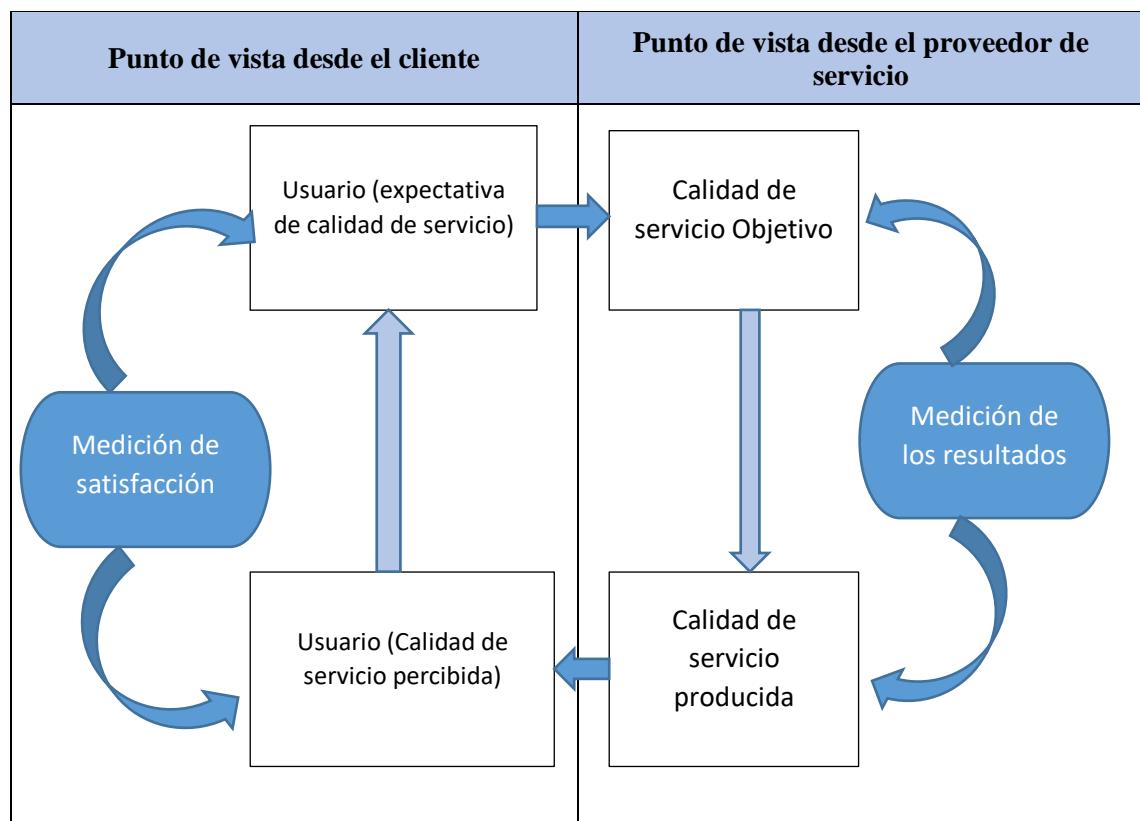
Con la motivación trascendente se podrá lograr:

- Brindar oportunidades de formación a los colaboradores del servicio para que de esta manera puedan avanzar a ocuparse de tareas mucho más relevantes.
- Ampliar la oportunidad de escucha a los colaboradores de manera que se permita que puedan aportar con ideas para la mejora de la prestación del servicio y de los resultados que dé el mismo.
- Mayor capacidad de comunicación que sume al cumplimiento del servicio.

## 6. Medición

Al efectuar la medición se podrá garantizar que a Cooperativa de Transportes Riobamba al brindar el servicio de transporte se encuentra encaminada al éxito; de manera que se tantos sus puntos altos como bajos puedan ser analizados.

**Figura 3-3:** Medición de la calidad de servicio



**Fuente:** Aenor, 2003

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

**Tabla 10-3:** Aplicación de principios de calidad

<p>Medición mediante la aplicación de los principios del ciclo de calidad</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluación de las expectativas del cliente tanto explícitas como implícitas</li><li>2. Especificación clara del servicio a prestar.</li><li>3. Prestación del servicio de acuerdo a las especificaciones; incluye medición de eficacia y toma en cuenta de acciones correctivas.</li><li>4. Comunicación de resultados.</li><li>5. Medición del nivel de satisfacción de los usuarios.</li><li>6. Analizar los resultados y buscar acciones correctivas.</li></ol>
---	---

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

## 7. Mejora

### Servicio de transporte terrestre interprovincial

**Tabla 11-3:** Mejora al servicio de transporte

Aspecto General		Parámetro principal	Descripción	Objetivo	Nivel de cumplimiento			Acción
					0-25%	25-50%	50-100%	
Parámetros Norma UNE- EN 13816	Servicio Ofertado	Explotación/Red	Descripción del servicio ofrecido; en términos de horarios , frecuencia y modo de transporte	Brindar a los usuarios fiabilidad y conformidad con el servicio.			X	Mejora
	Accesibilidad	Adquisición de billetes	Acceso para un sistema de transporte público.	Implementar una App móvil para la expedición de los billetes de viaje.			X	Mejora
	Información	Información general	Puesta a disposición sistemática de la información completa en lo referente al sistema de transporte público.	Brindar información a los usuarios sobre seguridad vial y gestión de emergencias mediante la página web de la misma.			X	Correctiva

	Duración	Cumplimiento de horarios y frecuencias	Tiempo considerado necesario para efectuar el trayecto del viaje.	Cumplimiento de paradas establecidas mediante control de GPS.			X	Correctiva
	Atención al cliente	Relación con los clientes	Elemento del servicio encajado de manera que asegure la mejor adecuación entre el servicio normalizado y los requisitos del usuario de forma individual.	Capacitación y motivación constante a los colaboradores, prestadores de servicio y ayudantes sobre buen trato.			X	Correctiva
	Confort	Funcionamiento del equipamiento de los pasajeros/ Ergonomía	Elemento del servicio puesto para poder ofrecer unos desplazamientos agradables y relajados también.	Revisión del correcto funcionamiento del sistema climatizado de las unidades de transporte.			X	Mejora
	Seguridad	Protección contra las agresiones. Prevención de accidentes. Gestión de emergencias.	Sentimiento de seguridad personal vivido por el cliente; conseguido mediante los medios utilizados y también la comunicación realizada sobre los mismos.	Brindar información antes de cada viaje sobre gestión de emergencias y realizar la revisión permanente de las exigencias de bioseguridad			X	Mejora
	Impacto ambiental	Contaminación	Efecto provocado por la prestación del servicio de transporte público hacia el medio ambiente.	Implementar un plan para el manejo de los desechos.			X	Correctiva

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lata Katherin, 2020

En la planificación se aplica la mejora de la calidad del servicio de transporte público interprovincial, en donde la cooperativa de Transporte Riobamba debe considerar las cuestiones internas, externas y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (usuarios).

**Tabla 12-3:** Metas y objetivos por criterios de calidad

Aspecto General		Parámetro Principal	Objetivos	Metas	Indicadores (Productividad)		Requisitos		Política
					Efectivo	Eficaz	Nacional	Une-En 13816	
Parámetros Norma UNE-EN 13816	Servicio Ofertado	Explotación/Red	Brindar fiabilidad y conformidad del servicio.	Cumplir con los estándares de la norma UNE-EN 13816	X			X	Brindar un servicio de calidad el cual cumpla con estándares de calidad cuyo objetivo sea la satisfacción de nuestros usuarios, mediante la mejora de la calidad de servicio y como complemento
	Accesibilidad	Adquisición de billetes	Brindar una mejor experiencia para acceder al servicio.	Implementar una App-móvil para la adquisición de billetes de viaje		X	X	X	
	Información	Información general	Informar a los usuarios sobre seguridad vial y gestión de emergencias.	- Actualizar la página web incluyendo contenido sobre seguridad vial. - Informar a los usuarios sobre gestión de emergencias antes de realizar el viaje.		X		X	
	Duración	Cumplimiento de horarios y frecuencias	Cumplir con las paradas legalmente establecidas	-En la evaluación del servicio lograr un alto nivel de cumplimiento de paradas.		X		X	



	Atención al cliente	Relación con los clientes	Brindar un excelente trato a los usuarios por parte de los colaboradores, prestadores de servicio y ayudantes.	Capacitar y motivar semestralmente a los colaboradores, prestadores de servicio y ayudantes.	X			X	la articulación de los diferentes aspectos enfocados en la calidad.
	Confort	Funcionamiento del equipamiento de los pasajeros/ Ergonomía	Brindar un alto nivel de bioseguridad en las unidades de transporte.	- Colocar en cada unidad alfombras o bandejas de desinfección para que los usuario higienicen sus zapatos antes de abordar la unidad de transporte. -Mantener una ventilación adecuada y permanente.	X		X		
	Seguridad	Protección contra las agresiones. Prevención de accidentes. Gestión de emergencias.	Informar sobre gestión de emergencias y revisión permanente de las exigencias de bioseguridad.	-Establecer mecanismos de información para el usuario que sean visibles, concisa en las unidades. -Controlar a los usuario previo al viaje los elementos mínimos de	X		X		

				seguridad(alcohol o gel y mascarilla)					
	Impacto ambiental	Contaminación	Reducir el nivel de contaminación por residuos	Desarrollar e implementar un plan para el manejo de los desechos.		X			

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

Dentro de la organización de la cooperativa para la prestación del servicio de transporte y tomando en cuenta su razón social es necesario considerar varios aspectos los cuales faciliten el óptimo desarrollo de las actividades tanto internas como externas.

- **Comunicación Interna**

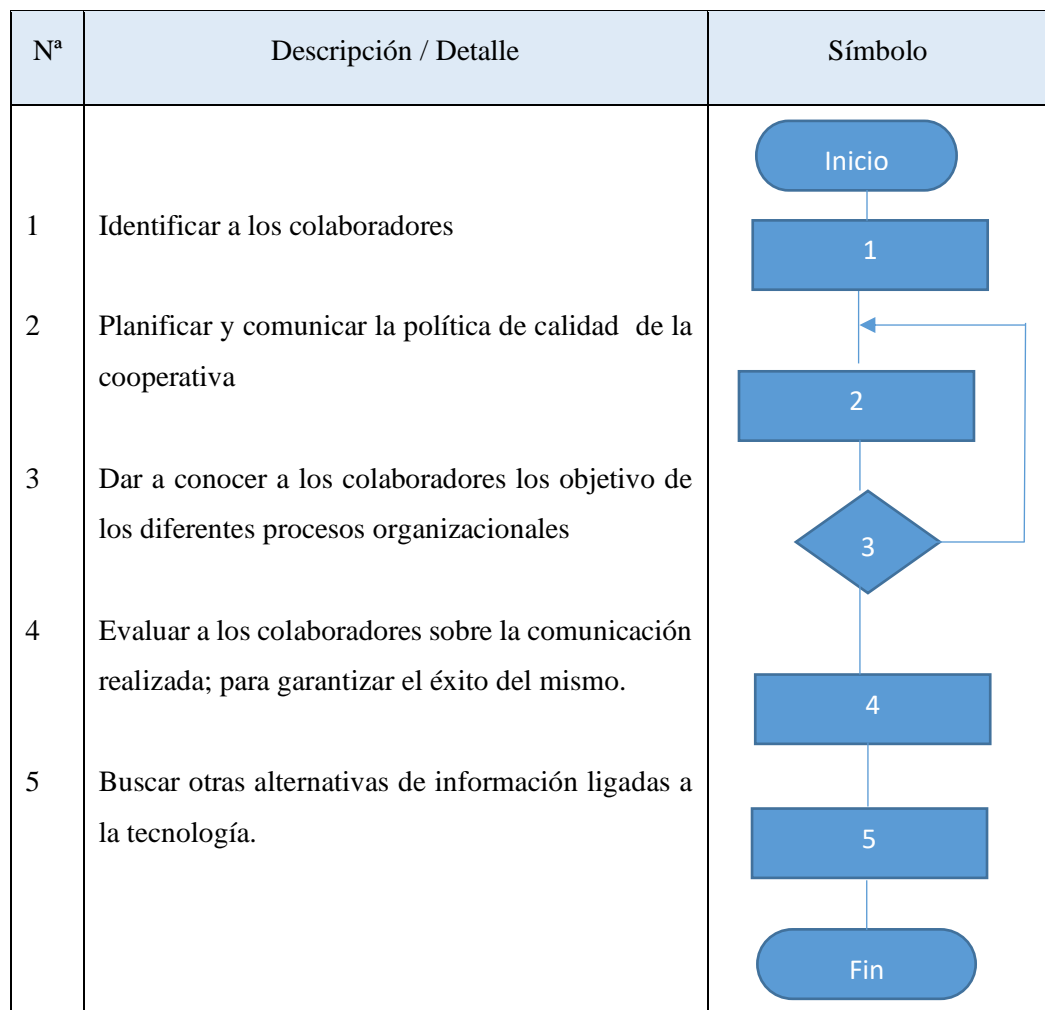
**Objetivo:**

Mejorar la comunicación interna para lograr una establecer un solo nivel de comunicación entre los colaboradores y equipos de la organización.

**Alcance:**

Informar a los colaboradores sobre los procesos o procedimientos de la cooperativa con los respectivos objetivos y metas establecidos.

Procedimiento N° 01: Comunicación Interna



**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

Además de lo antes descrito es importante llevar a cabo la mejora continua en cuento a la prestación del servicio y la insatisfacción de los usuarios con el mismo.

## B. PMC (Plan de mejora continua)

### 1.1.PROBLEMA: Insatisfacción de los usuarios

**Tabla 13-3:** Factores para la insatisfacción del usuario

FACTOR	FRECUENCIA
Seguridad	335
Atención al cliente	307
Accesibilidad	412
Impacto ambiental	426

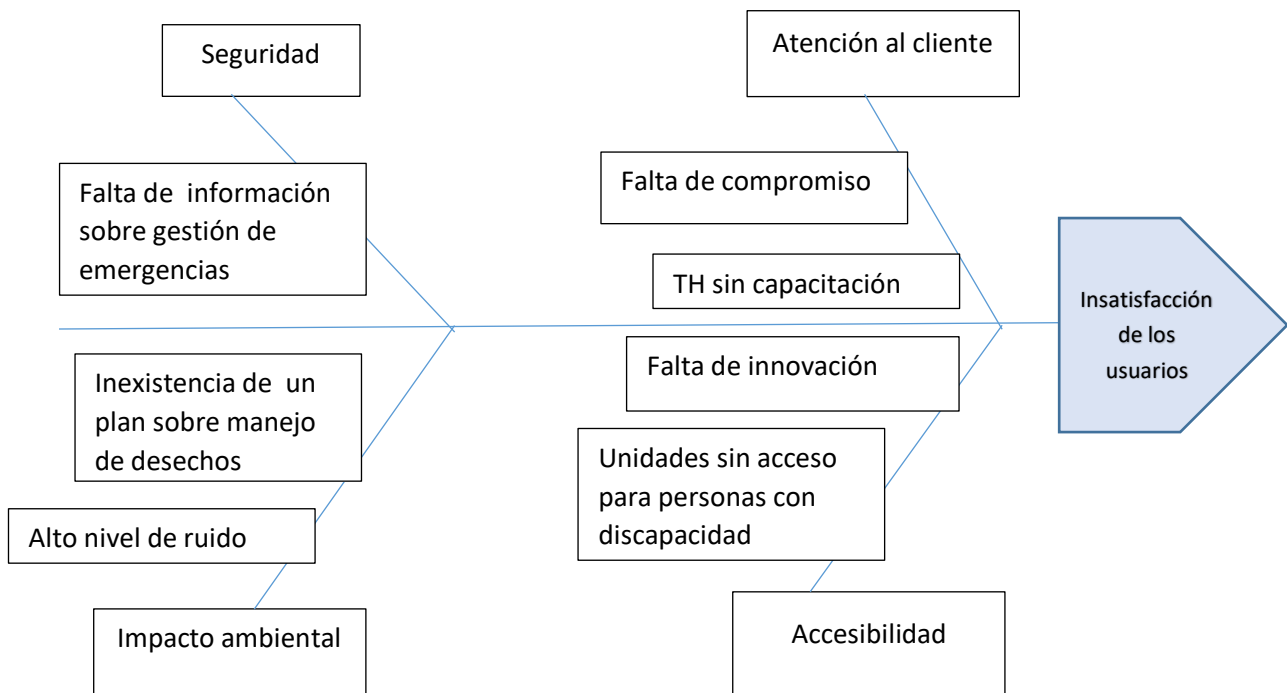
**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

### 1.2. ANALISIS DE CAUSAS

#### DIAGRAMA DE ISHIKAWA

**Figura 4-3:** Diagrama de Ishikawa

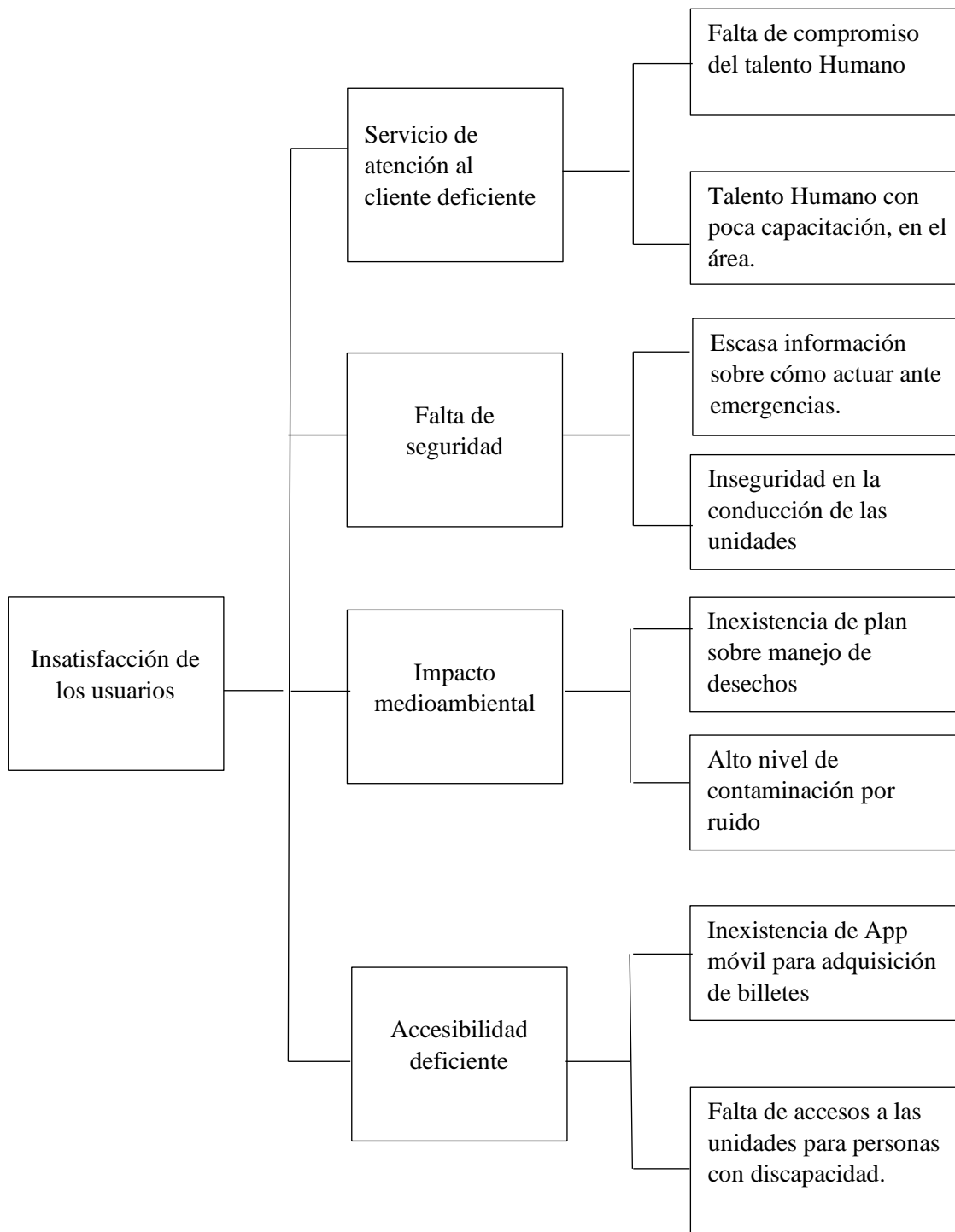


**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 202

### 1.3. DIAGRAMA DEL ¿POR QUE? (CAUSA – EFECTO)

**Figura 5-3:** Diagrama de causa-efecto



**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

#### 1.4. DIAGRAMA DE PARETO

**Tabla 14-3:** Diagrama de Pareto

FACTOR	FRECUENCIA INDIVIDUAL	FRECUENCIA CUMULADA
Impacto ambiental	426	426
Accesibilidad	412	838
Seguridad	335	1173
Atención al cliente	307	1480
TOTAL	1480	

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lata Katherin, 2020

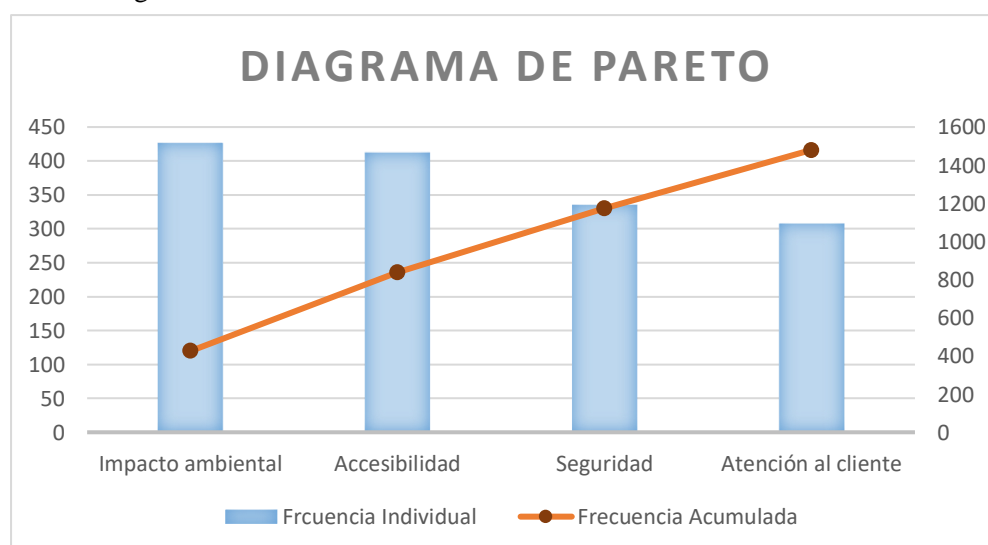
**Tabla 15-3:** Porcentajes por factor

FACTOR	Frecuencia Individual	Frecuencia Acumulada	Porcentaje individual (%)	Porcentaje acumulado (%)
Impacto ambiental	426	426	29,78%	29,78
Accesibilidad	412	838	27,83%	57,58
Seguridad	335	1173	22,63	80,21
Atención al cliente	307	1480	20,74	100
TOTAL	1480		100%	

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lata Katherin, 2020

**Figura 6-3:** Diagrama de Pareto

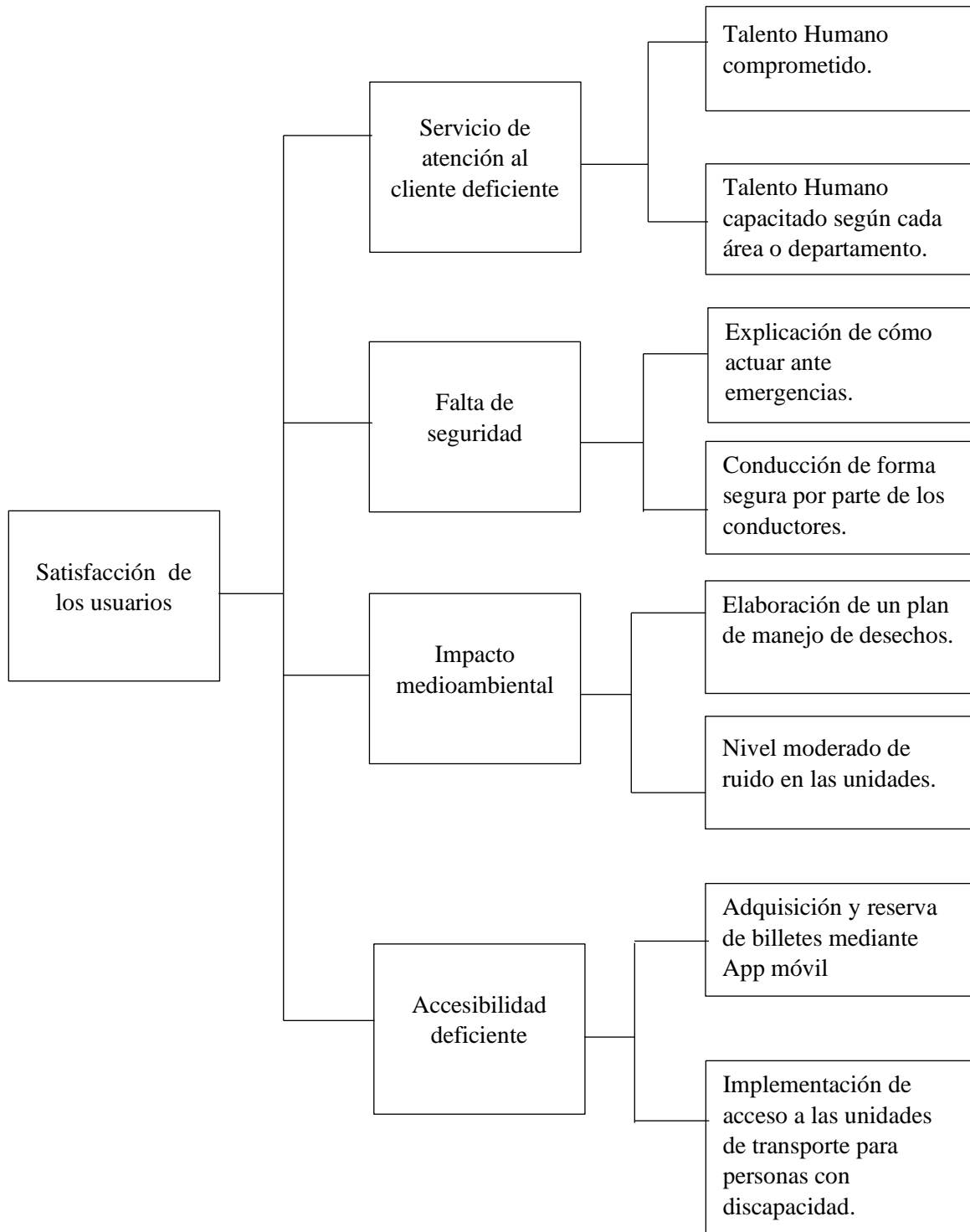


Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lata Katherin, 2020

## 1.5. DISEÑO Y SELECCIÓN DE SOLUCIONES

**Figura 7-3:** Selección de soluciones



**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

1.6. PLAN DE MEJORAS

**Tabla 26-3:** Plan de mejora

Factor	Acción	Objetivo	Costo	Calidad	Productividad		Riesgo	Responsabilidad
					Efectivo	Eficaz		
Atención al cliente	Capacitación basada en atención al cliente	Mejorar la atención hacia los usuarios por parte de todo el Talento Humano de la Cooperativa	\$ 810	Buena	X		Ninguno	Administrativo, Colaboradores con el servicio
	Motivar a los colaboradores.	Talento Humano incentivado.	\$ 50	Muy buena	X		Ninguno	Administrativo
Seguridad	Informar a los usuarios sobre cómo actuar y que utilizar ante una emergencia; antes de realizar el viaje.	Actuar con rapidez y conocimiento antes una situación de emergencia.	-	Excelente	X		Ninguno	Conductores y auxiliares
	Realizar un control sobre la conducción de forma segura durante el viaje.	Garantizar la seguridad a los usuarios en el viaje a sus diferentes destinos.	-	Excelente		X	Bajo	Conductores



Accesibilidad	Implementar una App móvil para realizar la adquisición del billete de viaje.	Facilitar y agilizar el acceso al servicio de transporte a los usuarios.	\$ 3000	Muy Bueno	X		Bajo	Administrativo
	Implementar accesos para personas con movilidad reducida a las unidades de transporte.	Garantizar el fácil acceso a todos los usuarios.	\$8000 c/u	Muy Bueno	X		Bajo	Administrativo
Impacto ambiental	Establecer un plan de manejo de desechos.	Reducir la contaminación ambiental por desechos.	\$250	Muy Buena	X		Ninguno	Administrativo (Consejo de vigilancia y control)
	Evaluar a los usuarios su percepción del nivel de ruido de la TV o radio durante el viaje.	Garantizar la comodidad del usuario y evitar la contaminación por ruido.	-	Muy Buena		X	Ninguno	Conductor y Auxiliar
TOTAL			\$12110					

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lata Katherin, 2020

1.7. IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN

**Tabla 17-3:** Diagrama de Gantt

N°	ACCIONES	TIEMPO - MESES												RESPONSABLE
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Capacitación basada en atención al cliente													Administración – ANT- Administración Terminal terrestre
2	Motivar a los colaboradores.													Administración
3	Informar a los usuarios sobre cómo actuar y que utilizar ante una emergencia; antes de realizar el viaje.													Conductores y Auxiliares de las unidades de transporte
4	Realizar un control sobre la conducción de forma segura durante el viaje.													
5	Implementar una App móvil para realizar la adquisición del billete de viaje.													Administración

6	Implementar accesos para personas con movilidad reducida a las unidades de transporte.													Administración y socios
7	Establecer un plan de manejo de desechos.													Administración y socios
8	Evaluar a los usuarios su percepción del nivel de ruido de la TV o radio durante el viaje													Consejo de vigilancia

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

## 1.8.VERIFICACIÓN DE RESULTADOS

**Tabla 18-3:** Verificación de los resultados

Factor	Objetivo	Acción	Productividad		Calidad		Costos		Clientes	
			Eficaz	Efectivo	△	▽	△	▽	Satisfecho	Insatisfecho
Atención al cliente	Capacitación basada en atención al cliente	Mejorar la atención hacia los usuarios por parte de todo el Talento Humano de la Cooperativa		X	X		X		X	
	Motivar a los colaboradores.	Talento Humano incentivado.		X	X		X		X	
Seguridad	Informar a los usuarios sobre cómo actuar y que utilizar ante una emergencia; antes de realizar el viaje.	Actuar con rapidez y conocimiento antes una situación de emergencia.		X	X		-	-	X	
	Realizar un control sobre la conducción de forma segura durante el viaje.	Garantizar la seguridad a los usuarios en el viaje a sus diferentes destinos.	X		X		-	-	X	

Accesibilidad	Implementar una App móvil para realizar la adquisición del billete de viaje.	Facilitar y agilizar el acceso al servicio de transporte a los usuarios.		X	X		X		X	
	Implementar accesos para personas con movilidad reducida a las unidades de transporte.	Garantizar el fácil acceso a todos los usuarios.		X	X		X		X	
Impacto ambiental	Establecer un plan de manejo de desechos.	Reducir la contaminación ambiental por desechos.		X	X		X		X	
	Evaluar a los usuarios su percepción del nivel de ruido de la TV o radio durante el viaje.	Garantizar la comodidad del usuario y evitar la contaminación por ruido.	X		X				X	

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Lata Katherin, 2020

## CONCLUSIONES

- La calidad es de gran importancia más aun dentro de la prestación de servicio del transporte público debido a que los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad del servicio cuando su percepción del mismo llega a coincidir con las expectativas que tenían sobre el mismo.
- Se determinó la situación actual de la cooperativa de Transportes Riobamba en cuanto al nivel de calidad; evidencia varios problemas desde el momento en que el usuario ingresa al servicio de transporte debido a la falta de innovación en la adquisición de billetes, personal poco capacitado en atención al cliente en ventanilla y en las unidades.
- A través de la mejora de la calidad del servicio de transporte publico interprovincial y la mejora continua se proyecta que los usuarios de la cooperativa al hacer uso del servicio se encuentren totalmente satisfechos con el nivel de calidad recibido.

## **RECOMENDACIONES**

- Para brindar un mejor servicio con un alto nivel de calidad es indispensable que la cooperativa de Transportes Riobamba tome en cuenta los problemas que se encontró y aplique la mejora sugerida para mejorar el nivel de calidad ofertado y poder garantizar un alto nivel de calidad al usuario.
- Se sugiere que la cooperativa de Transportes Riobamba aplique normativa sobre calidad de servicio con la finalidad de que la misma pueda ser medida para que la cooperativa constantemente eleve su nivel de calidad luego de observar y analizar los fallos existentes para esta manera pueda continuar con la aplicación de la mejora continua.
- Resulta necesario que la cooperativa aplique un plan de manejo de desechos con la finalidad de contribuir con el cuidado del medio ambiente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aceña, N. M. (2017). *Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/espochsp/reader.action?docID=5214010&ppg=118>
- Alvear, J. Chaparro, E & Bernal, S. (2014). *Retos en la formación de Profesionales Logísticos: Servicio y Competitividad*. Cuautitlán Izcalli: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Araujo Lobo, Alice J. (2015). *Cameralismo: un antecedente más en la evolución de la administración como ciencia*. Visión Gerencial, [Fecha de Consulta 14 de Septiembre de 2020]. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4655/465545898008>
- Asociación Española de Normalización y Certificación. (2011). *La calidad en el transporte público de pasajeros*. Madrid: AENOR ediciones.
- Asociación Española de Normalización y Certificación - AENOR. (2003). *Norma española UNE-EN 13816*. Obtenido de <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0028294>
- Aviña, R. & Guadalajara, R. (2015). *Transporte Público de Calidad*. AENOR, (306), 30-33.
- Calso, M. N., & Pardo, Á. J. M. (2018). *Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. Iso 9001, iso 14001 e iso 45001*. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com>
- Duque O., E. J. y Chaparro P., C. R. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Criterio Libre, vol. 10, núm. 16, pp. 159-192.
- INECO. (2015). *Estudio de calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, competencia de la Administración General del Estado*. (2015). 22 de 10 de 2019, Ministerio de Fomento Sitio web [https://www.fomento.gob.es/recursos\\_mfom/estudiocalidadpresentacion.pdf](https://www.fomento.gob.es/recursos_mfom/estudiocalidadpresentacion.pdf)
- Corporación de Estudios y Publicaciones. Titular Derivado (2008). *Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial*. Quito, Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- López, L. P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad: Métodos para la mejora continua y la solución de problemas*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/espochsp/reader.action?docID=4849804&ppg=14>
- López-Fresno, P. (2011). *Gestión de las reclamaciones: De la insatisfacción a la fidelidad*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/espochsp/reader.action?docID=3205746&ppg=74>



- Mora Contreras, Cesar Enrique (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2) ,146-162. [Fecha de Consulta 20 de Octubre de 2020]. ISSN: Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4717/471747525008>
- Morocho, M. & Plaza, M. (2016). *Influencia de la calidad de servicio de transporte en la rentabilidad de la empresa. Utilizando la técnica Servqual, Caso de estudio Transfrosur Cía. Ltda.* (Tesis de pregrado, Universidad Católica De Santiago de Guayaquil). Obtenido de [http //repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6804/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-325.pdf](http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6804/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-325.pdf)
- Nebrera, J. (2014). *Introducción a la calidad. Ingeniería Industrial especialidad organización. Barcelona, España.* Obtenido de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion\\_a\\_la\\_calidad.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf)
- Render, B. &. (2014). *Dirección de la Producción*. Ohio – Estados Unidos: Editorial Prentice Hall. Segunda Edición.
- Resolución N° 161-DIR-2013-ANT. *Reglamento de transporte publico interprovincial de pasajeros, Quito, Ecuador*, 20 de Noviembre de 2013.
- Romero-Torres, Javier, & Cruz-Patiño, Ma. Teresa (2018). *El transporte público de pasajeros de autobuses, un acercamiento desde la política pública*. Quivera. *Revista de Estudios Territoriales*, 20(2), [Fecha de Consulta 24 de Octubre de 2019]. ISSN: 1405-8626. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=401/40158030007>
- Ruiz, C. (2011). *Gestión de la calidad del servicio*. México: [en línea] 5campus.com, Control de Gestión. Recuperado el 22 de 10 de 2019, de <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>
- Sánchez-Flores, Óscar, & Romero-Torres, Javier (2010). *Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México. Economía, Sociedad y Territorio*, [Fecha de Consulta 23 de Octubre de 2019]. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=111/11112509003>
- Torres Samuel, Maritza, & Vásquez Stanescu, Carmen Luisa (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. *Compendium*, 18(35), [Fecha de Consulta 23 de Octubre de 2019]. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=880/88043199005>
- Ureña, E. (2013). *Gestión estratégica de la calidad*. Málaga, España: Universidad de Málaga. Departamento de Economía. Recuperado el 02 de 10 de 2019, de <http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/16279463.pdf>.
- Vargas, Q. M. E., & Aldana, D. V. L. (2007). *Calidad en el servicio*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/reader.action?docID=3199376&ppg=9>
- Villalba, M., (2016), *Gestión de calidad, Riobamba, Ecuador: Epoch-Fade*.
- Villarroel, G. (2018). *Análisis de la calidad de servicio del transporte público urbano y su mejora continua a través de la norma une-en 13816 en el cantón Pastaza, provincia de Pastaza*.



(Tesis de pregrado, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo).Obtenido de  
<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/8422>

Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas (3a. ed.)*.  
Obtenido de  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/reader.action?docID=4870515&ppg=92>

Zapata, A. (2016). *Ciclo de la calidad PHVA.*\_Colombia: Editorial Universidad Nacional de  
Colombia.

# ANEXOS

## ANEXO A: MODELO DE ENCUESTA CALIDAD PERCIBIDA

	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO INGENIERIA EN GESTION DE TRANSPORTE TRABAJO DE TITULACION ENCUESTA N° _____	
<p><b>Objetivo:</b> El presente cuestionario tiene el propósito de recolectar información significativa, relacionada con la calidad de servicio percibida de transporte público interprovincial de la Cooperativa de Transportes Riobamba.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Marque con una X, la respuesta adecuada según su criterio.</p>		
Datos generales		
Encuestador:	Edad	
Fecha:	16 a 30	
Ruta:	31 a 64	
Hora:	65 o más	
<b>Aspecto general: Servicio Ofertado</b>		
1. ¿Durante la ruta se realizan paradas en puntos no autorizados?		
Si	<input type="checkbox"/>	
No	<input type="checkbox"/>	
Si la respuesta es SI; especifique el motivo: _____		
2. ¿Las unidades de transporte cumplen con los tiempos de viaje entre origen y destino?		
Si	<input type="checkbox"/>	
No	<input type="checkbox"/>	
<b>Aspecto general: Accesibilidad</b>		
3. ¿Qué medio o forma alternativa le resultaría fácil para usted realizar la adquisición del boleto o billete de viaje?		
Internet	<input type="checkbox"/>	
App Movil	<input type="checkbox"/>	
Oficina	<input type="checkbox"/>	
Otros	<input type="checkbox"/>	
Especifique: _____		
<b>Aspecto general: Información</b>		
4. ¿Mediante que medio o medios usted se informa sobre los servicios que ofrece la Cooperativa?		
e- mail	<input type="checkbox"/>	
Sitio web	<input type="checkbox"/>	
Anuncios	<input type="checkbox"/>	
Otros	<input type="checkbox"/>	
Especifique: _____		
5. ¿Cómo usted considera la presencia y comportamiento del personal de la Cooperativa al solicitar información?		
1 Malo	<input type="checkbox"/>	
2 Regular	<input type="checkbox"/>	
3 Bueno	<input type="checkbox"/>	
4 Muy bueno	<input type="checkbox"/>	
5 Excelente	<input type="checkbox"/>	
<b>Aspecto general: Duración del viaje</b>		
6. ¿Cuál fue el promedio de viaje en la ruta que antes mencionada?		
Especifique: _____		
<b>Aspecto general: Atención al cliente</b>		
7. ¿Cómo califica usted la atención al cliente en oficina?		
1 Malo	<input type="checkbox"/>	
2 Regular	<input type="checkbox"/>	
3 Bueno	<input type="checkbox"/>	
4 Muy bueno	<input type="checkbox"/>	
5 Excelente	<input type="checkbox"/>	
<b>Aspecto general: Confort</b>		
8. ¿Cómo califica usted la climatización de las unidades y la comodidad de los asientos?		
1 Malo	<input type="checkbox"/>	
2 Regular	<input type="checkbox"/>	
3 Bueno	<input type="checkbox"/>	
4 Muy bueno	<input type="checkbox"/>	
5 Excelente	<input type="checkbox"/>	
<b>Aspecto general: Seguridad</b>		
9. ¿Desde su percepción considera que los dispositivos y señalización de emergencia son adecuados?		
Si	<input type="checkbox"/>	
No	<input type="checkbox"/>	
10. ¿El conductor de la unidad de transporte conduce de forma segura durante el viaje?		
Si	<input type="checkbox"/>	
No	<input type="checkbox"/>	
A veces	<input type="checkbox"/>	
<b>Aspecto general: Impacto medioambiental</b>		
11. Considera usted que en las unidades de transporte existe cierto nivel de contaminación en lo referente a:		
Ruido	<input type="checkbox"/>	
Visual	<input type="checkbox"/>	
Desechos	<input type="checkbox"/>	
Favor identifique el nivel de contaminación		
1 Alto	<input type="checkbox"/>	
2 Medio	<input type="checkbox"/>	
3 Bajo	<input type="checkbox"/>	

## ANEXO B: MODELO DE ENCUESTA CALIDAD ESPERADA



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO  
INGENIERIA EN GESTION DE TRANSPORTE  
TRABAJO DE TITULACION



**Objetivo:** El presente cuestionario tiene el propósito de recolectar información significativa, relacionada con la calidad de servicio esperada de transporte público interprovincial de la Cooperativa de Transportes Riobamba.  
**Instrucciones:** Marque con una X, la respuesta adecuada según su criterio.

### Aspecto general: Servicio Ofertado

1. ¿Qué espera recibir usted del servicio ofertado por la Cooperativa?

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. Puntualidad               | <input type="checkbox"/> |
| 2. Mayor Cobertura           | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ampliación de frecuencias | <input type="checkbox"/> |
| 4. Fiabilidad del servicio   | <input type="checkbox"/> |

### Aspecto general: Accesibilidad

2. ¿Qué mejoras según su opinión se deberían dar en accesibilidad ?

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1. Adquisición de boletos fuera de la red | <input type="checkbox"/> |
| 2. Acceso para personas con discapacidad  | <input type="checkbox"/> |

### Aspecto general: Información

3. ¿Como usuario le gustaria recibir informacion a cerca de ?

- |                             |                          |
|-----------------------------|--------------------------|
| 1. Servicio ofertado        | <input type="checkbox"/> |
| 2. Tarifa de de los boletos | <input type="checkbox"/> |
| 3. Seguridad                | <input type="checkbox"/> |
| 4. Gestion de sugerencias   | <input type="checkbox"/> |

### Aspecto general: Duración

4. ¿Cómo usuario que espera usted a cerca de la duración del viaje?

- |                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|
| 1. Puntualidad             | <input type="checkbox"/> |
| 2. Regularidad             | <input type="checkbox"/> |
| 3. Planificación del viaje | <input type="checkbox"/> |
| 4. Cumplimiento de paradas | <input type="checkbox"/> |

### Aspecto general: Atención al cliente

Atende atención al cliente ?

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1. Orientación al cliente                   | <input type="checkbox"/> |
| 2. Innovación                               | <input type="checkbox"/> |
| 3. Mayor actitud comercial                  | <input type="checkbox"/> |
| 4. Alternativas de medio de pago del boleto | <input type="checkbox"/> |
| 5. Mejor apariencia                         | <input type="checkbox"/> |

### Aspecto general: Confort

6. ¿Qué expectativas como usuario tiene usted en lo referente a confort?

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| 1. Limpieza de las unidades  | <input type="checkbox"/> |
| 2. Buen funcionamiento del equipamientos de los pasajeros en los vehiculos | <input type="checkbox"/> |
| 3. Responsabilidad en la conducción  | <input type="checkbox"/> |
| 4. Mejor funcionamiento del sistema climatizado                            | <input type="checkbox"/> |

### Aspecto general: Seguridad

7. En lo referente a seguridad considera usted que se debería implementar o mejorar:

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1. Orientación al cliente                                   | <input type="checkbox"/> |
| 2. Visibilidad de dispositivos de seguridad                 | <input type="checkbox"/> |
| 4. Información a los pasajeros sobre gestión de emergencias | <input type="checkbox"/> |

### Aspecto general: Impacto medioambiental

8. Como usuario de la cooperativa espera que se realicen mejoras en el cuidado medioambiental en lo referente a:

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| 1. Ruido                | <input type="checkbox"/> |
| 2. Contaminación visual | <input type="checkbox"/> |
| 3. Residuos             | <input type="checkbox"/> |
| 4. Gases                | <input type="checkbox"/> |

### Servicio Recibido

9. ¿Cual es la calificación desde su perspectiva al servicio recibido en general?

- |             |                          |
|-------------|--------------------------|
| 1 Malo      | <input type="checkbox"/> |
| 2 Regular   | <input type="checkbox"/> |
| 3 Bueno     | <input type="checkbox"/> |
| 4 Muy bueno | <input type="checkbox"/> |
| 5 Excelente | <input type="checkbox"/> |

ANEXO C: MODELO DE ENTREVISTA



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**  
**INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**  
**TRABAJO DE TITULACIÓN**



Entrevista N° \_\_\_\_

Tema: Propuesta de mejora continua con enfoque a la calidad de servicio del transporte público interprovincial aplicando estándares de calidad de la norma une-en 13816

Aplicado en: Cooperativa de Transportes “Riobamba”

**ENCUESTADO:** \_\_\_\_\_

**ENCUESTADOR:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene el propósito de recolectar información significativa relacionada con la calidad de servicio y la administración del servicio de transporte público Interprovincial de la Cooperativa de transportes Riobamba.

Es grato dirigirme a usted y solicitarle muy comedidamente su valiosa cooperación al responder la presente entrevista:

**INTERROGANTES:**

**Parámetro:** Administración- Gestión

1.- ¿Los objetivos planteados según cada necesidad, dentro de la Cooperativa satisfacen las exigencias de los socios y los usuarios? ¿Por qué?

---

---

2.- ¿Cómo se planifica la gestión del servicio de Transporte de la Cooperativa de Transportes Riobamba?

---

---

3.- ¿Cómo se evalúa los diferentes procesos dentro del área de gestión de la Cooperativa?

---

---

---

2.- ¿Cuenta la Cooperativa con objetivos enmarcados en la calidad de servicio?

---

---

3.- ¿Cómo se planifica la prestación del servicio durante la pandemia por Covid-19?

---

---

4.- ¿Se realiza un Control o evaluación de la calidad de servicio prestado? ¿Indique que tipo de control o evaluación se aplica?

---

---

**Parámetros según: Nivel de Calidad**

5.- ¿Se ha realizado una comparación del nivel de servicio periódica o anual?

---

---

6.- ¿Con qué frecuencia se requiere la necesidad del cliente?

---

---

7.- ¿Con qué frecuencia se mide la satisfacción del usuario a cerca del servicio brindado?

---

---

8.- ¿Cómo cooperativa se encuentran satisfechos con la calidad ofertada y producida?

---

---

8.- ¿Considera Ud. Necesario evaluar las diferentes actividades del proceso de transporte?

---

---

**Parámetros según: Norma UNE EN 13816**

**Aspecto General: Servicio Ofertado**

4.- ¿Cómo planifican dentro de la Cooperativa el cuadro de trabajo para las diferentes rutas y frecuencias que posee la Cooperativa de Transportes Riobamba?

---

---

**Aspecto General: Accesibilidad**

5.- ¿Cómo se maneja el suministro de billetes/boletos hacia el usuario antes de realizar un viaje?

---

---

**Aspecto General: Información**

6.- ¿Cómo la Cooperativa de Transportes Riobamba maneja la información general sobre sus servicios para que exista una disponibilidad, precisión, rapidez y comprensión de la misma?

---

---

**Aspecto General:** Atención al Cliente

7.- ¿Como la Cooperativa de Transportes Riobamba se enfoca en brindar un servicio comprometido enteramente con el usuario?

---

---

.

**Aspecto General:** Confort

8.- ¿Cómo se garantiza el confort en lo referente a conducción y limpieza de las unidades de transporte interprovincial?

---

---

.

**Aspecto General:** Seguridad

9.- ¿Cómo planifican dentro de la Cooperativa la protección contra las agresiones, prevención de accidentes y la gestión de emergencias para los usuarios?

---

---

.

**Aspecto General:** Impacto medioambiental

10.- ¿La Cooperativa cuenta con un tipo de plan sobre la gestión de los residuos?

---

---

.

**Parámetro:** Aplicación de la Norma UNE EN 13816

11.- ¿Piensa Ud. que la implementación de un modelo de mejora continua y políticas de control interno, ayudará a direccionar el cumplimiento de los objetivos en la Cooperativa de Transportes “Riobamba”? ¿Por qué?

---

---

.

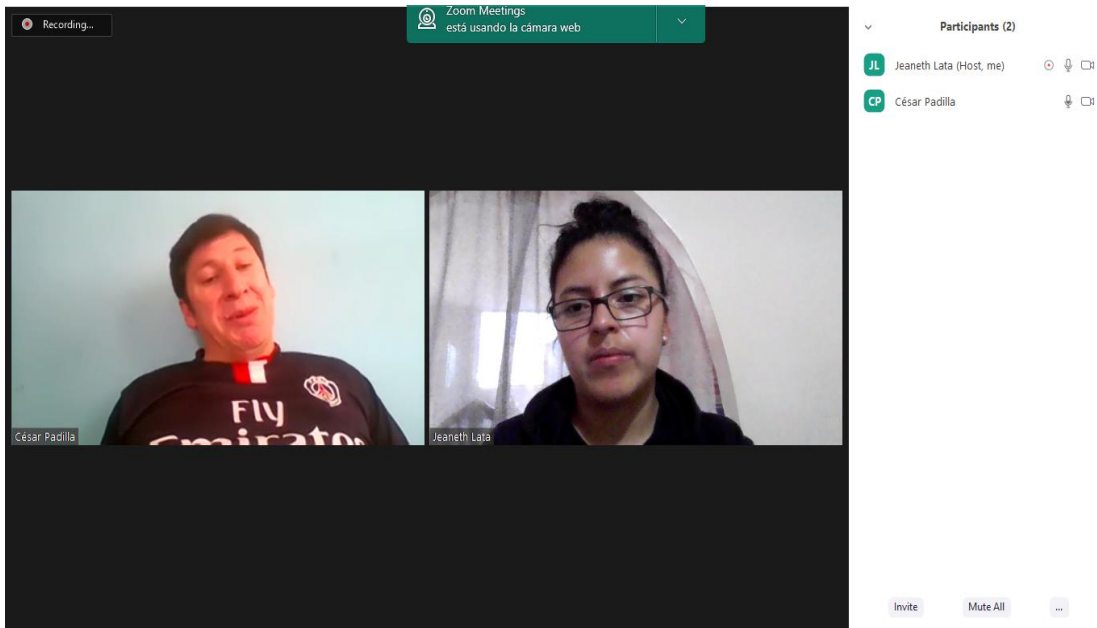
**¡Gracias por su colaboración!**

**ANEXO D: EVIDENCIA DE ENTREVISTA A LA GERENCIA**



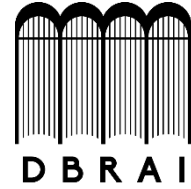


## ANEXO E: ENTREVISTA CON LA ADMINISTRACIÓN DEL TERMINAL





**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO**



**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS  
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 08 / 03 / 2021

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> KATHERIN MELIZA LATA RUIZ
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE
<b>Título a optar:</b> INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Lcdo. Holger Ramos, MSc.

