



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

**“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE
SERVICIO PARA EL TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL
(PUNGALÁ, LICTO Y CHAMBO)”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para otorgar el grado académico de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

AUTORA: YELENA PILCO GAMARRA

Riobamba-Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

**“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE
SERVICIO PARA EL TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL
(PUNGALÁ, LICTO Y CHAMBO)”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para otorgar el grado académico de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

AUTORA: YELENA PILCO GAMARRA

DIRECTORA: Ing. JESSICA FERNANDA MORENO AYALA Mgs.

Riobamba-Ecuador

2022

© 2022, Yelena Pilco Gamarra

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 de Autor.

Yo, YELENA PILCO GAMARRA, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento 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, 28 de junio del 2022.

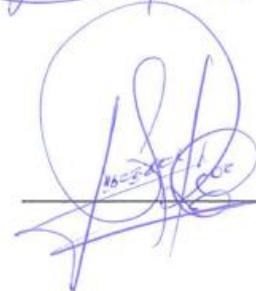


Yelena Pilco Gamarra

C.I. 060534973-7

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación. **“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE SERVICIO PARA EL TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL (PUNGALÁ, LICTO Y CHAMBO)”**, realizado por la señorita: **YELENA PILCO GAMARRA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Dr. María José Duque Sarango PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		<u>28-06-2022</u>
Ing. Jessica Fernanda Moreno Ayala Mgs. DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN		<u>28-06-2022</u>
Dr. Jorge Milton Lara Sinaluisa Mgs. MIEMBRO DEL TRIBUNAL		<u>28-06-2022</u>

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a Dios, a mi Abuelita que está junto a él quien fue la que creyó en mí y nunca olvidare las palabras que algún día me dijo, a mis hermanas quienes de una u otra forma me han apoyado emocionalmente a culminar con esta carrera que empecé, y por qué no a mis enanitos (mis sobrinos) se los dedico a usted mis amores Eliam y Dylan porque quiero ser un ejemplo a seguir para ustedes.

Dedico absolutamente todo el esfuerzo que eh realizado durante esta carrera académica a mi Padre Francisco Pilco y a mi Madre Dolores Gamarra, quienes han sido el pilar fundamental en toda esta formación académica, que sin ellos sé que no hubiese logrado culminar con mi carrera profesional, les estaré agradecida esta vida y la otra que no tendré manera de pagarles, Papitos ustedes me han apoyado moralmente y económicamente que les doy un Dios le pague por todo lo que han hecho por mí.

Yelena Pilco

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mis Padres, a mis hermanas, mis amigos y compañeros por todas las experiencias bonitas y tristes que eh vivido en la ESPOCH. Me quedo con aquellas risas y recuerdos agradables que eh vivido.

Agradezco a todos mis docentes, quienes me impartieron su conocimiento, enseñanza, experiencia los cuales fueron pilar fundamental para mi aprendizaje.

Yelena Pilco

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
RESUMEN xv	
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO DE REFERENCIA.....	6
1.1. Antecedentes de la investigación	6
1.2. Fundamentación teórica.....	6
1.2.1. Administración.....	6
1.2.1.1. <i>Fundamentos de la administración</i>	<i>7</i>
1.2.1.2. <i>Principios de la administración.....</i>	<i>8</i>
1.2.1. Planeación.....	9
1.2.1.1. <i>Principios de la planeación.....</i>	<i>10</i>
1.2.1.2. <i>Tipos de planeación.....</i>	<i>11</i>
1.2.1.3. <i>Plan Estratégico</i>	<i>11</i>
1.2.2. Organización.....	13
1.2.2.1. <i>Diseño organizacional.....</i>	<i>14</i>
1.2.2.2. <i>Elementos estructurales.....</i>	<i>16</i>
1.2.3. Dirección.....	18
1.2.3.1. <i>Estilos de dirección de Likert</i>	<i>19</i>
1.2.4. Control.....	20
1.2.4.1. <i>Indicadores de gestión.....</i>	<i>20</i>

1.2.5.	Calidad	21
1.2.5.1.	<i>Gurús de la Calidad</i>	22
1.2.6.	Evolución de la calidad	28
1.2.7.	Calidad en el servicio	32
1.2.8.	Calidad de servicio de transporte	34
1.2.9.	Fundamentos del servicio	35
1.3.	Medición de la calidad de servicio	36
1.3.1.	Modelo Servqual	36
1.3.2.	Transporte	39
1.3.2.1.	<i>Transporte público</i>	39
1.3.2.2.	<i>Entidades a cargo del servicio de transporte en Ecuador</i>	40
1.3.3.	Parte geográfica	40
1.3.3.1.	<i>Provincia de Chimborazo</i>	41
1.3.3.2.	<i>Riobamba</i>	41
1.3.3.3.	<i>Licto</i>	42
1.3.3.4.	<i>Pungalá</i>	42
1.3.3.5.	<i>Chambo</i>	43
1.4.	Marco conceptual	44
1.5.	Idea a defender	44

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	45
2.1.	Enfoque de la investigación	45
2.2.	Nivel de investigación	45
2.2.1.	<i>Investigación exploratoria</i>	45
2.2.2.	<i>Investigación explicativa</i>	45
2.2.3.	<i>Investigación no experimental</i>	45

2.3.	Técnicas	46
2.3.1.	<i>Encuesta</i>	46
2.3.2.	<i>Entrevista</i>	46
2.3.3.	<i>Observación</i>	46
2.4.	Instrumentos	46
2.4.1.	<i>Cuestionario</i>	46
2.4.2.	<i>Ficha de observación</i>	46
2.5.	Población y Muestra	46
2.5.1.	<i>Población</i>	46
2.5.2.	<i>Muestra</i>	47
2.6.	Diseño de la investigación	48
2.6.1.	<i>Diseño no experimental</i>	48
2.7.	Aspectos Administrativos.....	49
2.8.	Transporte.....	50
2.9.	Medición del Nivel de Calidad de la prestación de servicio a través del Método Servqual. Caso: Cooperativas de Transporte Intraprovincial.	51

CAPITULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	55
3.1	Aspectos Administrativos.....	55
3.1.1.	<i>Fichas de observación</i>	70
3.1.2.	<i>Fichas vehiculares</i>	70
3.1.3.	<i>Ficha de observación sobre la información a usuarios</i>	71
3.1.4.	<i>Ficha de observación de infraestructura</i>	73
3.1.5.	<i>Entrevista a los Socios de las Cooperativas de Transporte Interprovincial</i>	74
3.1.6.	<i>Medición del Nivel de Calidad de la prestación de servicio a través del Método Servqual</i>	77
3.1.7.	<i>Resultado de las respuestas de las percepciones de los usuarios.</i>	77

3.1.8.	<i>Respuesta de las expectativas de los usuarios.....</i>	<i>86</i>
3.1.9.	<i>Resultado de las diferencias que existen entre las expectativas y las percepciones del servicio que brinda el servicio de transporte intraprovincial.....</i>	<i>95</i>
3.1.10.	<i>Resultado de las ponderaciones de cada dimensión que conforma el cuestionario Servqual.....</i>	<i>101</i>
3.1.11.	<i>Resumen de Diagnóstico</i>	<i>103</i>
3.2.	Marco propositivo.....	105
3.2.1.	<i>Contenido de la propuesta.....</i>	<i>105</i>
3.2.1.1.	<i>Beneficios.....</i>	<i>105</i>
3.2.2.	<i>Modelo de mejora de la calidad del transporte público intraprovincial y satisfacción de los usuarios.....</i>	<i>105</i>
3.2.2.1.	<i>Variables del Modelo de la propuesta.....</i>	<i>105</i>
3.2.2.2.	<i>Gestión de la Organización.....</i>	<i>105</i>
3.2.2.3.	<i>Administración de la cooperativa de transporte público intraprovincial</i>	<i>106</i>
3.2.2.4.	<i>Plan estratégico.....</i>	<i>106</i>
3.2.2.5.	<i>Organización</i>	<i>110</i>
3.2.3.	<i>Calidad de Servicio y Satisfacción en el Cliente.....</i>	<i>119</i>
	CONCLUSIONES.....	128
	RECOMENDACIONES.....	129
	BIBLIOGRAFIA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Porcentaje maestral de aplicación poblacional	48
Tabla 2-2:	Parámetros de diseño de la investigación	49
Tabla 3-2:	Parámetros de diseño de investigación	50
Tabla 4-2:	Parámetros de diseño de investigación	51
Tabla 5-3:	Resultado Cooperativa "Pungalá"	56
Tabla 6-3:	Respuestas de la Cooperativa "Licto"	59
Tabla 7-3:	Respuesta de la Cooperativa "Chambo"	64
Tabla 8-3:	Ficha Vehicular	70
Tabla 9-3:	Ficha Vehicular	70
Tabla 10-3:	Ficha vehicular	71
Tabla 11-3:	Ficha Información al Cliente	71
Tabla 12-3:	Ficha Información al Cliente	72
Tabla 13-4:	Ficha Información al Cliente	72
Tabla 14-3:	Ficha de Infraestructura	73
Tabla 15-3:	Ficha de Infraestructura	73
Tabla 16-3:	Ficha de Infraestructura	73
Tabla 17-3:	Respuestas de Talento Humano	74
Tabla 18-3:	Respuestas de Talento Humano	75
Tabla 19-3:	Respuestas de Conductores	76
Tabla 20-3:	Promedio de las percepciones de los elementos tangibles	78
Tabla 21-3:	Personas encuestadas	78
Tabla 22-3:	Promedio de las percepciones de los elementos de Fiabilidad del servicio	79
Tabla 23-3:	Personas encuestadas	80
Tabla 24-3:	Promedio de las percepciones de los elementos de Velocidad de Respuesta	81
Tabla 25-3:	Personas encuestadas	82
Tabla 26-3:	Promedio de las percepciones de los elementos de Seguridad	83
Tabla 27-3:	Personas encuestadas	83
Tabla 28-3:	Promedio de las percepciones de los elementos de Empatía	85
Tabla 29-3:	Personas encuestadas	85
Tabla 30-3:	Promedio de las expectativas de los elementos tangibles	86
Tabla 31-3:	Número de personas encuestadas	87
Tabla 32-3:	Promedio de las expectativas de los Elementos de Fiabilidad del servicio	88

Tabla 33-3:	Número de personas encuestadas	89
Tabla 34-3:	Promedio de las expectativas de los elementos de Velocidad de respuesta	90
Tabla 35-3:	Número de personas encuestadas	91
Tabla 36-3:	Promedio de las expectativas de los elementos de Seguridad	92
Tabla 37-3:	Número de personas encuestadas	92
Tabla 38-3:	Promedio de las expectativas de los elementos de Empatía	94
Tabla 39-3:	Personas encuestadas.....	94
Tabla 40-3:	Brecha entre las expectativas y percepciones de elementos tangibles.....	96
Tabla 41-3:	Brecha entre las expectativas y percepciones de elementos de Fiabilidad	96
Tabla 42-3:	Brecha entre las expectativas y percepciones de elementos Velocidad de respuesta.....	97
Tabla 43-3:	Brecha entre las expectativas y percepciones de elementos de Seguridad	98
Tabla 44-3:	Brecha entre las expectativas y percepciones de elementos de Empatía.....	99
Tabla 45-3:	Ponderación	101
Tabla 46-3:	Resumen	103
Tabla 47-4:	Sistema Administrativo Participativo	105
Tabla 48-4:	Matriz de misión.....	106
Tabla 49-4:	Matriz de visión.....	107
Tabla 50-4:	Control de Acciones	113
Tabla 51-4:	Selección del Talento Humano.....	114
Tabla 52-4:	Competencia de los colaboradores	116
Tabla 53-4:	Presupuesto de las capacitaciones	119
Tabla 54-4:	Análisis DAFO del Transporte Intraprovincial	119
Tabla 55-4:	Procesos de Mejora - Elementos Tangibles.....	121
Tabla 56-4:	Parámetros de Mejora Fiabilidad.....	122
Tabla 57-4:	Procesos de Mejora Velocidad de respuesta.....	123
Tabla 58-4:	Proceso de Mejora Seguridad.....	124
Tabla 59-4:	Proceso de Mejora Empatía.....	125
Tabla 60-4:	Propuesta estratégica según dimensiones del modelo servqual.....	126

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1	Ciclo de Deming.....	23
Figura 2-1:	Diagrama de Pareto.....	26
Figura 3-1:	Diagrama Causa-Efecto	26
Figura 4-1:	Histogramas	27
Figura 5-1:	Organigrama del modelo SERVQUAL	37
Figura 6-1:	Niveles de valoración del método SERVQUAL.....	39
Figura 7-1:	Mapa de la provincia de Chimborazo	41
Figura 8-1:	Mapa de Riobamba	42
Figura 9-1:	Mapa de Licto	42
Figura 10-1:	Mapa de la parroquia Pungalá.....	43
Figura 11-1:	Mapa del cantón Chambo	43
Figura 12-3:	Indicador de calidad.....	102
Figura 13-4:	Organigrama	112
Figura 14-4:	Características Individuales para una buena dirección	113

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Evolución de la calidad	31
Gráfico 2-1:	Calidad de servicio	33
Gráfico 3-1:	Calidad de servicio	36
Gráfico 4-3:	Resultado de las relaciones interpersonales.....	74
Gráfico 5-3:	Resultado de los requerimientos técnicos.....	75
Gráfico 6-3:	Conductor capacitado	77
Gráfico 7-4:	Aspectos de la estructura organizacional.....	110

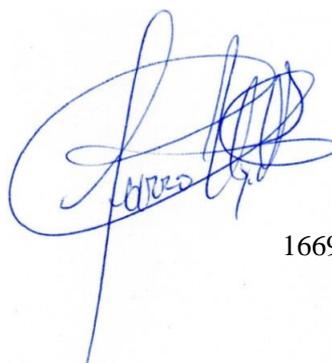
ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** FICHAS DE OBSERVACIÓN
- ANEXO B:** FORMATO DE LA ENCUESTA A LOS USUARIOS
- ANEXO C:** FORMATO DE LA ENCUESTA A LOS USUARIOS
- ANEXO D:** ENCUESTA LOS GERENTES DE LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL
- ANEXO E:** ENCUESTA A LOS CONDUCTORES
- ANEXO F:** ENTREVISTA AL SEÑOR GERENTE DE LA COOPERATIVA "LICTO"
- ANEXO G:** ENTREVISTA A LA SEÑORA GERENTE COOPERATIVA "PUNGALÁ"
- ANEXO H:** ENTREVISTA AL SEÑOR GERENTE DE LA COOPERATIVA "CHAMBO"
- ANEXO I:** SEDE DE LA COMPAÑÍA "PUNGALÁ"
- ANEXO J:** SEDE DE LA COOPERATIVA "LICTO"
- ANEXO K:** MINI TERMINAL DE OPERADORAS TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL
- ANEXO L:** VÍA LICTO-PUNGALÁ

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue “Proponer un modelo para el mejoramiento de la calidad de servicio de las cooperativas de transporte interprovincial (Licto, Pungalá y Chambo), para la satisfacción de las necesidades del usuario”. La investigación inició identificando las dimensiones que inciden directamente en la calidad y la prestación del servicio, para luego diagnosticar la situación actual calculando la satisfacción del usuario con el servicio prestado. La recolección de datos requirió de entrevistas con los representantes de los operadores, así como encuestas a los usuarios sobre la percepción del servicio que reciben por parte de las unidades de las cooperativas, y finalmente una hoja de observación técnica sobre el estado de las carreteras, paradas, vehículos y terminales terrestres utilizados por los pasajeros. Como resultado de la investigación, se encontró la falta de un proceso adecuado de gestión de recursos humanos, la gestión de operadores es empírica. En cuanto a los indicadores de calidad del servicio prestado por los operadores es (-177,04) lo cual determina una insatisfacción de los usuarios, ubicando las dimensiones en estratos como: empatía (-28,78), fiabilidad (-33,53), seguridad (-30,53), elementos tangibles (-47), capacidad de respuesta (-37,20). El aspecto técnico, se encontró en malas condiciones de las carreteras, falta de información para los usuarios, señalización inadecuada e infraestructura insegura. El propósito de este estudio fue desarrollar avances técnicos, de gestión y de calidad que permitieran a los usuarios estar más satisfechos con los servicios prestados. Por este motivo, se recomienda que el modelo se implemente en su totalidad para que el operador pueda brindar un servicio de alta calidad acorde a las necesidades del usuario.

Palabras clave: <ADMINISTRACIÓN>, <MODELO DE CALIDAD EN EL SERVICIO>, <SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS>, <TRANSPORTE PÚBLICO>, <TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL>.



03-08-2022

1669-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The objective of this study was to propose a model to improve the service of interprovincial transportation companies (Licto, Pungalá and Chambo) in order to satisfy the user's needs. The study began by identifying the dimensions that directly affect the quality and provision of the service and then diagnose the current situation by calculating the user's satisfaction with the service provided. The data collection required interviews applied to the representatives of the operators, as well as surveys applied to users about the perception of the service they receive from the vehicles, and finally a technical observation sheet on the state of the roads, stops, vehicles and land terminals used by passengers. As a result of the investigation, the lack of an adequate process of human resource management was found, the management of operators is empirical. As for the service quality indicators provided by the operators, it is (-177.04), which determines user dissatisfaction, placing the dimensions in strata such as: empathy (-28.78), reliability (-33.53), security (-30.53), tangible elements (-47), responsiveness (-37.20. The technical aspect was found in poor road conditions, lack of information for users, inadequate signage and infrastructure insecure. The purpose of this study was to develop technical, management and quality advances that would allow users to be more satisfied with the services provided. For this reason, it is recommended that the model be fully implemented so that the operator can provide a high quality service according to the needs of users.

Keywords: <ADMINISTRATION>, <SERVICE QUALITY MODEL>, <USER SATISFACTION>, <PUBLIC TRANSPORTATION>, <INTRAPROVINCIAL TRANSPORTATION>



Ing. Luis Fernando Barriga Fray

C.I. 0603010612

INTRODUCCIÓN

En el cantón Riobamba y en el cantón Chambo la calidad del servicio es un tema que sugiere una actualización a los nuevos conceptos de transporte. El uso frecuente, los cambios tecnológicos y el paradigma de la competencia representan cambios preferidos en todas estas situaciones.

Es así, que la presente investigación propuso un modelo para el mejoramiento de la calidad de servicio de las cooperativas de transporte interprovincial (Licto, Pungalá y Chambo), para la satisfacción de las necesidades del usuario, esto le permite identificar y ponderar la dimensión más grande de insatisfacción a través del análisis y medición de servqual para sugerir estrategias y remedios para brindar un servicio de calidad.

La cortesía, así como la cortesía son aspectos de calidad en el transporte que complementa muchos parámetros técnicos, entre ellos: una infraestructura vial y señalética apropiada, paradas con infraestructura convincentes, las cuales tienen que estar conforme con leyes y reglas técnicas que implantan los organismos de control por lo cual es válido realizar el análisis y propuesta de consideraciones para aumentar la calidad y satisfacción del usuario.

El Proyecto de titulación se desarrolló en tres capítulos y se describe en detalle a continuación:

En el primer capítulo se describirá los conceptos básicos de la teoría, consiste en antecedentes de investigación a nivel global, latinoamericano y local. Presenta un marco teórico que brinda información documentada de gran utilidad para la investigación, luego un marco conceptual que contiene términos importantes de los términos utilizados en la disertación

En el segundo capítulo se describirá el marco metodológico que demuestre el enfoque, nivel, diseño y tipo de investigación, puntualizando los parámetros a investigar tanto para los usuarios como para los transportistas, y poniendo a disposición las herramientas. Esto permitió observar y diseñar los datos recopilados. Una tabla de resumen de diagnóstico que muestra los pasos a seguir y los pasos a desarrollar.

En el tercer capítulo denominado marco propositivo se desarrolla la “PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE SERVICIO PARA EL TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL (PUNGALÁ. LICTO Y CHAMBO)”, para explicar en detalle el modelo de desarrollo organizacional y de calidad y prestación de servicios. Finalmente, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El servicio de transporte interprovincial presenta indiscutibles fallas y el servicio ofertado es uno de ellos, la deficiencia en el servicio de transporte interprovincial afecta directa e indirectamente a los usuarios que hacen uso de las unidades desde su origen hasta su destino.

El transporte terrestre ha ido evolucionando y se ha convertido en una necesidad indispensable para transportar personas, bienes o servicios, el transporte es un servicio el cual tiene condiciones y dimensiones apropiadas a la calidad para garantizar la satisfacción del usuario.

El transporte es un servicio que ayuda a la economía de un sector ya que cumple la función de trasladar de un origen a un destino dependiendo de las necesidades de los usuarios. El transporte intraprovincial (Pungalá, Licto y Chambo) permite a los pobladores de los distintos sectores que utilizan el servicio de las mismas, poder trasladarse a cumplir distintas actividades.

Actualmente la Cooperativa Licto cumple 9 rutas la cual sus unidades recorren la parroquia y a sus comunidades, la Cooperativa Chambo cumple con 10 rutas la cual sus unidades recorren el cantón y sus comunidades y la Cooperativa Pungalá cumple con 12 rutas la cual sus unidades recorren la parroquia y sus comunidades.

En este aspecto, el transporte público interprovincial necesita una verificación total en lo que respecta a la calidad del servicio brindado y a la satisfacción que este presenta a sus usuarios, tomando en consideración aspectos relacionados con el servicio prestado, tales como la calidad del servicio, la prestación del servicio evaluado por elementos tangibles, fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía, así como aspectos técnicos que influyen al momento de evaluar la satisfacción que presentan los usuarios con el servicio adquirido (información al usuario, estado de las unidades de buses, estado de la infraestructura empleada para la prestación del servicio, estado actual de las vías de circulación, seguridad, accesibilidad, comodidad).

Es importante mencionar que el malestar e insatisfacción de los usuarios se presenta en el momento en que uno o varios de los factores que influyen en la prestación del servicio no trabaja u opera de manera conjunta con los demás. En otras palabras, la insatisfacción del usuario se presenta en el momento que no existe una adecuada comunicación entre la parte encargada de la gestión del transporte (administración adecuada de las operadoras de transporte, talento humano encargado de la administración eficiente) y la parte técnica del transporte como tal (estado de la infraestructura en general). Este tipo de situaciones ocasiona que los usuarios tengan una mala percepción de la calidad del servicio, teniendo un nivel muy por debajo de la calidad de servicio esperada por los usuarios, lo que ocasiona la insatisfacción del usuario.

Esta insatisfacción se puede ver reflejada de diferentes maneras dentro de la organización, principalmente en la parte económica puesto que, al haber un alto grado de insatisfacción por

parte de los clientes, estos no se sienten motivados a emplear nuevamente el servicio ofrecido, lo que ocasiona una disminución significativa en los ingresos que percibe la organización.

JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente puesto que, en la actualidad, la temática relacionada con la prestación de servicios, su calidad y satisfacción por parte de los usuarios es un aspecto importante que ha ido tomando relevancia en los últimos años, siendo considerado un tema clave al momento de hablar del desarrollo de la actividad transportista en el país.

Con relación al marco legal que rige el funcionamiento del transporte terrestre en el país, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 264 hace referencia a las competencias que presentan los gobiernos municipales. El artículo citado menciona lo siguiente:

Art. 264 “Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley”:

6. Planificar, regular y controlar el tránsito y transporte público dentro de su territorio cantonal” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Es decir, los gobiernos municipales son los encargados de vigilar que el transporte terrestre cumpla con todos los requerimientos y estándares de calidad que permitan a los usuarios alcanzar un nivel de satisfacción acorde a los servicios prestados por las operadoras de transporte. Por otra parte, artículo 30 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial menciona lo siguiente:

“Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción, observando las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y, deberán informar sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar” (Vique, 2019).

Justificación metodológica

La presente investigación se justifica porque actualmente la calidad de servicio es importante y pertinente porque la ciencia administrativa lo considera el punto clave para el desarrollo de la actividad productiva y social del transporte.

Cuando se analiza el servicio que ofrece las cooperativas (Pungalá, Licto y Chambo), tanto las cooperativas y los usuarios tienen la oportunidad de realizar una evaluación (en caso del usuario) y autoevaluación (en caso de ser la cooperativa) lo cual presume progresos continuos que ayudará a una mejor oferta con demanda satisfecha.

Se hará una propuesta para mejorar la calidad de los servicios prestados por las cooperativas de los buses interprovinciales (Licto, Pungalá y Chambo), en este caso se podrá conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios de estas cooperativas y a su vez las cooperativas conocerán sus ventajas y desventajas al momento de prestar el servicio. Para este fin, es necesario recolectar toda la información necesaria que permita conocer la realidad de los niveles de calidad del servicio de transporte mencionado. Para la recolección de la información pertinente, la investigación plantea el uso de la metodología SERVQUAL, misma que evalúa los niveles de calidad del servicio y satisfacción percibida por el usuario.

Justificación práctica

En la presente investigación se analizarán los resultados obtenidos por medio del modelo de encuesta mencionado con el propósito de proponer estrategias de mejora al servicio de transporte. Los beneficiarios del estudio serán los usuarios que utilicen el servicio de estas compañías de transporte interprovincial (Licto, Pungalá y Chambo), porque se realizará una investigación técnica sobre la calidad de servicio que ayuda a aumentar la eficiencia al brindar el servicio ofertado por los transportistas de las unidades.

Para realizar este estudio se cuenta con la cooperación de los señores gerentes de las distintas cooperativas, los cuales proporcionaron los permisos necesarios para el desarrollo de la investigación. Por medio de la información recolectada se puede realizar una propuesta de mejoramiento de la calidad que se acerque lo más posible a la realidad que presenta el servicio de transporte a analizar, lo cual será un beneficio directo tanto para las cooperativas de transporte como para los usuarios del servicio de transporte interprovincial.

Justificación académica

Analizando el presente trabajo desde un punto de vista académico, se puede decir que la presente investigación aplicó todos los conocimientos adquiridos por el estudiante durante su estancia en la Escuela de Ingeniería en Gestión de Transporte de la Escuela Superior Politécnica del

Chimborazo. Durante esta etapa, la investigadora desarrolló los conocimientos necesarios para la resolución de problemas a futuro, situación que se pone a prueba durante la ejecución del presente trabajo de investigación.

OBJETIVOS

Objetivo general

Proponer un modelo para el mejoramiento de la calidad de servicio de las cooperativas de transporte intraprovincial (Licto, Pungalá y Chambo), para la satisfacción de las necesidades del usuario.

Objetivos específicos

1. Identificar los aspectos de la prestación del servicio en el transporte intraprovincial público de pasajeros; su flota vehicular y aspectos que repercuten en prestar el servicio de las cooperativas.
2. Medir el nivel de calidad del servicio de transporte intraprovincial Pungalá, Licto y Chambo a través del método servqual.
3. Proponer el mejoramiento de la calidad de servicio de transporte intraprovincial (Pungalá, Licto y Chambo).

CAPÍTULO I

1. MARCO DE REFERENCIA

1.1. Antecedentes de la investigación

La calidad de servicio en el transporte público va creciendo con el desarrollo de los sectores que contribuyen con el progreso de la humanidad.

En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador con sede en Esmeraldas en el año 2016 en señor Ing. Gabriel Morón Villafuerte realizó un tema de investigación se basa en el análisis a la calidad del servicio urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario en donde analiza cada variante que afecta al transporte público urbano de Esmeraldas en este tema de investigación el autor pretendió mejorar la calidad en los buses urbanos.

En Chile en la Universidad Austral de Chile sede Puerto Montt los autores Andrea Erna Roja Ancacura y Víctor Raúl Ebner Soto en el año 2011 realiza el tema de investigación “Evaluación de la calidad del servicio de transporte a personas en la ciudad de Puerto Montt” en donde se aplicó encuestas dedicadas a los consumidores, los empleados y al dueño de la empresa, también considero las variables que afecta a la ciudad de Puerto Montt como fue el crecimiento en la oferta con poca demanda, este tema de investigación pretende mejorar la calidad de vida de los pobladores de la ciudad Puerto Montt mejorando el servicio brindado de los buses urbanos de dicha ciudad.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1. Administración

Según Adams (2019) la Administración como “La capacidad de coordinar hábilmente muchas energías sociales con frecuencias conflictivas en un solo organismo, para que aquellas puedan operar como una sola unidad”.

La capacidad no se puede lograr solo a través de la práctica, sino que demanda un buen conocimiento de los principios sobre los cuales descansa la administración como ciencia que trata justamente de dar las bases filosóficas administrativas y los métodos adecuados científicos para evitar los conflictos sociales.

A la vez, la negociación y la habilidad para transar en aspectos de forma. Para lograr lo que se considera de fondo es otra característica importante de la administración y requisito para todo un

buen administrador. Respetar el criterio de los demás, especialmente cuando es diferente al propio, es la única forma que existe para exigir respeto también a nuestro criterio.

El vocablo Administración proviene del latín ad–ministrare, que significa “estar bajo el mando del otro, prestar un servicio”. Este es un conjunto de funciones diseñadas para administrar. Se considera una tecnología para la búsqueda de resultados de máxima eficiencia, a través de la coordinación de las personas, cosas y sistemas que componen una organización o entidad, y también tiene como objetivo el estudio de la tecnología para la planificación, integración y control. Para obtener diversos beneficios, ya sean sociales o económicos, los recursos de la organización y la unidad de la organización, esto último dependerá de los objetivos de la organización.

1.2.1.1. Fundamentos de la administración

Algunos autores definen la gestión como un proceso en el que se planifican, organizan, ejecutan y controlan los recursos necesarios para lograr las metas y objetivos marcados en la organización. Por esta razón, los principales fundamentos de la administración son:

Planificar

Es un proceso de toma de decisiones que determina la realización de las metas futuras de la organización, debe considerar la situación actual y los factores internos y externos que pueden afectar la realización de la meta.

Organizar

Se refiere a establecer la estructura de la organización y determinar las funciones que debe realizar cada persona. Al organizar, debe asegurarse de que las tareas necesarias para lograr sus objetivos se asignen al personal más calificado para completar las tareas anteriores. Es decir, la integración y coordinación de los recursos financieros, materiales y humanos que son fundamentales para alcanzar las metas en la mayor medida posible.

Ejecutar

En la gestión administrativa la ejecución se refiere a la acción de realizar las actividades de acuerdo con el plan y la organización, por lo que es necesario tomar medidas para incentivar a los responsables de las actividades a realizar las actividades, entre las que se encuentran: estímulo, orientación y ayuda a los miembros del equipo.

Controlar

Se refiere a la función de gestión utilizada para evaluar el desempeño, incluidas todas las actividades para garantizar que las operaciones reales sean coherentes con las operaciones planificadas y puedan considerarse una de las actividades más importantes para la empresa. Mejor trabajo de gestión.

1.2.1.2. Principios de la administración

Henry Fayol, técnico en ingeniería y teórico de asuntos administrativos, de gestión y comerciales, diseñó catorce principios de gestión para la realización del enfoque común, global y sistemático de la empresa. Estos principios se aplican en organizaciones o instituciones. Tiempo, esto hará que su trabajo sea más eficiente.

Los principios de las administraciones son los siguientes:

División de trabajo

En una organización, las responsabilidades y funciones deben asignarse a cada departamento, departamento o departamento, y deben aclararse sus responsabilidades. Asignar tareas a cada empleado o miembro del grupo de trabajo puede garantizar que se consuma energía en la tarea y garantizar la eficacia del resultado final del trabajo.

Autoridad

En una empresa u organización debe existir una cadena de mando, por lo que debe existir una agencia autorizada, que sea responsable y tenga la facultad de emitir órdenes.

Disciplina

La cadena de mando debe ser respetada por todos los miembros de la organización, por lo que se deben respetar y respetar todos los mandatos emitidos por las máximas autoridades.

Unidad de comando

Los integrantes de la empresa u organización deberán contar con un supervisor o jefe directo, quien será quien emita directamente la orden.

Unidad de dirección

Dicha gestión organizacional debe responder a un solo plan de acción tomado por el gerente a cargo, y debe actuar en la misma dirección como un todo, sin contradicciones, desviaciones o desorientaciones. Si todos los miembros persiguen el mismo objetivo general, lo conseguirán de forma más rápida y eficaz. Esto se llama unidad de dirección. Por ejemplo, todas las actividades de marketing, como publicidad, promoción, precios, etc., deben ser gestionadas por un gerente. Todas las actividades de marketing solo pueden utilizar un plan.

El interés General debe ser superior al individual

Independientemente de la naturaleza de la organización, este principio es el más importante, porque todos los miembros de la organización deben anteponer los intereses de la empresa u organización a sus propios intereses, lo que puede conducir a la corrupción y su colapso total.

Remuneración

Se refiere al derecho de todas las personas a recibir una remuneración justa por su trabajo y esfuerzos, lo que contribuye al desarrollo y la realización de los objetivos de plata en la

organización. El salario debe basarse en el cargo desempeñado y las actividades que desarrolla, así como en la experiencia de la empresa, el horario de trabajo y los conocimientos del empleado.

Centralización

Se refiere al grado en que los subordinados pueden participar en la toma de decisiones. La centralización permite ejecutar eficazmente la cadena de mando sin necesidad de burocracia, por lo que la cadena de mando debe ejecutarse de la mejor manera y adaptarse a las necesidades de la organización en cada situación.

Jerarquía

La jerarquía es la autoridad o cadena de comandos. Lo más importante es que une a todos los miembros (gerentes y empleados) de arriba a abajo. Cada miembro debe saber quiénes son sus superiores y, de manera similar, debe saber quiénes son sus subordinados. La jerarquía es esencial para mantener una buena comunicación y no debe destruirse.

Ordenamiento

El principio se refiere al hecho de que todo y todos deben colocarse en su lugar. En el caso de las personas, se llama orden social, y en las cosas, se llama orden material. En una empresa u organización, todo debe estar ubicado en el lugar correcto y disponible cuando sea necesario.

Equidad

Esta es una combinación de igualdad, justicia y bondad. Los gerentes deben usar este principio al tratar con empleados o subordinados.

Estabilidad del personal

Los empleados necesitan tiempo para mejorar la eficiencia, por lo que se les debe dar tiempo para lograrlo. Cuando la eficiencia laboral de un empleado mejora, debe ser permanente y tener seguridad laboral.

Iniciativa

En la gestión, se anima a los empleados a tomar la iniciativa para formular planes y ponerlos en práctica en beneficio de la empresa. Esto crea satisfacción para los empleados y éxito para la organización.

Espíritu de cuerpo

Para tener un buen clima de trabajo, se debe cultivar la conciencia de equipo y todos sus miembros deben ser considerados imprescindibles. La coordinación entre las dos partes es siempre más dinámica que la autoridad (Definición, 2016).

1.2.1. Planeación

En el proceso administrativo, la etapa inicial es el plan, esta etapa incluye formular el estado futuro deseado de la organización, proponer planes de acción alternativos sobre esta base,

evaluarlo y determinar el mecanismo adecuado a seguir para lograr la meta. Además de determinar la asignación de recursos humanos y materiales necesarios para un uso eficaz, se han hecho algunas sugerencias.

La planeación es una acción que desarrolla una estrategia que puede lograr las metas que se han determinado. Por lo tanto, el plan se puede ejecutar. Requiere de varios elementos. Primero, debes entender y analizar una cosa o situación específica, para luego proceder a definir lo que quieres lograr de determinada manera. Objetivos, definir la ubicación o el momento de alguien o alguien, proponer un lugar adonde ir, e indicar gradualmente el propósito a alcanzar. (Concepto de definición, 2019)

"Planeación" se refiere al desarrollo de estrategias generales y métodos detallados para la naturaleza, el tiempo y el alcance esperados de la auditoría. El auditor recomienda la ejecución oportuna y eficaz de la auditoría.

1.2.1.1. Principios de la planeación

Los principios a tener en cuenta para que la planeación sea de utilidad son los siguientes:

- **Flexibilidad.**- El plan debe poder adaptarse a los cambios dentro de la organización debido a cambios en los requisitos de la empresa, las operaciones o el nivel de gestión.
- **Inherencia.** - Toda organización debe tener un plan que determine cómo resolver ciertos problemas para lograr las metas de la manera más efectiva.
- **Racionalidad.** - Implica comprender el problema, luego determinar los criterios de diseño del plan, identificar alternativas y sus aplicaciones. Las decisiones deben basarse en la lógica y la racionalidad, no en las emociones y los valores.
- **Universalidad.** - El plan debe especificar la cantidad de recursos necesarios para lograr los objetivos establecidos (teniendo en cuenta los recursos disponibles dentro de la empresa). De esta forma, una vez finalizado el diseño previsto, se puede implementar de forma inmediata.
- **Unidad.** - A cada miembro de la empresa se le asignará una meta, y esta meta debe guiarse para lograr una meta común. Aunque cada función tiene un plan, todas deben combinarse en un plan principal.
- **Compromiso.**- Para lograr el objetivo, se debe calcular el tiempo comprometido para cada recurso.
- **Precisión.** - El plan debe ser preciso y cualquier error puede afectar otras funciones de la empresa. Cuanto más preciso sea el plan, mayores serán las posibilidades de lograr el objetivo.
- **Factor limitante.** - Al diseñar el plan, debe considerar las limitaciones que pueden obstaculizar el logro de sus objetivos antes de tomar cada decisión.

- **Factibilidad.** - Cualquier plan debe ser realista: diseño basado en la experiencia, los hechos y los recursos disponibles.

1.2.1.2. Tipos de planeación

Existen distintos tipos de planeación:

- **Estratégica.**- Este es un plan a largo plazo implementado por el gerente de la organización. Analiza cómo los factores externos e internos afectan los objetivos establecidos: campañas publicitarias, presencia en los medios, entrada al mercado, etc.
- **Táctica.** - Son planes diseñados para responder a crisis, por lo que se asocian a decisiones a corto plazo en respuesta a planes estratégicos.
- **Interactiva.** - En este plan se diseña una solución para posibles problemas futuros y se determinan los recursos necesarios para implementar la solución.
- **Normativa.** - Consiste en un conjunto de reglas que regulan el funcionamiento de la organización en el interior. El plan incluye horas de trabajo, períodos de descanso, vacaciones y uniformes del personal.
- **Operativa.** - El plan resuelve los recursos organizacionales conflictivos (incluidos los empleados) de alguna manera. En este plan se asignan proyectos a cada área, los pasos a seguir y el plazo para cada área (Raffino M. , 2019).

1.2.1.3. Plan Estratégico

El plan estratégico empresarial es la herramienta de mejora básica para cualquier negocio. A través de este documento se pueden expresar los objetivos comerciales a alcanzar a medio o largo plazo, y se explica en detalle la forma de conseguirlos.

El objetivo del plan estratégico es diseñar el camino a seguir para lograr el objetivo y determinar la forma de traducir estas decisiones en acciones. Sin embargo, para establecer esta ruta, primero debe:

- Analizar y definir las características de la empresa.
- Reflexionar sobre sus puntos fuertes e identificar las posibles amenazas que puedan suponer un problema.
- Meditar sobre cuáles son los objetivos de la empresa y qué mejoras se deben realizar para alcanzarlos.

¿Qué elementos debe contener el plan estratégico?

- a) **Presentación**

El primer paso es definir dónde estamos y hacia dónde queremos llegar realmente. Para diseñar la estrategia más adecuada para lograr sus objetivos, una empresa debe conocer cuáles son su punto de partida y sus objetivos.

b) Misión, visión y valores

Estos tres elementos son las razones para convertirse en empresa. A través de ellos se puede determinar el propósito y los métodos de trabajo de la empresa, por lo que cualquier plan estratégico no debe ignorar esta parte.

A través de la misión se describe la razón, el propósito y la tarea de la existencia de la empresa.

La visión define, más específicamente lo que la empresa espera lograr dentro de un período de tiempo específico.

Los valores, reflejan en sí mismos los principios en los que se basa la empresa y los principios que se basarán en su desempeño.

c) Análisis de empresa y el entorno

Las estrategias diseñadas para lograr los objetivos deben analizarse con anticipación para comprender la situación de la empresa y su entorno.

- A través del análisis interno, la organización debe preguntar sobre el proceso que realiza de manera especial. El objetivo de esta investigación es conocer los aspectos positivos de la empresa, sacarle el máximo partido e identificar áreas que deben mejorarse.
- El análisis externo debe ayudar a la organización a comprender cómo los cambios tecnológicos, el mercado o las condiciones sociales, políticas o económicas tienen un impacto negativo en la condición de la empresa.

En su forma más simple, un plan estratégico es una herramienta que puede recopilar los objetivos que la organización debe alcanzar para lograr su misión y lograr su visión (imagen de futuro). Entonces, incluso si el futuro es impredecible, proporciona a la organización un diseño y una construcción futuros. El plan estratégico también define las acciones necesarias para lograr este futuro. Por tanto, el plan es una apuesta de futuro, por tanto, se ajusta al supuesto del experto en planes estratégicos Ackoff R (1981): No se puede prever el futuro, pero se debe crear el futuro. El objetivo de la planificación debería ser diseñar un futuro ideal e inventar un método para lograrlo (Insotools, 2015).

¿Por qué hacer planeación estratégica?

Porque la planificación estratégica proporciona un marco real para que los líderes y miembros de la organización comprendan y evalúen el estado de la organización. Esto ayuda a mantener la coherencia del equipo para que utilicen un lenguaje común basado en la misma información, lo que ayudará a aportar alternativas rentables y valiosas a la organización. El plan estratégico de la

organización define el trabajo de cada miembro, lo que asegura que las acciones de cada miembro estén dirigidas a lograr metas futuras.

Beneficios de la planeación estratégica

Según, Roncancio (2018) la planeación estratégica tiene los siguientes beneficios:

- Permite que su organización actúe de forma proactiva y no reactiva
- Da a todo el equipo un sentido de dirección
- Incrementa la rentabilidad y la cuota de mercado del negocio
- Aumenta la longevidad del negocio
- Aumenta la satisfacción laboral al dar sentido y propósito
- Establece una diferenciación y evita la convergencia competitiva
- Permite tomar mejores decisiones
- Incrementa la eficiencia operacional
- Identifica y establece prioridades para la organización.
- Establece una estructura para coordinar y controlar las actividades.
- Reduce los efectos y cambios adversos.
- Permite que todas las decisiones estén alineadas con los objetivos.
- Reduce el tiempo y los recursos que se invierten en la corrección de decisiones erróneas.
- Facilita la distribución del tiempo y los recursos.
- Fomenta una mejor comunicación entre los miembros del equipo.
- Da una base para establecer las responsabilidades individuales.
- Ofrece un método operativo para enfrentar problemas y oportunidades.
- Fomenta una buena actitud hacia el cambio.
- Proporciona un alto grado de disciplina en la dirección de la organización.

1.2.2. Organización

El término "organización" (del latín Organón, que es el órgano elemento del sistema y el propio sistema) es ampliamente utilizado en diversos campos (negocios, educación, sociedad, deportes, religión, etc.), por un lado, para las entidades (Por ejemplo, empresas, corporaciones, instituciones públicas, organizaciones no gubernamentales, etc.), por otro lado, para una actividad (por ejemplo, organización de empresa, actividad o simplemente reagrupación familiar); por lo tanto, se necesita un proceso separado y / o simultáneo. El concepto se aplicó a estas dos situaciones con el fin de tener una comprensión completa del significado del término en función del contexto en el que se utiliza. Por tanto, en este artículo se proponen tres conceptos

organizativos en concreto uno se aplica a las entidades, el otro se aplica a las actividades y el tercero se aplica a dos situaciones (Thompson, 2013).

Es pues un sistema orgánico ubicado en un medio hostil con el que se intercambia energía, materia información y dinero, es decir, que la organización es un sistema socio-técnico abierto, el cual posee, entradas y salidas con procesos de retroalimentación o ciclos de retorno para modificar el propio sistema, en estructura, operación, función o propósito, permitiendo su permanencia en el tiempo, además una organización cuenta con procesos internos de readaptación, construcción y auto reparación, que le permiten interrelacionarse adecuadamente con un entorno (Velásquez, 2007).

1.2.2.1. Diseño organizacional

El diseño organizacional es el proceso de selección de la estructura de relaciones de tareas, responsabilidades y autoridad en la organización. Las conexiones entre los distintos departamentos de la organización se pueden representar en el organigrama. Un organigrama es una representación de la estructura interna de una organización, que muestra la relación entre varias tareas o funciones.

Las decisiones de diseño organizacional suelen estar relacionadas con el diagnóstico de múltiples factores, entre ellos la cultura, el poder, el comportamiento político y el diseño del trabajo en la organización. El diseño organizacional representa los resultados del proceso de toma de elecciones, incluidas las fuerzas del medio ambiente, los componentes técnicos y las elecciones estratégicas, las cuales son.

- Fomentar el flujo de información y la toma de decisiones para satisfacer las necesidades de clientes, proveedores y agencias reguladoras.
- Definir con claridad la autoridad y responsabilidad de trabajos, equipos, departamentos y divisiones.
- Crear el nivel requerido de integración (coordinación) entre trabajo, equipo, departamento y departamento, y desarrollar procedimientos para responder rápidamente a los cambios ambientales.

a) Factores Claves en el Diseño Organizacional

Todos los diseños organizacionales (mayor descentralización y delegación de autoridad a los empleados) resolvieron algunos problemas, pero al mismo tiempo crearon otros problemas. Todo diseño organizacional tiene algunas deficiencias, y la clave es elegir un diseño organizacional que las minimice. Algunas variables se pueden determinar por separado para los tres factores principales que influyen en las decisiones de diseño organizacional: entorno, estrategia y

tecnología. Otros factores (como proveedores, consumidores y nuevos competidores) también afectan el diseño de la organización.

Factores Ambientales

Los componentes del medio ambiente que los gerentes y empleados tienen que evaluar son: 1) las propiedades del ámbito de hoy y futuro, y 2) cómo estas propiedades están afectando la función de la organización para operar de forma positiva. Tal vez la mejor forma de entender el efecto del ámbito en el diseño de una organización es mirar los múltiples componentes que conforman el ámbito. 4 componentes Creemos que los más relevantes son: proveedores, distribuidores, participantes y consumidor.

Factores Estratégicos

Muchos factores estratégicos pueden afectar las decisiones de diseño organizacional. Nos centramos en uno de los marcos de estrategia competitiva más famosos desarrollado por Michael Porter de la Universidad de Harvard. De acuerdo con su enfoque, las organizaciones necesitan diferenciarse y diferenciarse de los competidores para establecer y mantener una ventaja competitiva. Las organizaciones han intentado establecer una ventaja competitiva de diversas formas, pero para establecer esta ventaja, parece que se necesitan tres estrategias: bajo costo, diferenciación y enfoque.

 **Bajo costo:** Las estrategias de bajo costo se basan en la capacidad de la organización para proporcionar productos o servicios a un costo menor que la competencia. Las empresas que eligen estrategias de bajo costo intentan obtener ventajas de costos significativas sobre otros competidores y benefician a los consumidores a través del ahorro de costos, ganando así participación de mercado. Este tipo de estrategia tiene como objetivo vender productos estandarizados que sean atractivos para los clientes "comunes" en una amplia gama de mercados.

 **Diferenciación:** La base de una estrategia de diferenciación es proporcionar a los clientes algo único y distinguir los productos o servicios de la organización de los de la competencia. Las organizaciones que eligen una estrategia de diferenciación suelen utilizar un diseño basado en productos, es decir, cada producto tiene sus propios departamentos de fabricación.

 **Enfoque:** Las estrategias clave están diseñadas para ayudar a las organizaciones a apuntar a segmentos de mercado específicos en la industria, mientras que las estrategias diferenciadas y de bajo costo están diseñadas para apuntar a todo el mercado de la industria. Las organizaciones que eligen una estrategia clave pueden utilizar cualquiera de los siguientes métodos Varios diseños organizativos, desde la función hasta el producto y la red, pueden satisfacer las preferencias de sus consumidores. La elección del diseño organizacional refleja el nicho de un grupo particular de compradores, mercados regionales o clientes con gustos, preferencias o necesidades especiales. La idea básica es especializarse en formas que otras organizaciones no pueden igualar de manera efectiva. El mayor inconveniente que enfrentan las organizaciones al

utilizar estrategias clave es el riesgo de que el nicho básico del mercado cambie gradualmente a las características. Amplio mercado (Echavarría, 2012).

Factores Estratégicos

La tecnología es el proceso por el cual una organización convierte insumos en productos. Aunque hay literalmente cientos de tecnologías, nos concentraremos en la forma en que la tecnología en general se incluye en el diseño de una organización. La coordinación de equipos y departamentos, la delegación de autoridad y responsabilidad, y la necesidad de mecanismos formales de integración, están todos influidos por la medida en que las unidades deben comunicarse entre sí para alcanzar sus metas (Hellriegel, 2004).

1.2.2.2. Elementos estructurales

La estructura organizativa se denomina forma organizativa interna y administrativa de la empresa u organización. Esto también incluye dividir el trabajo en ciertas regiones o sectores basados en la misma estructura.

Generalmente se habla de cuatro tipos de estructura organizacional:

- **Lineal.** Contempla como principio organizador la jerarquía, es decir, la autoridad directa del jefe sobre sus subordinados, ya que sobre él recaen todas las decisiones y todas las responsabilidades. Es una estructura que privilegia la rapidez, la contabilidad clara y sencilla, dado que los cargos están muy bien delimitados en la estructura, atendiendo los empleados a la guiatara de un jefe compartido. Es el modelo preferido por empresas pequeñas, de baja producción y poco capital humano.
- **Funcional.** Recomienda dividir el trabajo de la organización en múltiples departamentos profesionales, cada uno de los cuales está liderado por un jefe independiente, quien coordina su equipo de trabajo y permite la comunicación con otros equipos. Es una estructura versátil, flexible y muy popular, especialmente para grandes empresas con gran número de empleados.
- **De Staff.** Un modelo de negocio minimalista, que tiende a almacenar muchas funciones en contratos externos en otros modelos, lo que implica la construcción de una unidad de obra. Este es un modelo flexible y moderno, pero aún requiere flujo de capital para justificar no tener equipo propio en lugar de subcontratarlo.
- **Matricial.** La empresa está compuesta por equipos de trabajo independientes, cada equipo de trabajo está asignado a un proyecto específico, compuesto por diferentes grupos de trabajadores bajo el mando del coordinador, y el coordinador está en el informe del jefe de la organización. Es la estructura más dispersa conocida, y también es la estructura más adecuada para corporaciones multinacionales gigantes. (Raffino E. , 2020)

a) Complejidad

La complejidad se refiere a la multiplicidad de unidades estructurales en las que se agrupan los miembros de una organización. Unidades que pueden establecerse en función de los roles, los puestos, los conocimientos, las funciones, los rangos, etc. La formación de esas unidades se da a través de un proceso de diferenciación que tiene lugar a través de la segmentación de la estructura existente o por la adición de nuevas unidades a esa estructura. Gracias al proceso de diferenciación tiene lugar un incremento de la complejidad organizacional según autores que repercute en otros aspectos estructurales de la organización como sus sistemas de comunicación, su nivel de formalización y su grado de centralización. Las unidades en que pueden clasificarse los miembros de la organización varían vertical y horizontalmente (Equipo editorial, 2018).

Determinantes de la complejidad organizativa

La estructura organizativa es el instrumento a través del cual se implementa la estrategia, que a su vez se diseña para integrar a la organización con el entorno. Estructurar una organización consiste básicamente en dividir las tareas a realizar, y posteriormente coordinar dichas tareas de modo eficaz y eficiente. En función de la división y la coordinación que hayamos hecho tendremos un mayor o menor grado de complejidad en nuestra organización. Numerosos autores consideran que las variables básicas que determinan la complejidad de una organización son tres:

- **Diferenciación horizontal:** grado de diferenciación entre las unidades de la empresa, determinada por las características y cualificaciones de sus miembros, la naturaleza de las tareas que ejecutan, el criterio de departamentalización elegido...; una mayor diferenciación entre las mismas (mayor heterogeneidad entre los criterios de agrupación, grado de cualificación de sus miembros, tamaño...) implica una mayor complejidad organizativa.
- **Diferenciación vertical:** definida por los niveles jerárquicos; un mayor número de escalones jerárquicos implica una mayor complejidad.
- **Dispersión espacial:** grado de dispersión geográfica entre los miembros de una organización; a mayor dispersión mayor complejidad (Wolters Kluwer, 2017).

b) Formalismo

Se refiere al uso de reglas y procedimientos, y se refiere al grado de estandarización de los trabajadores organizacionales. Si el cargo es muy formal, el responsable no tendrá libertad para decidir qué hará, cómo lo hará y cuándo lo hará. El grado de estandarización de la organización. Si se trata de una posición muy formal, la persona en esa posición tiene poca libertad para decidir qué se hará, cuándo y cómo se hará.

Se refiere al grado de estandarización del trabajo de la organización. Cuanto mayor es el grado de formalización del cargo, menor es la libertad de acción y toma de decisiones de la persona en

la organización. El formalismo evita que las organizaciones tomen acciones alternativas (Edumet, 2004).

c) **Centralismo**

El término centralismo se refiere a la doctrina que promueve la centralización de funciones y poder. Básicamente, el centralismo consiste en un sistema de organizaciones estatales, en el que las decisiones de gobierno son únicas y se originan en un mismo centro, es decir, no consideran las diferentes culturas o nacionalidades en las que se basan.

El centralismo puro esta será una actividad que ejerce exclusiva y plenamente el poder de la agencia central.

El **centralismo desconcentrado**, aquí todo lo que dependa de la decisión de la agencia administrativa o del particular.

Una de las formas más famosas de centralismo es el llamado centralismo democrático, que es la organización y el modo de funcionamiento observado por las organizaciones y partidos marxista-leninistas. La combinación de centralismo y democracia refuerza la disciplina consciente y la libertad de sacrificio voluntario para lograr la máxima eficiencia organizativa y administrativa. En este caso, tanto la toma de decisiones como la discusión se realizarán de abajo hacia arriba y viceversa (Definición , 2013).

1.2.3. Dirección

La Dirección es un aspecto muy importante del desarrollo organizacional, porque conduce al comportamiento de los recursos humanos de la empresa. Necesita el liderazgo superior del personal operativo de la empresa y debe establecer un sistema de comunicación que permita a los empleados colaborar en equipos, coordinar todo el trabajo y alcanzar eficazmente los objetivos de la organización (Marciaga, 2015).

La dirección es esencial para la organización porque:

- Implementar los lineamientos establecidos para la planificación y organización. Si no se toma ninguna medida, estos principios solo existirán en los sueños y la fantasía.
- A través de él, los empleados pueden tener mejores comportamientos dentro de la organización.
- La productividad de la organización depende directamente de una dirección eficiente.
- Su calidad se refleja en la realización de metas, la correcta implementación del sistema de control y un liderazgo sólido basado en el trabajo en equipo.

- Capacitación efectiva de los recursos humanos para desarrollar las diferentes tareas dentro de la organización, por lo tanto, debe existir un equipo de trabajo competente para mejorar la eficiencia de la organización.

1.2.3.1. Estilos de dirección de Likert

Rensis Likert fue un educador y psicólogo especializado en teoría sobre la gestión. En las décadas de 1960 y 1970, su trabajo fue particularmente influyente entre las empresas japonesas. Su investigación determinó que los mejores supervisores son aquellos que se enfocan en los aspectos humanos de los problemas del equipo y aquellos que trabajan eficazmente con las metas de desempeño de la administración. En las décadas de 1960 y 1970, su trabajo fue particularmente influyente entre las empresas japonesas. Su investigación encontró que los mejores supervisores son aquellos que se enfocan en los aspectos humanos de los problemas del equipo y aquellos que trabajan eficazmente en las metas de desempeño.

Likert, después de estudiar miles de empresas y empleados, determinó que existen cuatro sistemas de dirección:

a) Autoritario-coercitivo:

El equipo que representa al técnico autoritario tiene cero confianzas en el equipo. Se centran en la toma de decisiones y creen que el miedo que infunden y castigan es la principal motivación de los empleados. La comunicación es hacia abajo.

b) Autoritario-benevolente:

En este modelo de gestión hay mejoras respecto al modelo anterior, pero la actitud del directivo hacia el colaborador es paternalista. Una confianza limitada y condescendiente. No tiene miedo, sino que se motiva a sí mismo a través de recompensas económicas. La comunicación ha mejorado ligeramente y la productividad también ha aumentado.

c) Consultivo:

Likert considera un estilo cercano a la mejor dirección. El control todavía se encuentra principalmente en un nivel superior, pero comparte algunos derechos de control con los gerentes de nivel medio y bajo, determina los objetivos después de las discusiones con los subordinados y toma decisiones operativas en los niveles inferiores de la organización.

d) Participativo:

Este último es el sistema ideal para el psicólogo. La decisión de este estilo se toma por consenso, y la forma de recompensa se genera a través de medios económicos y es simbólica. La comunicación es fluida y promueve la toma de decisiones conjunta.

Likert está comprometido con los gerentes y líderes que están comprometidos con la toma de decisiones para los sistemas participativos si quieren maximizar la cantidad y la calidad del desempeño del equipo (Avelarde, 2018).

1.2.4. Control

El control se concibe como la verificación a posterior de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos, forma parte central de la acción de control (Enríquez, 2012).

Tanto las organizaciones grandes como las pequeñas utilizan procedimientos de control para asegurar que avanzan satisfactoriamente, hacia las metas que se han delineado anteriormente, y para verificar que están operando de la mejor manera.

El control organizacional es el proceso por el cual los gerentes monitorean y regulan la eficiencia y efectividad de la organización y sus miembros en la realización de las actividades necesarias para lograr las metas organizacionales. El control organizacional se refiere a reglas y procedimientos formales que pueden prevenir o corregir desviaciones del plan y lograr las metas esperadas.

El control en una organización es la etapa básica de la gestión administrativa, porque a pesar del ambicioso plan de la empresa, la estructura organizativa adecuada y la gestión eficaz, los ejecutivos no podrán verificar la verdadera situación de la organización, y no existe ningún mecanismo para asegurar e informar si los hechos cumplen objetivos (Enríquez, 2012).

1.2.4.1. Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión empresarial proporcionan información valiosa que puede medir los procesos y estrategias aplicados.

Los indicadores de gestión son datos (cuantitativos y cualitativos) que reflejan las consecuencias de las medidas tomadas en los procesos, actividades o estrategias de una organización. Estos indicadores también pueden denominarse indicadores de desempeño, y se utilizan para analizar si la empresa está logrando los objetivos establecidos por la alta dirección (Campier, 2019).

Tipos de indicadores de gestión

Los indicadores determinan el triunfo de un plan, proceso, campo u organización. O sea, si se alcanzan las metas marcadas. Para eso, se necesita vincular cambiantes por medio de cálculos que permitan obtener resultados, tendencias y evoluciones. Por consiguiente, al entender o mapear

todos dichos resultados, puede actuar sobre cada resultado y subvertir su camino. Ahora, esta lista puede enseñar los tipos de indicadores más frecuentes en la compañía:

a) **Indicadores de eficiencia**

Este indicador vincula los recursos invertidos o utilizados con los resultados obtenidos.

b) **Indicadores de eficacia**

Miden el grado en que se llevan a cabo las actividades planificadas y se logran los resultados esperados. Esta es una comparación entre logro y meta.

c) **Indicadores de cumplimiento**

Se basan en medir la realización de la tarea o trabajo. Por ejemplo, el número mínimo de pedidos.

d) **Indicadores de evaluación**

El propósito es analizar el desempeño obtenido de la ejecución de la tarea con el fin de encontrar áreas de mejora. Por ejemplo, analice la distribución de pedidos (Campier, 2019).

1.2.5. Calidad

La calidad es un término que ha acompañado a la humanidad desde su aparición en la tierra, donde el hombre ha realizado constantes esfuerzos por mejorar su calidad de vida en diferentes aspectos, por esta razón es que en la actualidad se puede oír hablar de la calidad en relación con prácticamente cualquier área de nuestra vida: calidad de los materiales de construcción, calidad de un producto alimenticio, calidad de la ropa, calidad del transporte urbano, calidad de una relación, calidad humana de la persona, calidad de vida (Bondarenko, 2007).

Desde este contexto se puede decir que la calidad es un conjunto de atributos y características de un producto o servicio que pueden hacer que satisfaga necesidades, gustos y preferencias y satisfaga las expectativas del consumidor. Dichos atributos o características pueden estar relacionados con los insumos, diseño, apariencia, estética, protección, durabilidad, servicio al cliente, servicio postventa, etc. utilizado.

La calidad en su sentido más amplio, identificando sus principales elementos y modelos de gestión. Allí se evidencia su importancia, desde este se analiza como punto indispensable para la perdurabilidad y el desarrollo de la organización, como algo que le permitirlle dinamizar sus procesos internos, diferenciarse del entorno, adaptarse al medio y satisfacer adecuadamente las necesidades de sus diferentes grupos de interés (Sanabria, Romero, & Flórez, 2014).

Tipos de calidad

Desde la perspectiva de López (2005), señala los siguientes tipos de calidad:

Interna: este tipo de calidad es entendido desde la perspectiva de cómo una organización administra la calidad de sus procesos, productos, servicios.

Externa: se refiere a la percepción de calidad por parte del usuario o consumidor con relación al producto o servicio que se compra o utiliza.

1.2.5.1. Gurús de la Calidad

a) William Edwards Deming

Se considera el padre de la calidad global y proporciona sistemas innovadores a medida. Su objetivo es satisfacer las necesidades de los clientes tanto como sea posible y proporcionarles los productos más baratos posibles. Para él, esto obligó a la empresa a detener la innovación y la mejora. En uno de los 14 puntos clave identificados, señaló que la base de las operaciones comerciales debe ser la calidad, no la cantidad (López, 2005).

Uno de sus aportes fundamentales es el de la Mejora Continua.

La filosofía Deming se basa en los catorce principios gerenciales, que constituyen el pilar para el desarrollo de la calidad.

1. Mejorar continuamente los productos y servicios para mejorar la competitividad, mantener el desarrollo de la empresa y crear oportunidades de empleo.
2. Adoptar la nueva filosofía para afrontar el desafío de una nueva economía y liderar el cambio.
3. Eliminar la dependencia en la inspección para conseguir calidad.
4. Acabar con la práctica de comprar en base solamente al precio. Minimizar el coste total en el largo plazo y reducir a un proveedor por elemento estableciendo una relación de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema. Esto mejorará la calidad y reducirá los costes.
6. Instituir el entrenamiento de habilidades.
7. Adoptar e instituir el liderazgo para la dirección de personas, reconociendo sus diferencias, habilidades, capacidades y aspiraciones. El propósito del liderazgo es ayudar al equipo a mejorar su trabajo.
8. Eliminar el miedo, de forma que todos puedan trabajar con eficacia.
9. Eliminar las barreras entre departamentos asegurando una cooperación de sus colaboradores. Las personas de todos los departamentos deben trabajar como un equipo y compartir información para anticipar problemas que pudieran afectar al uso del producto o servicio.
10. Eliminar los eslóganes y exhortaciones a la calidad. Esto solo puede dañar las relaciones ya que la mayoría de las causas de baja calidad son del sistema y los empleados poco pueden hacer.

11. Eliminar los objetivos numéricos, las cuotas y la dirección por objetivos. Sustituyen el liderazgo.
12. Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo. Esto es eliminar la revisión anual de méritos o cualquier tipo de clasificación que solo creará competitividad y conflicto.
13. Instituir un vigoroso programa de educación y auto mejora.
14. Poner a todo el mundo a conseguir la transformación.

Bases de la filosofía de Deming

El objetivo donde se fundamenta la filosofía de Deming surge ante la concepción básica de convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas. Actualmente, el premio se otorga a aquellas empresas que contribuyen de manera muy significativa al desarrollo de la dirección y control de calidad, y supone un acicate para promover la Gestión de la Calidad en numerosas compañías que encuentran en el galardón una excelente ocasión para comenzar a aprender (Andrade & Labarca, 2011).

Otro aporte importante de Deming es el ciclo PHVA, el cual es muy útil para el desarrollo y ejecución de planes de mejora de la calidad en cualquier nivel de ejecución u operativo. Este ciclo también se conoce como: "Ciclo de calidad" y "Espiral de mejora continua", aunque los japoneses cambiaron su nombre a CICLO DEMING en 1980:

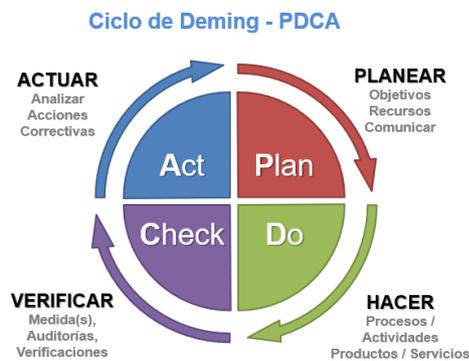


Figura 1-1 Ciclo de Deming

Fuente: Control Inventarios

PLANEAR: se realiza planes de manera objetiva y exhaustiva. ¿Qué hacer? ¿Cómo hacerlo?

HACER: Realiza inspecciones o ensayos a pequeña escala según lo previsto. Hacer lo planificado.

VERIFICAR: Se controla si se ha obtenido el efecto deseado y su intensidad. Las cosas pasaron según se planificaron.

ACTUAR: Implica la ejecución en sí.

b) Philip B. Crosby

Nació en 1926, la filosofía de Crosby la clave de la calidad se concentra en realizarlo bien a la primera, o sea, que este inicio es la base del cambio hacia la calidad, realizando viable dar un producto o servicio que cumpla con requisitos del comprador según sus necesidades y por consiguiente se debería generar un sistema para la prevención, cuyo estándar de manejo sea cero deficiencias. Crosby establece la calidad y la resume en 4 principios absolutos:

- Calidad es llevar a cabo con los requisitos del comprador.
- El sistema de calidad es la prevención.
- El estándar de funcionamiento es cero deficiencias.
- La medición de la calidad es el costo del incumplimiento.

Los 14 pasos para el mejoramiento de la calidad de Crosby

1. Asegúrese de que la dirección se encuentre comprometida con la calidad
2. Forme conjuntos para el mejoramiento de la calidad con representantes de cada departamento.
3. Determine como examinar dónde se muestran los inconvenientes de calidad recientes y potenciales.
4. Evalúe los gastos de la calidad y explique su implementación como un instrumento de gestión.
5. Aumente los datos sobre la calidad y el interés personal de todos los empleados.
6. Tome medidas formales para arreglar los inconvenientes reconocidos durante los pasos pasados.
7. Instituya una comisión para el programa “cero defectos”.
8. Instruya a todos los empleados para que cumplan con su parte en el programa de mejoramiento de la calidad.
9. Organice una “jornada de los cero defectos” para que todos los empleados se den cuenta de que ha habido un cambio.
10. Aliente a las personas para que se fijan metas de mejoramiento para sí mismos y para sus equipos.
11. Aliente al personal para que comunique a la dirección los obstáculos que confronta en la prosecución de sus metas de mejoramiento.
12. Reconozca y valore a esos que participan activamente en el programa.

13. Establezca tips de calidad para conservar reportado al personal en forma regular.
14. Repita todo para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no termina nunca

c) **Ishikawa**

El japonés Ishikawa es conocido por simplificar el uso de datos estadísticos para controlar la calidad.

También es uno de los impulsores del círculo de calidad del país, cuyo objetivo es mejorar la empresa. Con este fin, creó un cuadro con su apellido, también conocido como diagrama de causalidad. Dijo que la búsqueda de la calidad también debe afectar la vida personal del departamento de ventas y todo el personal relevante.

Para resumir su filosofía se pueden destacar tres puntos:

- ✚ Controlar la calidad es hacer lo que se tiene que hacer.
- ✚ El control de calidad empieza y termina con la capacitación a todos los niveles.
- ✚ Siempre se deben tomar las acciones correctivas apropiadas.

Diagrama de ishikawa (causa y efecto/ espina de pescado)

Es un método gráfico que refleja la relación entre las características de calidad y los factores que pueden afectar su calidad. Haga coincidir el efecto con su causa subyacente.

Ventajas

- Hacer el mapa de Ishikawa en sí mismo es aprender (puede aprender más sobre el proceso o la situación).
- Encuentre activamente la causa del problema y refleje el resultado en el gráfico.
- Muestra el nivel de conocimientos técnicos sobre el proceso.
- Puede señalar todas las posibles causas de los problemas y sus interrelaciones, resolver el problema se convierte en un desafío, lo que inspira motivación para un trabajo de calidad.

Círculos de calidad

La naturaleza de estos círculos de calidad y sus objetivos varían, dependiendo de la empresa involucrada. Los objetivos del círculo de calidad son:

- La empresa se fortalece.
- A través de seminarios, ayudar a los trabajadores a sentirse satisfechos y respetar las relaciones interpersonales.

- Descubre la capacidad de aumentar el potencial de cada empleado.

En el mundo de la calidad, se aplican herramientas de Ishikawa:

Los diagramas de Pareto

Su propósito es mostrar los factores más importantes en el proceso de investigación:

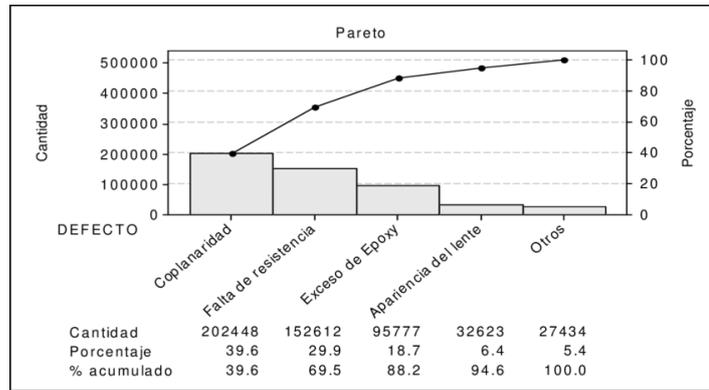


Figura 2-1: Diagrama de Pareto

Fuente: (Pareto, 1909)

Diagrama Causa-Efecto

Diagrama de causa y efecto ("diagrama de espina de pescado" o diagrama de Ishikawa) Este diagrama identifica la causa del impacto o problema y los clasifica por categoría:

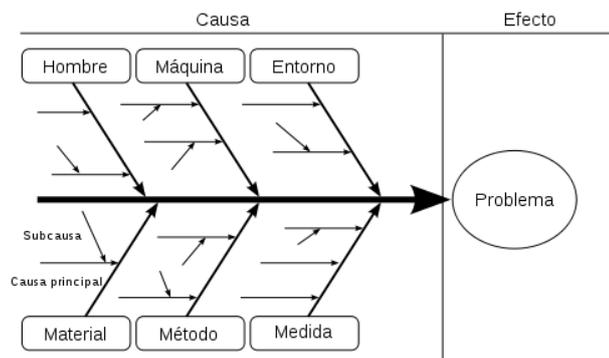


Figura 3-1: Diagrama Causa-Efecto

Fuente: (Ishikawa, 1943)

Los histogramas

El gráfico muestra la distribución de frecuencia de variables y diferentes valores:

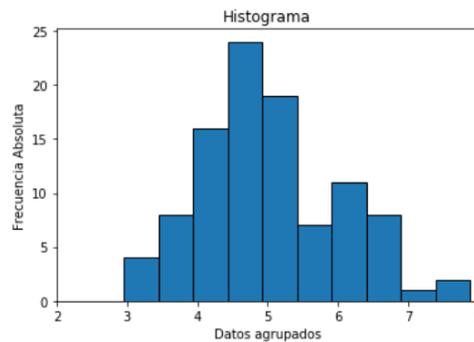


Figura 4-1: Histogramas

Fuente: (Playfair, 1786)

La mayor contribución de Ishikawa es simplificar los métodos estadísticos utilizados para el control de calidad en la industria en su conjunto. Permite analizar los factores que intervienen en la calidad del producto a través de una relación de causa y efecto, ayudando a sacar a la luz las causas de la dispersión y también a organizar las relaciones entre las causas (Gándara, 2014).

d) Joseph Juran

Este pensador define la trilogía de la calidad, fue pionero en proponer la calidad desde el punto de vista del diseño, en donde se aplique la filosofía de ausencia de defectos y aplicabilidad (García, Vallejo, & Mora, 2015).

Su plan de mejora de la calidad se divide en tres claves diferentes:

- ✚ Planeación de la calidad.
- ✚ Control de la calidad.
- ✚ Mejoramiento de la calidad.

e) Genichi Taguchi

Este ingeniero y estadístico japonés se destacó por desarrollar formas de mejorar la calidad del producto. Su principal contribución es a los métodos de mejora de la calidad, donde realizó una separación de los factores del proceso o producto en factores controlables mediante variables susceptibles que se fijan en los niveles deseados durante el proceso a esto se lo conoció como función de pérdida, es decir la pérdida causada a la sociedad durante el uso del producto (Cruz, Medina, & Silva, 2012).

Diseño robusto" (control de calidad)

Es un principio que enfatiza la correcta selección de niveles de factores de control, que hacen al producto robusto a la variabilidad introducida por otro grupo de factores llamados factores de ruido (Arias, Ríos, Vázquez, & Pérez, 2015).

f) Shingeo Shingo

Es un ingeniero industrial japonés conocido por producir y ejercer el término de control de calidad cero en el sistema de producción de Toyota. Fundamentalmente el sistema se apoya en utilizar unos pasos fáciles para reducirlos tiempos de cambio de alusión en las máquinas, aunque se puede utilizar esa técnica en las distintas fases de la cadena provechosa (Arrieta, Estudio de las mejores prácticas en manufactura conocidas como heeramientas de producción aplicadas en el, 2004).

Sistema poka - yoke

Se refiere a la técnica utilizada para disminuir errores en el lugar del trabajo, incluye la creación de elementos que puedan detectar defectos de producción y reportarlos de inmediato para determinar la causa del problema y evitar que se repita, se debe verificar desde la fuente para encontrar errores a tiempo. Verificando desde la fuente, debemos reconocer que los empleados son humanos, por eso en ocasiones se olvidan, por lo que es necesario incluir poka-yoke para evitar errores (Arrieta, Botero, & Romano, 2010).

Este proceso se detendrá y corregirá automáticamente el proceso para evitar que los errores causen defectos en el producto. Para reducir los defectos en las actividades de producción, el concepto más importante es darse cuenta de que se originan en el proceso, y la inspección solo puede encontrarlos, pero no prevenirlos. Si olvida este concepto, no podrá lograr cero defectos.

Un sistema Poka-Yoke posee dos funciones:

- ✚ Hacer la inspección al 100% de las partes producidas.
- ✚ Si ocurren anomalías puede dar retroalimentación y acción correctiva.

1.2.6. Evolución de la calidad

La calidad es un concepto que ha ido evolucionando a lo largo de los años, esto debido al interés propio del ser humano por obtener productos y servicios que cumplan a cabalidad con sus necesidades. El concepto de calidad se ha ido modificando conforme pasaba el tiempo, evolucionando hasta lo que hoy conocemos como calidad en sí.

En 1950, Deming impartió una serie de conferencias dirigidas a ingenieros en Japón acerca de métodos estadísticos y su relación con la responsabilidad de la calidad con respecto a personal

gerencial de un nivel alto. La teoría de Deming se centra en catorce puntos, entre los que se pueden destacar los denominados “tres ingredientes de la calidad”: mejora continua, propósito constante y conocimiento profundo de la calidad. A esta concepción, en 1954 se complementaron las teorías elaboradas por Jurán, mismas que contribuyeron a destacar el compromiso importante que debe manejar la parte administrativa de una empresa para el logro de la calidad. Este compromiso se logra por medio de la capacitación continua al personal en el campo de la gestión de la calidad, lo que genera que esta pueda mejorarse a un ritmo acelerado. En este sentido, las empresas japonesas adaptaron y fijaron las normas de calidad establecidas por Deming, mismas que fueron mejoradas y aplicadas, para posteriormente adaptarse a nivel mundial (Climent, 2003).

Conjuntamente con lo mencionado en el párrafo anterior, y debido al incremento del comercio a nivel internacional y la diversidad de las especificaciones a cumplir para la fabricación de productos, mismas que no eran comprendidas de la mejor manera entre el proveedor y el cliente, hicieron necesaria la creación de normas técnicas de fabricación. Estas normas tienen como objetivo principal la regulación y estandarización de los procesos y medidas de fabricación de un producto, permitiendo así un mejor diálogo entre el productor y el consumidor, lo que se resume en un avance importante en la calidad generada. En este punto se comienzan a difundir normas estandarizadas, como las DIN en Alemania y las BS en el Reino Unido. Estas normas lograron también la generalización del control estadístico dentro de la calidad.

Dentro del desarrollo de la calidad, se pueden mencionar las siguientes teorías de acuerdo con lo mencionado por Tillery y Rutledge (1991):

Realización de auditorías de calidad: Esta idea se refiere a la verificación constante del cumplimiento de las políticas de calidad establecidas por la organización interna.

Manual de la calidad: Se trata de un documento en donde se plasma la política general de la calidad que se lleva a cabo en la organización. El documento también establece los procedimientos generales y las prácticas de la organización de la calidad que se llevarán a cabo para lograr el aseguramiento de la calidad.

Control del proceso: Hace referencia a la uniformidad que deben tener los procesos de fabricación ejecutados para la elaboración del producto, asegurando que la calidad se encuentra en los niveles deseados y establecidos con anterioridad.

Control total de la calidad: Este concepto se puede ampliar a otras áreas funcionales dentro de la organización, pudiendo relacionarse con los costos totales de la calidad. En este sentido, se intensifican los contactos con los proveedores de materia prima, se amplía la asesoría sobre la calidad percibida por los clientes y se potencia la actuación de los servicios de postventa como una herramienta para la obtención directa de la retroalimentación necesaria de los datos relacionados con la calidad (Tillery & Rutledge, 1991).

Para la década de los 60, personas influyentes en el contexto de la calidad como Juran o Ishikawa ayudaron a que la calidad fuera considerada como una responsabilidad compartida entre todos los miembros de una empresa, entendiendo así a la calidad como un sistema donde la coordinación y organización son puntos clave para la resolución de problemas de manera activa por medio de la aplicación de acciones de prevención a través del empleo de programas de planificación estratégica. La unión de estos factores permitió el origen de lo que hoy se conoce como el “aseguramiento de la calidad” (Vique, 2019).

En la siguiente figura se pueden apreciar los diferentes niveles de la evolución de la calidad a lo largo de los años, partiendo de la calidad artesanal hasta llegar a la calidad total, parámetro que se emplea en la actualidad.

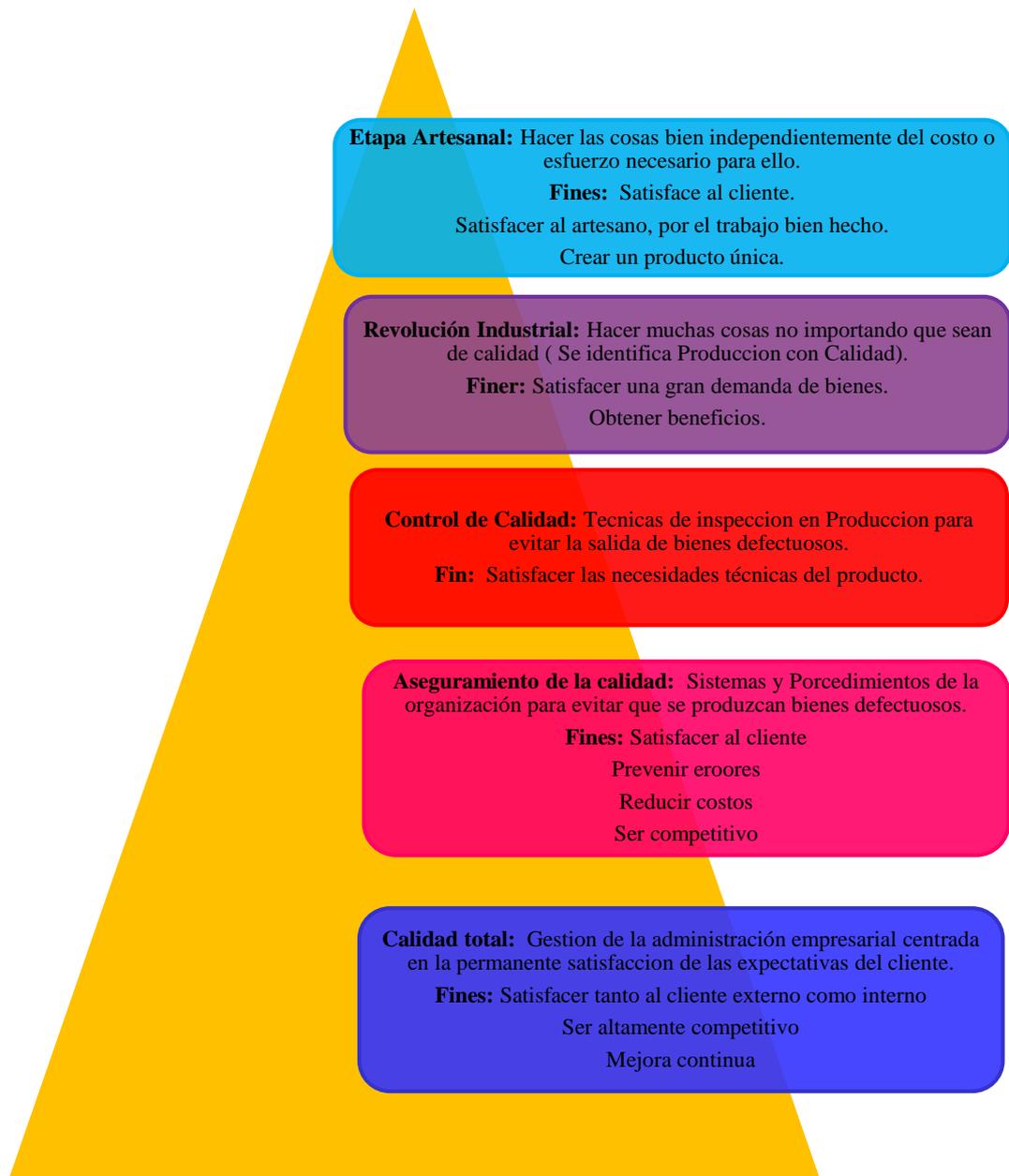


Gráfico 1-1: Evolución de la calidad

Fuente: (Vique, 2019)

Filosofía de Jan Carlzon

Carlzon es el creador de momentos críticos y desde entonces ha desarrollado un plan de gestión de calidad, especialmente para empresas de servicios. El sistema es aproximadamente el tiempo que los empleados de la organización permanecen con los clientes durante unos 15 segundos y se utilizan para proporcionar servicios. La empresa cree que los empleados dejarán una buena impresión en los clientes. Toda la empresa se pone en riesgo y depende de las habilidades de los empleados para con los clientes.

La estrategia de calidad de Carlzon es registrar todos los pasos que los clientes deben seguir para obtener el servicio, lo que se denomina "ciclo de servicio". Las personas que no tienen información no pueden asumir la responsabilidad y las que tienen información pueden no ayudar, pero pueden asumir la responsabilidad. No importa qué tan grande o importante sea la empresa, todo dependerá de cómo se comporten los empleados frente al cliente, ya sea gratis, atractivo o, al contrario.

Momento de la verdad En cualquier escenario, el cliente tiene la oportunidad de formarse una impresión (imagen) por trivial que parezca estar en contacto con cualquier aspecto de la empresa.

Ciclo de servicio Se trata de una secuencia repetible de eventos en la que todos intentan satisfacer las necesidades y expectativas del cliente en varios puntos. Comienza con el primer contacto (anuncio, vendedor, teléfono); cuando el cliente cree que el servicio está completo, finaliza temporalmente; cuando el cliente decide volver, se reinicia.

La pirámide invertida

Según Carlzon, todos los empleados deben sentirse muy importantes en la empresa, por lo que la motivación se considera un elemento fundamental para lograr la calidad a través de los empleados. Si les damos a otros la libertad de tomar decisiones, los talentos de personas que nunca hemos conocido se destacarán y estarán ocultos para siempre. Debemos tratar a los clientes de manera diferente, porque a nadie le gusta que lo traten como cliente, sino como otra persona, un cliente único y diferente, porque el personal que trabaja en el mostrador debe olvidar que todos los clientes tienen la misma estrategia. Los mejores sabrán que cada cliente es diferente y tiene necesidades diferentes (Villalba, 2016).

1.2.7. Calidad en el servicio

A este concepto se lo puede definir como a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).

Según Jurán (1990), la calidad consiste en aquellas características de producto que se basa en las necesidades de los clientes de tal manera brindan la satisfacción al producto

Cuando se habla de un servicio de calidad se debe considerar componentes específicos en donde cubre las necesidades y expectativas que tienen los usuarios, al cumplir estos componentes se considera que existe un servicio de calidad.

En el siguiente gráfico se puede apreciar el proceso cíclico de la calidad, tomando como referencia los principales parámetros que esta considera.

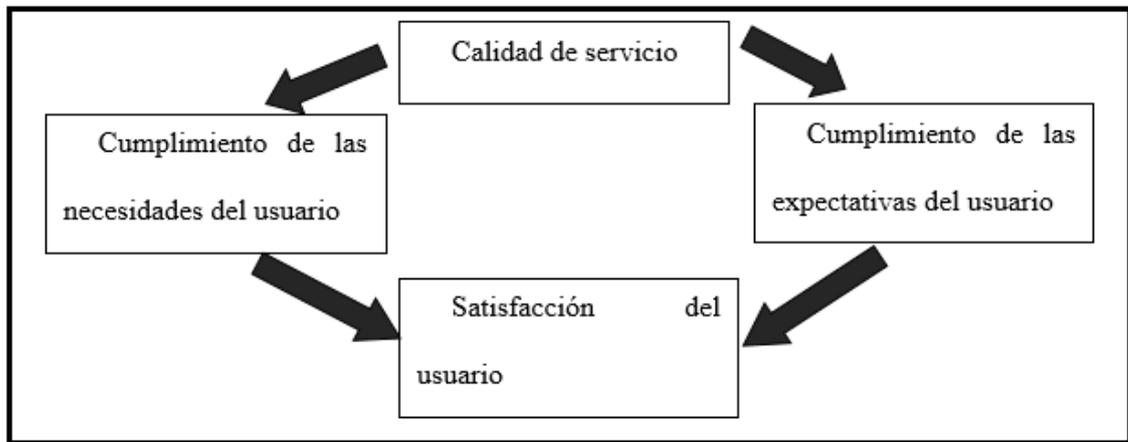


Gráfico 2-1: Calidad de servicio

Fuente: (Deming, 1989)

Necesidades

Las necesidades son el componente básico del ser humano que afecta su comportamiento porque siente la falta de algo para poder sobrevivir o sencillamente para estar mejor. (Thompon, 2006)

Según Philip Kotler y Gary Armstrong, la *necesidad* es "un estado de carencia percibida", los autores señalan que las necesidades humanas "incluyen necesidades físicas básicas de alimentos, ropa, calor y seguridad; necesidades sociales de pertenencia y afecto, y necesidades individuales de conocimiento y autoexpresión. Estas necesidades son un componente básico del ser humano, no la inventaron los mercadólogos"

Se puede deducir que el éxito de cualquier servicio que se ofrece debe tener en cuenta la satisfacción de la necesidad que tiene el usuario de esta forma se lograra cumplir de manera eficiente el objetivo creado para el usuario.

Expectativas

Las expectativas del cliente son creencias que están relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como estándares o puntos de referencia contra los cuales se juzga su desempeño.

Las expectativas del usuario son todas aquellas situaciones y resultados que el usuario espera encontrar en cada interacción con tu empresa. Algunas de estas expectativas tendrán un carácter estratégico, es decir, que son producto de una evaluación y un proceso de información detallado, mientras que otras serán más emocionales o reactivas. (Molera, 2019)

“El cliente siempre tiene la razón” es un refrán en donde nos da a entender y a gestionar las expectativas de forma adecuada, incluso en los casos inadecuados. Se puede determinar que las expectativas se encuentran relacionados con la satisfacción de las necesidades.

Satisfacción del usuario

Kotler (2011) define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. De este modo, sólo la percepción que el cliente tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado por una organización.

Los elementos que conforman la satisfacción del cliente son los siguientes:

El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. (Thompson, La satisfacción del cliente , 2005).

1.2.8. Calidad de servicio de transporte

El transporte público, servicio fundamental en nuestra sociedad, es una de las actividades que están directamente relacionadas con la calidad de vida de los usuarios. La norma europea EN 13816 de Transporte público de pasajeros proporciona directrices a los operadores para que

asuman compromisos de calidad en la prestación de su servicio, con el fin de satisfacer las expectativas de sus clientes. Los compromisos de calidad deben asumír en ocho ámbitos: tiempo, confort, información, accesibilidad, seguridad, servicio ofertado, atención al cliente e impacto ambiental. Para que una oferta de transporte público sea competitiva frente a otras posibles alternativas, es ineludible responder con regularidad a esas demandas y transmitirlo con convicción. Así, la empresa operadora de transporte podrá además de mejorar su prestación del servicio, mejorar la percepción que del mismo tienen los usuarios. (EN-13816, 2003)

1.2.9. Fundamentos del servicio

1. **Personal competente (personal):** Los consumidores tienen que hallar entre el personal, personas capacitadas y conocedores del comercio. Deben ser profesionales en términos de labores y funcionalidades, puestos recientes y responsabilidades en campos involucrados. Los consumidores tienen que poder descubrir respuestas seguras, exactas y elementales a todos los inconvenientes.

2. **Servicio libre de errores:** Una vez que un comprador llega a una organización, lo cual espera es que sus necesidades se cubran sin obstáculos y obstáculos. Si vienes a recopilar información, documentos o llevar productos, no querrás hallar problemas o inconvenientes. Para el comprador, nuestras propias excusas no son válidas: todavía no está listo, el sistema no funciona de manera correcta, alguien se olvida de que no es culpa mía, no es mi departamento, no lo sé. Los esfuerzos individuales tienen que centrarse en prevenir inconvenientes que incomoden a los consumidores y generen imágenes ineficientes. Este procedimiento debería ser preventivo, por esa razón es fundamental realizarlo la primera ocasión que completes la labor para que no tengas que repetirlo luego de hacerle una pregunta al comprador.

3. **Ágil y puntual:** Si poseemos el fin de brindar servicios de calidad, debemos ser exactos y brindar productos o servicios con exactitud una vez que los consumidores lo soliciten y según los requisitos o nuestra garantía de calidad. El "incumplimiento" es una calificación que no cumple con el marco de calidad del servicio.

4. **Actitud y cortesía:** ¿Qué es cortesía? Es un conjunto de comportamientos que se originan en el criterio de respeto por el cliente, en el deseo de hacer sentir bien a otra persona en un marco de buenos modales

La cortesía puede tener grados: lo "educado" es saludar, contestar el saludo y cumplir exactamente con lo que se pide.

Por lo tanto, se desarrollará una actitud compasiva, positiva y muy positiva hacia los clientes, que demuestra individualidad, alta atención, mucha educación, entusiasmo y respeto (Villalba, 2016).

1.3. Medición de la calidad de servicio

1.3.1. Modelo Servqual

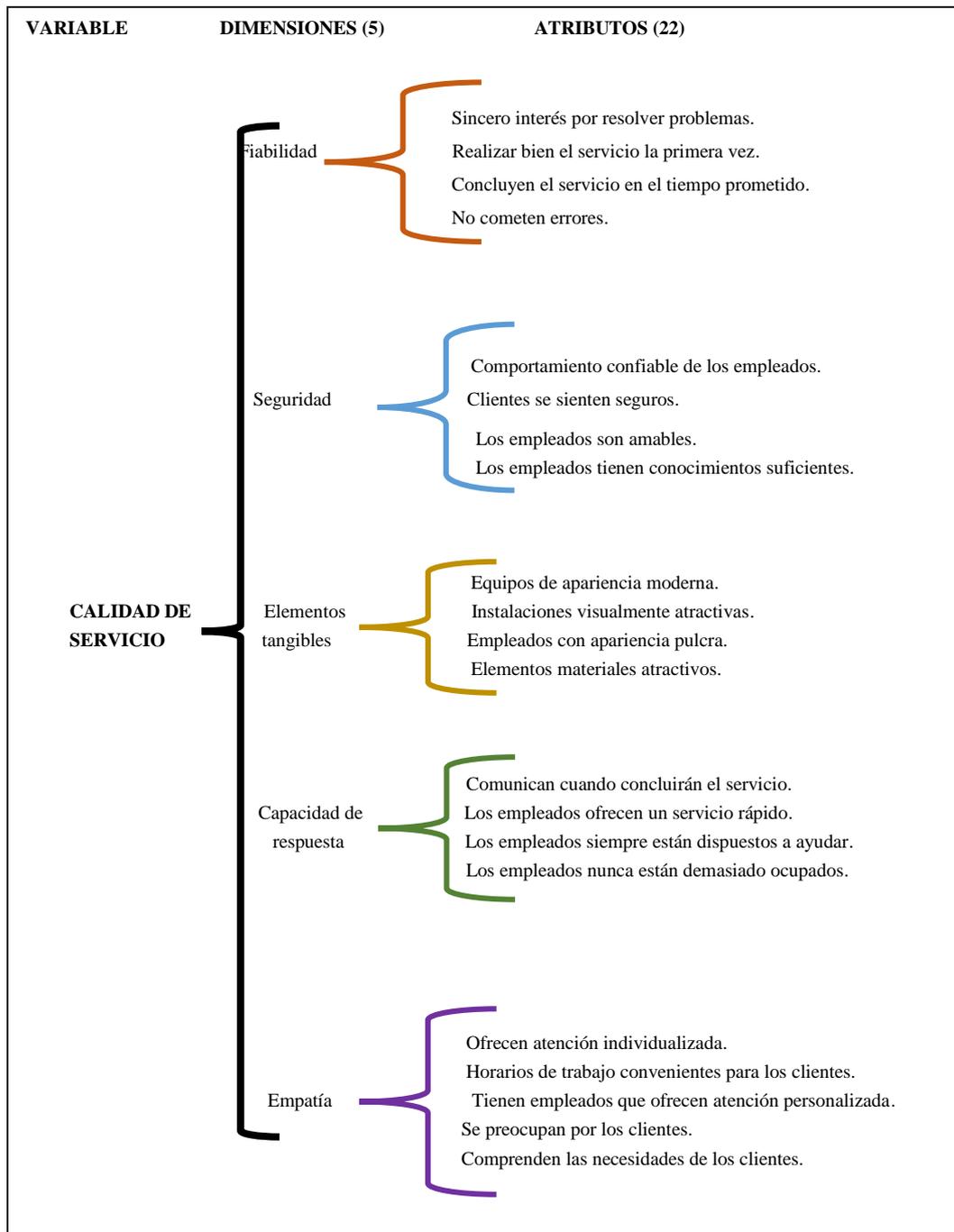


Gráfico 3-1: Calidad de servicio

Realizado por: Pilco Y, 2022.

El modelo de calidad de servicio SERVQUAL fue creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry el cual tenía como objetivo mejorar la calidad de los servicios prestados por las organizaciones.

Para ello, utilizan cuestionarios estandarizados, aunque se puede ajustar según las necesidades de cada organización, consiste en múltiples escalas de respuesta diseñadas para comprender las expectativas de servicio del cliente. Se puede evaluar, pero también es una herramienta de mejora. Comparado con otras organizaciones.

El modelo de calidad de servicio de SERVQUAL mide las expectativas del cliente para la organización que brinda servicios a partir de los cinco aspectos.

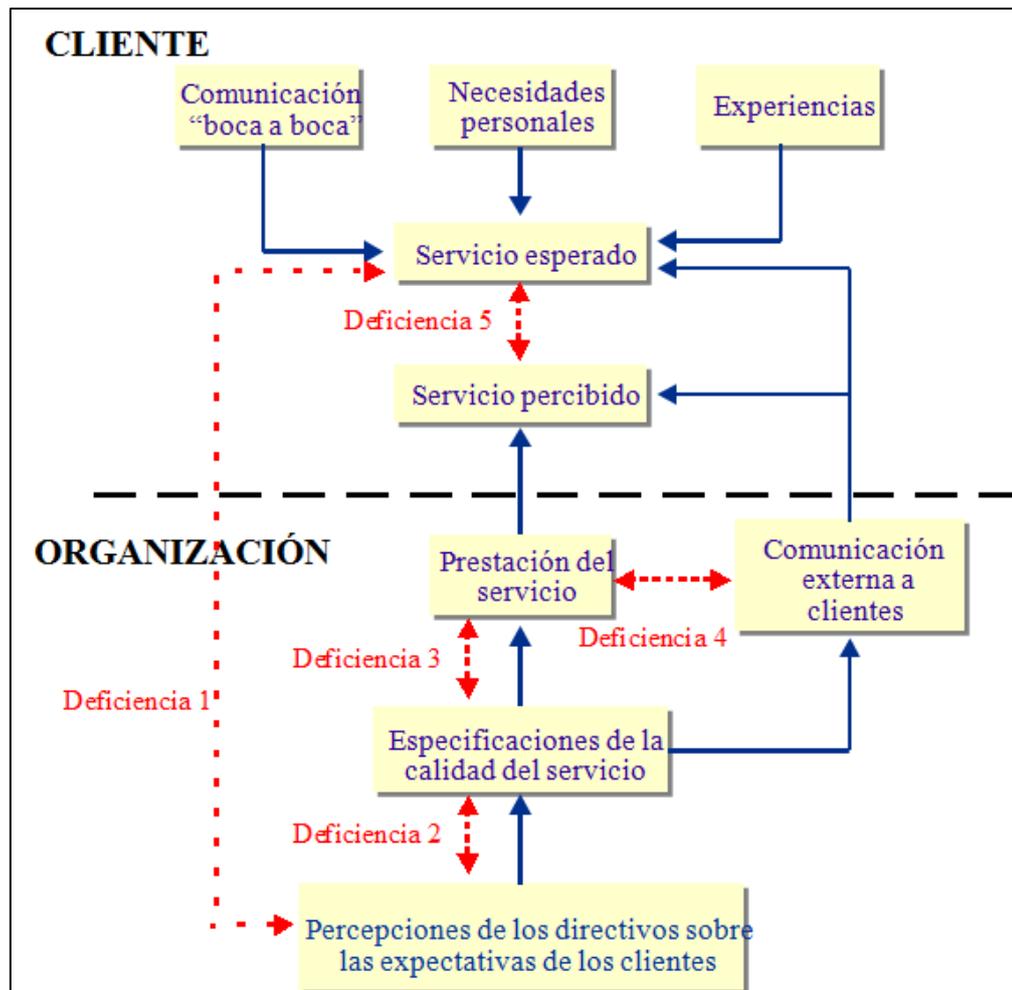


Figura 5-1: Organigrama del modelo SERVQUAL

Fuente: (Mena, Soliz, & Cando, 2018)

El modelo de calidad del servicio de SERVQUAL se basa en el método de evaluación del cliente de la calidad del servicio, donde se siguen los siguientes pasos:

- Definir la calidad del servicio como la diferencia entre las expectativas y percepciones del cliente. Por tanto, existe un equilibrio favorable en la percepción. De una manera que supera las expectativas, esto significa que se puede sentir una alta calidad de servicio.
- Señala algunos factores clave que determinan las expectativas del usuario: Entre estos factores se pueden destacar la publicidad de boca a boca entre usuarios del transporte público, las

necesidades personales de los usuarios, la experiencia previa del usuario al momento de usar el servicio, las comunicaciones externas.

Por otra parte, el modelo SERVQUAL identifica cinco dimensiones que se relacionan con los criterios de evaluación que los clientes aplican al momento de calificar la calidad percibida para un producto o servicio. En ese sentido, el modelo evalúa las siguientes dimensiones:

- **Fiabilidad:** la capacidad de realizar servicios de forma consciente y fiable.
- **Capacidad de respuesta:** dispuesto a ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido.
- **Seguridad:** el conocimiento y la atención que demuestran los empleados y su capacidad para generar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención personalizada de la organización a los clientes.
- **Elementos tangibles:** apariencia de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Para la evaluación del modelo SERVQUAL se emplea un cuestionario adaptado al método. Este cuestionario consta de 22 preguntas, mismas que se relacionan con la calidad del servicio y la satisfacción que tiene el usuario con relación al servicio adquirido. Para la aplicación de dicho cuestionario se recomienda realizar los siguientes pasos:

- En primer lugar, se debe preguntar a los clientes sobre las expectativas que tienen sobre el servicio, es decir, lo que ellos piensan acerca de un servicio en particular. Este levantamiento de información se realiza con las 22 preguntas mencionadas anteriormente, cuyas opciones de respuesta están estructuradas en una escala de tipo Likert.
- Posterior a eso, se debe recopilar la información acerca de las opiniones que presentan los clientes acerca de los servicios que presenta la organización. Esto se hace con otro cuestionario de 22 preguntas modificadas a las primeras mencionadas con anterioridad.
- Posterior a eso se realiza un análisis estadístico para determinar la varianza entre la calidad del servicio y la satisfacción percibida por el usuario, identificando los puntos fuertes y débiles de ambas variables tomando en consideración las siguientes categorías: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En otras palabras, el modelo SERVQUAL permite evaluar las percepciones y expectativas sobre cada una de las dimensiones mencionadas. Cuando el puntaje de expectativa excede el puntaje de percepción, la diferencia entre percepción y expectativa indicará una calidad insuficiente.



Figura 6-1: Niveles de valoración del método SERVQUAL

Fuente: (Mena, Soliz, & Cando, 2018)

1.3.2. Transporte

El término transporte se utiliza para designar al movimiento que una persona, objeto, animal o fenómeno natural puede hacer desde un lugar a otro (Bembibre, 2010).

El transporte se puede utilizar de distintas maneras, aunque normalmente la idea de transporte se relaciona con la de los diferentes modos de transporte, es decir, aquellos vehículos que sirven para transportar o trasladar personas u objetos.

1.3.2.1. Transporte público

Es un sistema de transportación el cual opera con rutas fijas y horarios predeterminados y que pueden ser utilizados por cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecida.

Los principales componentes físicos de un sistema de transporte son los siguientes:

- **Vehículo:** unidades de transporte, su conjunto se describe como parque vehicular en el caso de autobuses o trolebuses y equipo rodante para el caso de transporte férreo.
- **Unidad de transporte:** un solo vehículo o un agrupamiento de vehículos que formen un tren y operen conjuntamente como uno solo.
- **Infraestructura:** derecho de vías en que operan los sistemas de transporte, sus paradas y/o estaciones. Estaciones normales, terminales, puntos de trasbordo, garajes, depósitos, encierros o patios, talleres de mantenimiento y reparación. Sistemas de control: detección, comunicación, señalización. Sistema de suministro de energía.

- **Red de transporte:** está compuesta por las rutas de los autobuses, los ramales de los sistemas de colectivos y minibuses y las líneas de trolebuses, tren ligero y metro que operan en una ciudad. (Medios de Transporte Urbano , s.f.)

1.3.2.2. Entidades a cargo del servicio de transporte en Ecuador

Los organismos encargados del control del servicio de transporte en el país son los siguientes:

- **El Ministerio de Transporte y Obras Públicas:** Responsable de desarrollar, implementar y evaluar políticas, normativas, planes, programas y proyectos que aseguren una red de transporte segura y competitiva, minimizando el efecto ambiental y contribuyendo al desarrollo social y económico de la nación.
- **La Agencia Nacional de Tránsito:** es la encargada de aplicar las políticas y las decisiones estipuladas por MTOP, sin perjuicio de las atribuciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADS).

1.3.3. Parte geográfica.

La ubicación geográfica es la identificación de una ubicación específica en la tierra mediante el uso de varias herramientas (como mapas, brújulas, coordenadas o sistemas de ubicación geográfica).

Ecuador:

El Ecuador está ubicado en el noroeste de América del Sur, limita con Colombia al norte, Perú al sur y al este y el Océano Pacífico al oeste. Es el país más pequeño de los países andinos, con aproximadamente 252.000 kilómetros cuadrados. Se cruza con el ecuador o la línea del ecuador (de ahí el nombre), y su extensión varía entre 1°30 'y 5°S de latitud norte y 75°20' a 91°W de longitud. Los Andes se cruzan de norte a sur. Hay tierras bajas que bordean el Océano Pacífico al oeste de los Andes. Hay algunas tierras bajas al este, forman parte de la llanura amazónica y el terreno no es muy accidentado. Los Andes ecuatorianos se dividen en dos cadenas montañosas principales: la cordillera occidental y la cordillera oriental o cordillera Real. Están unidos entre sí por una serie de nudos horizontales que definen los valles entre los Andes. La altitud de estas dos montañas supera los 5000 m. En la parte alta del río Amazonas, los tres brazos de los Andes están parcialmente separados de las montañas orientales, a saber, Napo-Galeras, Cutou y Kondo. Su principal elevación es el Volcán Sumatra (el más alto, hasta 3372 m), Ravendoto y Sweet Bread. La llanura del Amazonas se compone principalmente de grandes valles y áreas de baja altitud (Varela & Ron, 2020).

1.3.3.1. Provincia de Chimborazo

Chimborazo es una provincia de la República del Ecuador, ubicada en el centro del corredor entre los Andes. Se la denomina "provincia pico" porque el país tiene varios picos más altos, como El Carihuayrazo, Altar, El Iguayata, Tungurahua, Sangay, etc., algunos de los cuales comparten casos con otras provincias. La cordillera occidental es el Chimborazo, que lleva su nombre y, a 6.310 metros sobre el nivel del mar, es el volcán más alto del país. La provincia tiene un área de casi 6.500 kilómetros cuadrados y una población total de 509.352, lo que la convierte en la novena provincia más poblada de Ecuador. La capital de la provincia es Riobamba, una de las ciudades más importantes del país, conocida como "La Sultana de los Andes", ubicada en la parte centro-norte de la provincia a una altitud de 2.750 metros (Ecured, 2018).

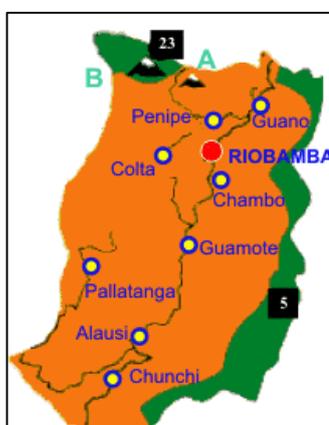


Figura 7-1: Mapa de la provincia de Chimborazo

Fuente: Ecured

1.3.3.2. Riobamba

Es una ciudad del Ecuador, famosa por su historia y belleza: "Cuna del Ecuador", "Antis Sultanato", "Ciudad Hermosa", "Ciudad de las Primicias", "Corazón de la Ciudad Natal". Es la capital de la provincia de Chimborazo. La Sultana de los Andes se llama porque está rodeada de majestuosos nevados y parece formar una hermosa corona, fue la ciudad donde se celebró la primera Asamblea Constituyente del Ecuador en 1830. Quizás el último signo de su valentía lo ganó su equipo Olmedo, que ganó el campeonato nacional de fútbol en 2000. Riobamba asciende en el llano de Tapi, extendiéndose abruptamente desde las laderas del Chimborazo hasta los ríos Chibenga, Guana y Chambo en el Sava, donde desciende abruptamente. De 600 a 800 metros.

La población de Riobamba se caracteriza por sus constantes inmigrantes. Cambia el índice de diferentes grupos étnicos de la ciudad. Desde sus inicios, la ciudad ha estado formada por europeos e indígenas descendientes, y la visión ha ido cambiando paulatinamente, y hoy el grado de mestizaje ha llegado a tal punto que si bien en la calle siguen destacando blancos, mestizos e indígenas, es difícil definir Agregue el porcentaje de cada persona en la ciudad, más los

inmigrantes traídos por ciudadanos chinos, cubanos y colombianos a la ciudad durante la última década, y estos inmigrantes han creado una mezcla más cultural (Ecured, 2018).



Figura 8-1: Mapa de Riobamba

Fuente: Ecured

1.3.3.3. Licto

Se fundó en 1.588 por Juan Clavijo, comisionado de la Real Audiencia de Quito. La parroquia Licto está ubicada al sureste del estado de Riobamba Ubicada a 22 km de Riobamba, y al noreste de la provincia de Chimborazo.

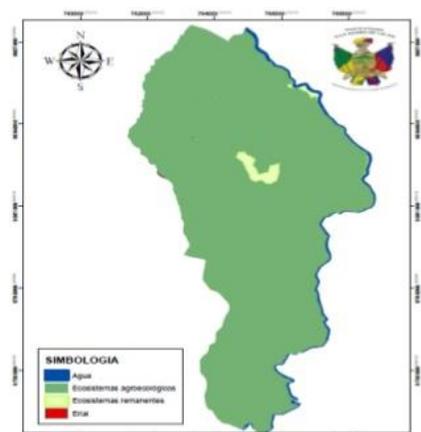


Figura 9-1: Mapa de Licto

Fuente: Ecured

1.3.3.4. Pungalá

Parroquia rural del cantón Riobamba de la provincia de Chimborazo, cuyo nombre significa “Dinero” o “Plata”. Pungalá es una de las parroquias rurales del cantón de Riobamba, provincia de Chimborazo, Ecuador. Tiene al cantón Chambo al norte, el cantón Guamote al sur, Licto al oeste y Morona Santiago al este.



Figura 10-1: Mapa de la parroquia Pungalá

Fuente: Ecured

1.3.3.5. Chambo

Chambo "La Señora Del Agro" es intrínsecamente mágico y de gran riqueza cultural e histórica, está ubicado en las faldas de las montañas de Chili más y Cubilínes, a poca distancia de Riobamba, capital de la provincia de Chimborazo. Ciudad (Riobamba) 8 kilómetros. Montañas orientales. Su altitud oscila entre los 2.400 y los 4.730 msnm, abarcando tres clases climáticas: templado subandino, frío andino y glacial. Las características de clima, geografía y tipo de suelo hacen que la producción agrícola se diversifique. Es la principal fuente económica de la población y es el proveedor de alimentos del país. Podemos encontrar diversos cultivos como: cebollas blancas, cebollas rojas, remolacha, lechuga, zanahoria, brócoli, repollo, coliflor, cilantro, frijoles, tomate de árbol y riñón. La producción ganadera se basa especialmente en la producción de leche y carne.

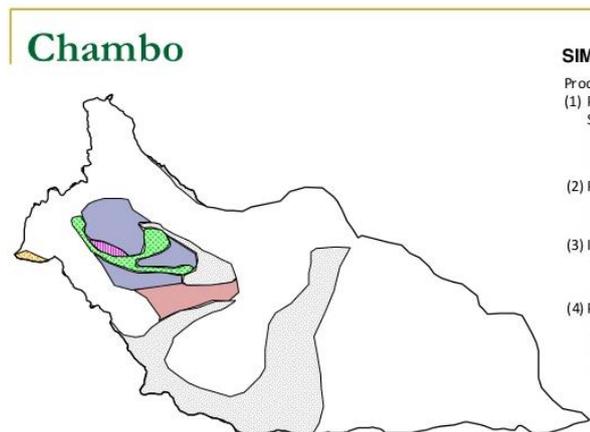


Figura 11-1: Mapa del cantón Chambo

Fuente: Ecured

1.4. Marco conceptual

- a) **Calidad:** la calidad es un conjunto de atributos y características de un producto o servicio que le permite satisfacer necesidades, gustos, preferencias y satisfacer las expectativas del cliente. Estos atributos o características pueden referirse a los insumos, diseño, apariencia, estética, protección, durabilidad, servicio al cliente, servicio postventa, etc. utilizado. (K., 2011)
- b) **Calidad de servicio:** de acuerdo a los requerimientos de cada cliente, atiende sus diferentes necesidades. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que brindamos. La satisfacción del cliente con todas las acciones de mantenimiento incluye sus diferentes niveles y alcances. Para evitar sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio, y hacer que los clientes tengan sorpresas positivas cuando circunstancias imprevistas requieran de nuestra intervención para superar sus expectativas, esta es la mejor estrategia para lograr la fidelización del cliente. (Copyright ASISGE, 2008 - 2019)
- c) **Cliente:** los clientes se refieren a personas, empresas u organizaciones que voluntariamente compran o adquieren productos o servicios que necesitan o desean para otros, empresas u organizaciones, por lo que esta es la razón principal por la que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (Thompson, DEFINICIÓN DE CLIENTE, s.f.)
- d) **Servicio:** el servicio representa un conjunto de operaciones realizadas para servir a alguien, algo o alguna razón. El servicio es una función que las personas realizan a los demás para que puedan estar satisfechos con los demás. La etimología de la palabra indica que proviene del latín "Servitium", que se refiere al efecto que ejerce el verbo "Servir". (¿Qué es Servicio? » Su Definición y Significado, 2021)
- e) **Ruta:** las rutas son caminos, carreteras o autopistas que conectan diferentes ubicaciones geográficas, las personas pueden moverse de un lugar a otro, especialmente en transportes motorizados y no motorizados. (Ucha, 2010)
- f) **Frecuencia:** son los intervalos de tiempo que las unidades o flotas cumplen en dicha cooperativa.

1.5. Idea a defender

Una propuesta de mejoramiento de la calidad de servicio para el transporte Interprovincial (Pungalá, Licto y Chambo)” en donde permita una mayor satisfacción al usuario.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de la investigación

En el presente trabajo se aplica la modalidad de un enfoque cuantitativa en donde nos permitirá evaluar la investigación desde una perspectiva externa y también de una manera objetiva ya que se basa en la recolección de datos el cual nos sirva para la documentación de la investigación, los datos obtenidos nos permitirán procesar y analizar la información para la eficacia de los resultados.

2.2. Nivel de investigación

Para el presente trabajo se emplearán diferentes niveles de investigación, entre los que destacan los siguientes.

2.2.1. *Investigación exploratoria*

Este tipo de investigación se fundamenta en la manipulación de cambiantes en condiciones enormemente controladas.

El cual ayudó a obtener la información elemental sobre la calidad del servicio que está prestando las cooperativas de transporte Intraprovincial (Licto, Pungalá y Chambo).

2.2.2. *Investigación explicativa*

Según (Arias F. , 2006) “Los estudios explicativos se encargan de buscar el porqué de los hechos por medio del establecimiento de interrelaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos son la identificación de causas y resultados mediante la prueba de hipótesis, sus resultados y conclusiones conforman el grado más profundo de conocimientos”.

Para ello se realizó los diferentes métodos, como la observación.

2.2.3. *Investigación no experimental*

Este tipo de investigación se basa básicamente en la observación. Entre ellos, no se controlan las distintas variables pertenecientes a una determinada situación.

2.3. Técnicas

2.3.1. Encuesta

Con esta técnica se recolecta la información solicitada de parte de los usuarios para de esta forma examinar los datos logrados de la investigación.

2.3.2. Entrevista

Se obtiene la información directa de la prestación del servicio de **los individuos** que la operan.

2.3.3. Observación

La visita se realiza directamente en el lugar de salida del operador para varios puntos de llegada.

2.4. Instrumentos

2.4.1. Cuestionario

Se formulan preguntas (Cuestionario Servqual) a los usuarios de estas unidades para la recopilación de información.

2.4.2. Ficha de observación

Esto permite el análisis de la flota de vehículos, la infraestructura vial y los componentes relacionados.

con la infraestructura física requerida para brindar los servicios.

2.5. Población y Muestra

El propósito de esta sección es obtener muestras individuales de poblaciones potenciales y obtener información básica de estas muestras para diagnosticar el estado de esta investigación.

2.5.1. Población

El tema de investigación está dirigido a todos los usuarios de los servicios de transporte intraprovincial (Licto, Pungalá, Chambo), siendo el 40% de los usuarios de la Cooperativa "Licto", Cooperativa "Chambo" y de la Compañía "Pungalá" se tomó dichos datos referentes a que el planeta está atravesando una enfermedad pandémica y el COE Nacional autorizó el 40 % de aforo en los buses Intraprovinciales.

Población de los usuarios que utilizan el servicio de la Cooperativa "Licto, Pungalá y Chambo": total 180 180 usuarios que utilizan el servicio de estas operadoras.

2.5.2. *Muestra*

De la población total se tomó una muestra para realizar la ejecución de las encuestas.

Fórmula para el cálculo de la muestra

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

n = número de muestra

N = población

Z = Nivel de confianza 1.96

e = error aceptable 5% = 0,05

p = probabilidad de éxito 0.5

q = probabilidad de fracaso 0.5

- **Muestra poblacional**

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(180180)}{0.05^2(180180 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{173044,87}{451,41}$$

$$n = 384$$

Tabla 1-2: porcentaje maestral de aplicación poblacional

Localidad	Porcentaje muestral	Total, Muestra
Transportes interprovinciales Licto.	40%	154
Transportes interprovinciales Pungalá.	40%	154
Transportes interprovinciales Chambo.	20%	76
Total, encuestas a aplicar 1	100%	384

Realizado por: Pilco Y. 2022.

2.6. Diseño de la investigación

2.6.1. *Diseño no experimental*

Se seleccionó el diseño no experimental porque las variables necesitan ser analizadas sin interferir con el ambiente de investigación, por lo que es necesario comprender el estado actual de la calidad de servicio de las cooperativas de transporte intraprovincial (Licto, Pungalá, Chambo).

1 El total de pasajeros surge después de un cálculo que se realizó de cada Cooperativa tomando en cuenta el aforo permitido que era de 40% y esto multiplicando por los ciclos que realizaba las cooperativas y ese dato se tomó en referencia para una semana. El porcentaje que se le incluye a cada cooperativa es por el número de pasajeros que transportan. Por lo cual se procede a dar porcentajes para la aplicación de encuestas y se le da 20% a la cooperativa Chambo ya que en esta cooperativa la demanda de usuarios es baja.

2.7. Aspectos Administrativos

Tabla 2-2: Parámetros de diseño de la investigación

P. Principal	P. Secundario	Tipo de Investigación	Instrumento de Investigación	Formulación de Preguntas
Planificación	Planes	Exploratoria	Entrevista	¿Con que planes, proyectos cuenta o necesita la cooperativa para mejorar la calidad de servicio y cuál es? ¿La Cooperativa cumple plenamente con las leyes establecidas por el ente regulador?
Organización	Estructura Reglamentos Internos.			¿La Cooperativa cuenta con una estructura organizacional, en caso de existir como está conformada? ¿La Cooperativa cuenta con normas internas, están son respetadas?
Dirección	Estilo de gestión			¿Qué estilo de dirección que maneja la cooperativa?
Control	Cumplimiento de objetivos			¿Hay metas planificadas para mejorar a la cooperativa?
Contabilidad/Financiamiento	Capital (aportación de socios o accionistas)			¿Cómo maneja la cooperativa su contabilidad? ¿Qué debe tener en cuenta para cumplir plenamente con los

			pagos mensuales y las multas en la cooperativa? ¿Existe un plan de inversión a corto o largo plazo?, En caso de existir cuál es?
--	--	--	---

Realizado por: Pilco Y. 2022.

2.8. Transporte

Tabla 3-2: Parámetros de diseño de investigación

P. Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumento de Investigación	Formulación de Preguntas
Operador-Conductor	Atención al usuario Conductores capacitados	Exploratorio	Entrevista	¿Cómo son las relaciones interpersonales con los usuarios? Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> ¿Considera que su vehículo cumple todos los requerimientos técnicos y tecnológicos para el usuario? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Considera que usted se encuentra capacitado para ser conductor y para ofertar un servicio al usuario? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Vehículo	Marca Año de fabricación	Exploratorio	Ficha de observación	Marca Año de fabricación
Cliente	Acceso a la información: Frecuencia del transporte	Exploratorio	Ficha de observación	Información disponible al usuario sobre rutas y frecuencias

Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Terminal de pasajeros Paradas	Exploratorio	Ficha de observación	Estado de las paradas y señalización horizontal y vertical
------------------------	---	--------------	----------------------	--

Realizado por: Pilco Y. 2022

2.9. Medición del Nivel de Calidad de la prestación de servicio a través del Método Servqual. Caso: Cooperativas de Transporte Intraprovincial.

Tabla 4-2: Parámetros de diseño de investigación

P. Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumento de Investigación	Formulación de Preguntas
Medición del Nivel de Calidad ❖ Nivel de calidad de servicio mediante el Método Servqual	Elementos tangibles Instalaciones (paradas), Equipos, Infraestructura, vehículos	Exploratorio	Encuesta	¿El servicio de transporte Intraprovincial tiene vehículos de aspecto moderno? ¿Las instalaciones físicas de las paradas del transporte Intraprovincial son atractivas? ¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial tienen buena presencia? ¿Los materiales asociados con el servicio son visiblemente atractivos?
	Fiabilidad del servicio TH, Servicio, Confiabilidad			¿El servicio de transporte Intraprovincial trabaja en el tiempo establecido? ¿Cuándo un usuario tiene problemas, el servicio de transporte

				<p>Intraprovincial muestra un sincero interés en resolverlo? ¿El servicio de transporte Intraprovincial desempeña bien su servicio? ¿El servicio de transporte Intraprovincial devuelve su dinero en caso de fallas mecánicas/humanas? ¿En el servicio de transporte Intraprovincial existe honestidad por parte del señor controlador?</p>
	<p>Velocidad de Respuesta Capacidad de respuesta, Servicio oportuno/eficaz</p>			<p>¿El servicio de transporte Intraprovincial mantiene informados a los usuarios con respecto a las rutas y horario de servicio? ¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial dan un servicio rápido? ¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial están dispuestos a ayudar a los usuarios con sus equipajes o carga)? ¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial dan respuestas rápidas y</p>

				confiables ante alguna interrogante que tiene el usuario?
	<p>Seguridad Confianza en el servicio, Seguridad interna/externa</p>			<p>¿El comportamiento de los empleados del servicio de transporte Intraprovincial infunde confianza a los usuarios?</p> <p>¿Las unidades de transporte intraprovincial cumplen con los estándares de seguridad?</p> <p>¿Los conductores y ayudantes de transporte intraprovincial operan respetando normas y leyes?</p> <p>¿Las unidades del servicio de transporte Intraprovincial cumplen con el sistema integrado de seguridad ECU-911?</p>
	<p>Empatía Afinidad servicio, Cercanía el usuario, Comprensión sobre las necesidades del usuario</p>			<p>¿El servicio de transporte Intraprovincial da una atención personalizada a cada persona?</p> <p>¿Los empleados del servicio de transporte</p>

				<p>Intraprovincial generan confianza? ¿El servicio de transporte Intraprovincial se preocupa de los intereses de los usuarios? ¿Existe comprensión de necesidades en el transcurso del viaje por parte de los ayudantes? ¿El servicio de transporte Intraprovincial opera en horarios de atención convenientes para los usuarios?</p>
	<p>Fiabilidad del servicio TH, Servicio, Confiabilidad</p>			<p>¿El servicio de transporte Intraprovincial tiene vehículos de aspecto moderno? ¿Las instalaciones físicas de las paradas del transporte Intraprovincial son atractivas? ¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial tienen buena presencia? ¿Los materiales asociados con el servicio son visiblemente atractivos?</p>

Realizado por: Pilco Y. 2022

CAPITULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Aspectos Administrativos

Interpretación de la entrevista a la y los gerentes de las cooperativas de transporte intraprovincial “Pungalá, Licto y Chambo”.

La entrevista se realizó a los señores Gerentes y personal administrativo de las cooperativas con el fin de recabar la información necesaria para el respectivo análisis, estas cooperativas ya antes mencionadas ofrecen sus servicios de transporte a la ciudadanía del cantón Riobamba y a las comunidades de la parroquia Pungalá, Licto ofrece los servicios de transporte a la ciudadanía del cantón Chambo y a sus parroquias.

Tabla 5-3 Resultado Cooperativa "Pungalá"

Parámetro principal	Parámetro secundario	Situación Actual	Aspecto legal	Criterio
Planificación	Plan(es)	La Compañía de Transporte "Pungalá" no cuenta con un plan ya sea operativo o estratégico".	En la Ordenanza 008-2016 en Disposiciones Generales PRIMERA: las operadoras del servicio de transporte público, deberán presentar un plan anual para el mejoramiento de la calidad de servicio a la dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba hasta el 31 de enero de cada año, para su aprobación e inmediata ejecución.	La compañía no tiene un plan operativo o estratégico.
Organización	Estructura, reglamento interno	<ul style="list-style-type: none"> • Si cuenta con una estructura Organizacional que está formada de: Junta General de Accionistas, 	En el Reglamento Interno no habla de la estructura organizacional, pero en "La ley de Compañías" en el Art. 230 nos habla sobre la Junta general.	La compañía si cuenta con el reglamento interno pero no existe un capítulo o

		<p>Comisario, Presidencia, Gerencia General, Departamento Administrativo financiero, Departamento de Operaciones, Departamento de Mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existen normas internas en las que se basan para cumplir con los requisitos exigidos a cumplir. 		<p>artículo que hable de la estructura organizativa.</p>
Dirección	Estilo de gestión,	<p>Se maneja el estilo democrático ya que todos los socios en cada reunión dan sus opiniones acerca del tema a tratar.</p>	<p>En el Art. 231. La junta General tiene poderes para resolver todos los asuntos relativos a los negocios sociales y para tomar las decisiones que juzguen convenientes en defensa de la compañía.</p>	<p>Si existe un estilo democrático ya que las decisiones en la Compañía son elegidas mediante votos.</p>

Control	Cumplimiento de objetivos	Si hay una meta que al 2023 liderar el transporte público Intraprovincial de pasajeros en el cantón Riobamba brindando un servicio de calidad de acuerdo a los estándares establecidos con responsabilidad empresarial.	No existe un sistema de estrategias a seguir.	No existe un proceso para el cumplimiento de objetivos
Contabilidad/Financiamiento	Inversión a largo o corto plazo Capital (aportación de socios o accionistas)	La cooperativa no tiene un plan de inversión ni a corto y largo plazo. La contabilidad se lleva mediante ingresos por aportes mensuales de cada socio y maneja el gerente y el contador.	En el Reglamento Interno en el Capítulo V en los siguientes literales nos dicen: a) El pago cumplido a la fecha establecida, de las cuotas y demás obligaciones establecidas asumidas y resueltas en cada junta. b) El pago cumplido y a la fecha que corresponda, de las MULTAS que se impongan a cada accionista.	El Capítulo VI explica las reglas internas sobre si existen donaciones o multas que un socio debe exigir y cancelar.

			También en el Capítulo VI se habla de las sanciones y su valor a pagar por cada accionista.	
--	--	--	---	--

Realizado por: Pilco Y. 2022.

Tabla 6-3: Respuestas de la Cooperativa "Licto"

Parámetro principal	Parámetro secundario	Situación Actual	Aspecto legal	Criterio
Planificación	Planes	La cooperativa no cuenta con un plan ya sea estratégico u operativo.	En el RLOEPS Párrafo VI de la Gerencia. Art. 44.- Atribuciones y responsabilidades. - son atribuciones y responsabilidades del Gerente literal 3: Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos máximos hasta el 30 de noviembre del	La cooperativa no cumple con lo solicitado en el Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria.

			<p>año en curso para el ejercicio económico.</p> <p>En el Art. 29. Atribuciones y deberes de la asamblea general. - son atribuciones y deberes de la Asamblea General.</p> <p>6) Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto presentados por el Consejo de Administración.</p> <p>Art. 34 Atribuciones y deberes. - El consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes:</p> <p>2) Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.</p> <p>12) Aprobar el plan estratégico, el plan</p>	
--	--	--	---	--

			operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General.	
Organización	Estructura, reglamento interno	Existe una estructura Organizacional la cual se conforma de Gerente, Presidente, secretario, Presidente de consejo de vigilancia, los socios y las diferentes comisiones como son: Comisiones deportivas, comisiones de Educación y comisiones de asuntos sociales. Existe con una normativa y también la debemos cumplir a cabalidad porque en caso de no cumplir son sancionados especialmente en el contrato de operación.	El reglamento Interno no está actualizado por ende no existe el capítulo de la estructura Organizacional. Pero en la Ley de Economía Popular y Solidaria en el Art. 32 la estructura de las cooperativas contarán con una Asamblea General de socio o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia.	La cooperativa si cuenta con una estructura organizacional.

<p>Dirección</p>	<p>Estilo de gestión,</p>	<p>Se maneja un estilo democrático porque todos los socios participan y opinan sobre las mejoras que se pueden dar en la institución.</p>	<p>En el Reglamento Interno Título II Régimen Parlamentario. Art. 8: El procedimiento parlamentario es el conjunto de normas de uso universal empleado en las organizaciones sociales que sirven para conducir las asambleas en forma ordenada y DEMOCRÁTICA. Art. 9: Los principios básicos que regirán en el desarrollo de una Asamblea General prevalecerá: el orden, respeto y cortesía para los asambleístas. Art. 10: Para hacer uso de la palabra, el socio solicitara al Presidente quien observara y</p>	<p>Existe un estilo democrático ya que cada socio tiene el derecho a expresar su idea en cada asamblea que exista.</p>
------------------	---------------------------	---	--	--

			autorizara el orden de participación.	
Control	Cumplimiento de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar el servicio a otras localidades. ✓ Ampliación de rutas y frecuencias. 	No se realiza el seguimiento ni el cumplimiento de los objetivos.	No existe un proceso para llevar a cabo un cumplimiento de objetivos.
Contabilidad/Financiamiento	<p>Inversión a largo o corto plazo</p> <p>Capital (aportación de socios o accionistas)</p>	<p>Si el cual es la construcción de un edificio el cual se utilizará como sede social y ayuda para la comunidad.</p> <p>Sus ingresos se manejan por aportes mensuales de cada socio y maneja el gerente y el contador.</p>	En el Capítulo II se habla sobre las aportaciones que hacen los socios.	Si existe aportaciones y sanciones en la cooperativa, lo cual este dinero es manejado por el Contador y Gerente.

Realizado por: Pilco Y 2022

Tabla 7-3: Respuesta de la Cooperativa "Chambo"

Parámetro principal	Parámetro secundario	Situación Actual	Aspecto legal	Criterio
Planificación	Planes	La cooperativa no cuenta con un plan estratégico ni plan operativo anual.	En el RLOEPS Párrafo VI de la Gerencia Art. 44.- Atribuciones y responsabilidades. - son atribuciones y responsabilidades del Gerente literal 3: Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos máximos hasta el 30 de noviembre del	La Cooperativa no cumple a cabalidad lo estipulado en el Régimen de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

			<p>año en curso para el ejercicio económico.</p> <p>En el Art. 29. Atribuciones y deberes de la asamblea general. - son atribuciones y deberes de la Asamblea General.</p> <p>6) Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto presentados por el Consejo de Administración.</p> <p>Art. 34 Atribuciones y deberes. - El consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes:</p> <p>2) Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.</p> <p>12) Aprobar el plan estratégico, el plan</p>	
--	--	--	---	--

			operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General.	
Organización	Estructura, reglamento interno	Si cuenta con una estructura Organizacional el cual conforma de: Gerente, secretario, consejo de administración, consejo de vigilancia y los socios. Si se cumple con las leyes porque en caso de no cumplirse se le aplica las amonestaciones.	En el Capítulo II Art. 13 La estructura organizativa de la cooperativa es: a.- Asamblea General b.- El consejo de Administración c.- El consejo de Vigilancia d.- La gerencia e.- La comisiones especial es	La cooperativa si tiene su reglamento interno el cual si se está cumpliendo en base a la estructura organizativa.
Dirección	Estilo de gestión,	Se maneja un estilo democrático porque existe la participación de todos los socios.	En la LOEPS en el Art 33 Asamblea General de Socios. - La asamblea general es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los	La cooperativa tiene un estilo democrático. En cada junta general, se discuten temas de la cooperativa que necesitan ser controlados y

			<p>socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrán ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa</p> <p>De la asamblea general de socios del Reglamento Interno:</p> <p>Art. 14 Sus decisiones tendrán que ser acatadas por todos los socios y organismos de la Cooperativa y sus debates deberán ser regulados de la siguiente manera:</p>	<p>analizados, y todos los miembros tienen derecho a expresar sus opiniones y aportar ideas.</p>
--	--	--	---	--

			b) El presidente otorga el uso de palabra de acuerdo con el orden de solicitud.	
Control	Cumplimiento de objetivos	Si el objetivo es ser una cooperativa que cuente con mayor demanda.	No se realiza el seguimiento ni el cumplimiento de los objetivos.	No existe un proceso para llevar a cabo un cumplimiento de objetivos.
Contabilidad/Financiamiento	Inversión a largo o corto plazo Capital (aportación de socios o accionistas)	Se maneja por un libro diario en donde se registran las multas, tickets que pagan ya sean semanal o mensualmente.	En el reglamento Interno Art 63,64,65 si se habla sobre las aportaciones, multas que hacen los socios.	Los miembros de la cooperativa cumplen con las contribuciones y sanciones establecidas en el reglamento.

Realizado por: Pilco Y. 2022

3.1.1. Fichas de observación

3.1.2. Fichas vehiculares

Tabla 8-3: Ficha Vehicular

Ficha vehicular de la Cooperativa “Pungalá”	
Ítem	Observaciones
Marca	HINO
Año Promedio	2004

Realizado por: Pilco Y. 2022

Análisis:

El año de fabricación promedio de los buses de la cooperativa Pungalá es del 2004, el dato se obtuvo de los años de fabricación de los buses que están brindando el servicio de transporte de pasajeros de la compañía Pungalá, el año promedio que se consiguió está dentro de los parámetros establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito en el Art. 64.1 en donde se observa el cuadro de vida útil y referente a buses Intraprovinciales, tiene vida útil de 20 años. Por lo cual se sugiere a las personas encargadas de la revisión vehicular constatar que el vehículo este dentro del año promedio establecido.

Tabla 9-3: Ficha Vehicular

Ficha vehicular de la Cooperativa “Licto”	
Ítem	Observaciones
Marca	HINO
Año Promedio	2009

Realizado por: Pilco Y. 2022

Análisis:

El año de fabricación promedio de los buses de la cooperativa Licto es del 2009, el dato se obtuvo de los años de fabricación de los buses que están brindando el servicio de transporte de pasajeros, el año promedio que se obtuvo si está dentro de los parámetros establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito en el Art. 64.1 en donde se observa el cuadro de vida útil y referente a buses

INTRAPROVINCIALES tiene vida útil de 20 años. Por lo cual se sugiere a las personas encargadas de la revisión vehicular constatar que el vehículo este dentro del año promedio establecido.

Tabla 10-3: Ficha vehicular

Ficha vehicular de la Cooperativa “Chambo”	
Ítem	Observaciones
Marca	HINO
Año Promedio	2006

Realizado por: Pilco Y. 2022

Análisis:

El año de fabricación promedio de los buses de la cooperativa Chambo es del 2006, el dato se obtuvo de los años de fabricación de los buses que están brindando el servicio de transporte de pasajeros, el año promedio que se obtuvo si está dentro de los parámetros establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito en el Art. 64.1 en donde se observó el cuadro de vida útil y referente a buses INTRAPROVINCIALES tiene vida útil de 20 años. Por lo cual se sugiere a las personas encargadas de la revisión vehicular constatar que el vehículo este dentro del año promedio establecido.

3.1.3. Ficha de observación sobre la información a usuarios

Tabla 11-3: Ficha Información al Cliente

Ficha información – cliente “Pungalá”	
Ítem	Observaciones
El cliente tiene acceso a la información	No existe ningún acceso a la información.
Es visible para el cliente el número de frecuencias y las rutas disponibles	No es visible para el usuario las frecuencias y las rutas.
El estado de las vías es bueno	El estado de vía es regular ya que se encuentra en mal estado por el proyecto trasvase “Maguazo-Alao”.

Realizado por: Pilco Y. 2022

Tabla 12-3: Ficha Información al Cliente

Ficha información – cliente “Licto”	
Ítem	Observaciones
El cliente tiene acceso a la información	No existe ningún acceso a la información en la mini terminal de buses Intraprovinciales.
Es visible para el cliente el número de frecuencias y las rutas disponibles	El cliente no puede visualizar las frecuencias y las rutas ya que no tiene acceso a esa información.
El estado de las vías es bueno	El estado de vías es regular ya que en algunos tramos existen perforaciones en las vías debido al proyecto “Maguazo-Riobamba”.

Realizado por: Pilco Y. 2022

Tabla 13-4: Ficha Información al Cliente

Realizado por: Pilco Y. 2022

Ficha información – cliente “Chambo”	
Ítem	Observaciones
El cliente tiene acceso a la información	No existe ningún acceso a la información.
Es visible para el cliente el número de frecuencias y las rutas disponibles	El cliente no puede visualizar las frecuencias y las rutas en las paradas.
El estado de las vías es bueno	El estado de vías es regular ya que existe perforaciones en la vía lo cual es molesto para los conductores.

3.1.4. Ficha de observación de infraestructura

Tabla 14-3: Ficha de Infraestructura

Ficha infraestructura vial “Pungalá”	
Ítem	Observaciones
Existe señalización en las paradas	No existe ningún tipo de señalización, existe únicamente 3 paradas a lo largo de la ruta que realiza la unidad de la cooperativa.
En qué estado se encuentran la infraestructura de las paradas	La Infraestructura no es adecuada se podría decir que es mala porque no cuenta con paradas suficientes en lo largo de la ruta.

Realizado por: Pilco Y. 2022

Tabla 15-3: Ficha de Infraestructura

Ficha infraestructura vial “Licto”	
Ítem	Observaciones
Existe señalización en las paradas	No existe ningún tipo de señalización a lo largo de la ruta se puede visualizar solo 3 paradas.
En qué estado se encuentran la infraestructura de las paradas	La Infraestructura de las paradas se encuentra en un estado deteriorado ya que no existe la señalética en las comunidades que realiza la ruta la cooperativa.

Realizado por: Pilco Y. 2022

Tabla 16-3: Ficha de Infraestructura

Ficha infraestructura vial “Chambo”	
Ítem	Observaciones
Existe señalización en las paradas	No existe la señalización correspondiente en el tramo Dolorosa- Inmaculada, la

	señalización existente en el cantón Chambo es inadecuada.
En qué estado se encuentran la infraestructura de las paradas	La infraestructura de las paradas se encuentra en un estado no apropiado porque algunas de las señaléticas existentes están dañándose, perdiendo el color en las mismas.

Realizado por: Pilco Y. 2022

3.1.5. Entrevista a los Socios de las Cooperativas de Transporte Interprovincial

Tabla 17-3: Respuestas de Talento Humano

1. ¿Cómo son las relaciones interpersonales con los usuarios?		
Buena	31	54%
Regular	26	46%
Mala	0	0%

Realizado por: Pilco Y. 2022



Gráfico 4-3 Resultado de las relaciones interpersonales

Análisis e interpretación

De acuerdo con el gráfico 4-3, el 54% de los encuestados afirma que las relaciones con los usuarios son buenas, mientras que el 46% afirma que son regulares.

Tabla 18-3: Respuestas de Talento Humano

2. ¿Considera que su vehículo cumple todos los requerimientos técnicos y tecnológicos para el usuario?		
Si	28	49%
No	29	51%
Total	57	100%

Realizado por: Pilco Y. 2022

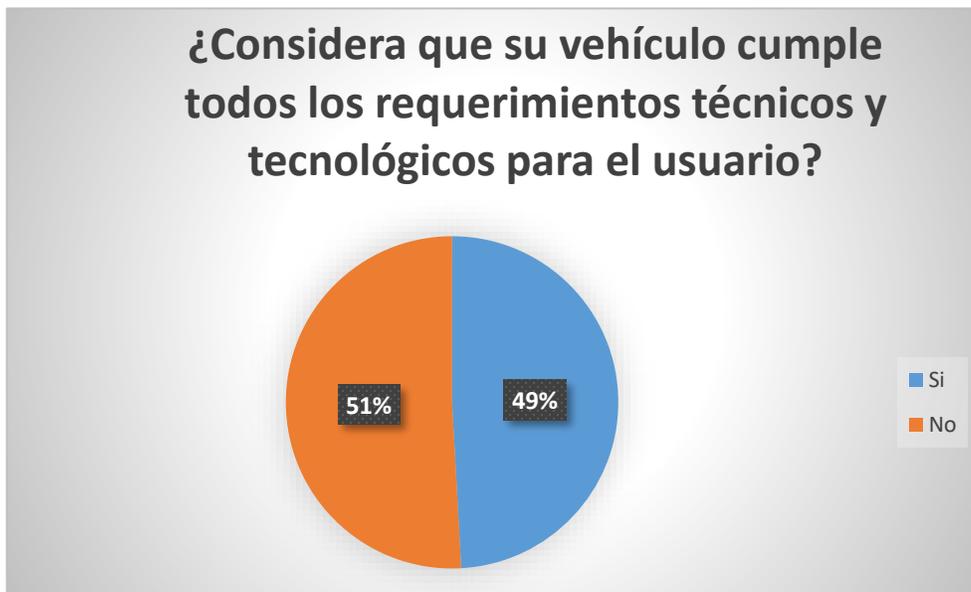


Gráfico 5-3: Resultado de los requerimientos técnicos

Realizado por: Pilco Y. 2022.

Análisis e interpretación

De acuerdo con el gráfico 5-3, el 51% de los encuestados considera que su vehículo no cumple todos los requerimientos tecnológicos para el usuario, mientras que el 49% afirma que si cumple con todos los requerimientos ya sean técnicos y tecnológicos.

Tabla 19-3: Respuestas de Conductores

3. ¿Considera que usted se encuentra capacitado para ser conductor y para ofertar un servicio al usuario?		
Si	57	100%
No	0	0%
Total	57	100%

Realizado por: Pilco Y. 2022.

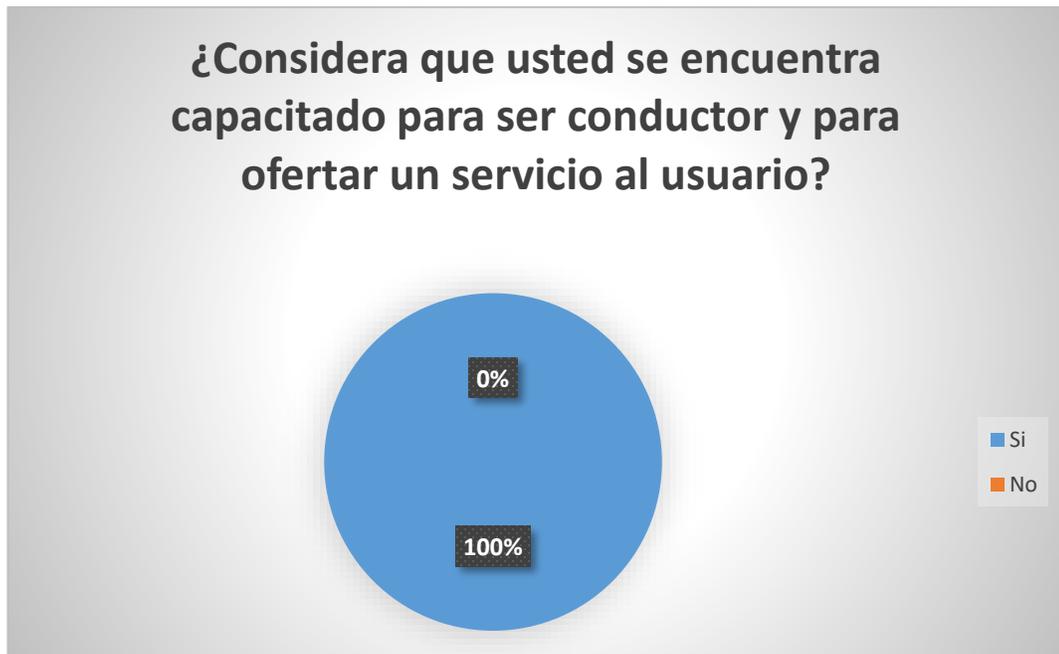


Gráfico 6-3: Conductor capacitado

Realizado por: Pilco Y. 2022

Análisis e interpretación

En concordancia con el gráfico 6-3, el 100% de las personas encuestadas manifestaron que el personal que brinda el servicio de transporte se encuentra capacitado para ser conductores y para ofertar un servicio al usuario.

3.1.6. Medición del Nivel de Calidad de la prestación de servicio a través del Método Servqual.

Para obtener información, encuestas a usuarios de la cooperativa de transporte Intraprovincial "Chambo, Licto," y de la compañía de transporte Intraprovincial "Pungalá", se realizó un total de 384 encuestas, y se divide de la siguiente manera. Realizada por el 40% de las encuestas a la cooperativa "Licto" que corresponden a las 154 encuestas, el 40% de las encuestas a la compañía "Pungalá" que corresponden a las 154 encuestas, y el 20% de las encuestas a la cooperativa "Chambo" que corresponden a 76 encuestas sobre la capacidad del transporte de pasajeros.

El propósito de la realización de este apartado fue lograr el tercer objetivo específico de la investigación, medir el nivel de calidad del servicio de transporte interprovincial Pungalá, Licto y Chambo a través de los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía.

Luego de evaluar cada dimensión del modelo SERVQUAL y medir la percepción de los clientes sobre los servicios prestados por las cooperativas y compañía de transporte intraprovincial determinamos la suma y el promedio de cada dimensión para obtener el resultado final.

3.1.7. Resultado de las respuestas de las percepciones de los usuarios.

❖ Elementos tangibles

Posteriormente, se dio a conocer los resultados de cada pregunta que contiene la dimensión de los elementos tangibles.

Tabla 20-3: Promedio de las percepciones de los elementos tangibles

¿El servicio de transporte interprovincial tiene vehículos de aspecto moderno?	3.22
¿Las instalaciones físicas de las paradas del transporte interprovincial son atractivas?	3.37
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial tienen buena presencia?	3.14
¿Los materiales asociados con el servicio son visiblemente atractivos?	2.78
PROMEDIO	3.13

Realizado por: Pilco Y. 2022

La Tabla 20 muestra la percepción promedio de 384 usuarios sobre las preguntas que contienen elementos tangibles, la puntuación fue 3.13.

Tabla 21-3: Personas encuestadas

Preguntas	Total desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Muy de acuerdo
¿El servicio de transporte Intraprovincial tiene vehículos de aspecto moderno?	59%	38%	3%
¿Las instalaciones físicas de las paradas del transporte Intraprovincial son atractivas?	45%	52%	3%
¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial tienen buena presencia?	62%	37%	1%
¿Los materiales asociados con el servicio son visiblemente atractivos?	80%	20%	0%

Realizado por: Pilco Y. 2022

En la tabla 21, las percepciones el 59% de los usuarios dijeron que no estaban de acuerdo con el aspecto de los vehículos ya que no son modernos. Por el contrario, 38% de los usuarios que no estaban de acuerdo o en desacuerdo con este indicador. Solo el 3% de los usuarios estuvieron totalmente de

acuerdo con este indicador. Como resultado, encontramos que la percepción del usuario de este indicador fue negativa.

Como se puede observar la tabla 21, el 45% de los usuarios afirmaron que su percepción respecto a las instalaciones físicas de las paradas del transporte Intraprovincial no son atractivas, 52% de los usuarios no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador. Por otro lado, el 3% de los usuarios manifestaron que estaban muy de acuerdo con este indicador.

En la tabla 21, el 62% de los usuarios no estaban de acuerdo con el aspecto de que los empleados del servicio de transporte Intraprovincial tienen buena presencia, el 37% de los usuarios nos manifestaron que no estaban en desacuerdo ni en acuerdo respecto a que los ayudantes de las unidades de transporte estuviesen correctamente uniformados. Pero el 1% de los usuarios manifestaron que su percepción respecto a este indicador era muy de acuerdo.

En la tabla 21, la percepción del 89% de los usuarios nos dice que los materiales asociados con el servicio de transporte no son visiblemente atractivos por lo tanto están muy en desacuerdo con este indicador, el 20% de los usuarios nos dicen que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador. En consecuencia, se afirmó que la percepción de los usuarios de este indicador era negativa.

- **Fiabilidad del servicio**

Tabla 22-3: Promedio de las percepciones de los elementos de Fiabilidad del servicio

¿El servicio de transporte interprovincial trabaja en el tiempo establecido?	2.16
¿Cuándo un usuario tiene problemas, el servicio de transporte interprovincial muestra un sincero interés en resolverlo?	3.85
¿El servicio de transporte interprovincial desempeña bien su servicio?	2.59
¿El servicio de transporte interprovincial proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo?	3.39
¿El servicio de transporte interprovincial insiste en registros libres de error?	3.77
Promedio	3.15

Realizado por: Pilco Y. 2022

La Tabla 22 muestra la percepción promedio de 384 usuarios sobre las preguntas que contienen la dimensión de la fiabilidad del servicio, la puntuación fue 3.15.

Tabla 23-3: Personas encuestadas

Preguntas	Total desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Muy de acuerdo
¿El servicio de transporte Intraprovincial trabaja en el tiempo establecido?	98%	2%	0%
¿Cuándo un usuario tiene problemas, el servicio de transporte Intraprovincial muestra un sincero interés en resolverlo?	40%	45%	15%
¿El servicio de transporte Intraprovincial desempeña bien su servicio?	82%	18%	0%
¿El servicio de transporte Intraprovincial devuelve su dinero en caso de fallas mecánicas/humanas?	51%	39%	10%
¿En el servicio de transporte Intraprovincial existe honestidad por parte del señor controlador?	42%	38%	20%

Realizado por: Pilco Y. 2022

En la tabla 23 se puede observar que, la percepción del 98% de los usuarios está en total desacuerdo respecto a que el servicio de transporte intraprovincial no trabaja en el tiempo establecido. Por el contrario, el 2% de los usuarios afirmaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo con su percepción respecto a este indicador. En consecuencia, se afirmó que la percepción de los usuarios.

En la tabla 23, se pudo observar la percepción de acuerdo a si el servicio de transporte intraprovincial muestra sincero interés cuando un usuario tiene problemas, solo el 15% de los usuarios afirmaron que estaban muy de acuerdo, por el contrario, el 40% de los usuarios manifestaron que estaban muy en

desacuerdo respecto a este indicador, y el 45% de los usuarios manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador.

En la tabla 23 se observó que, la percepción del 82% de los usuarios sobre si, el servicio de transporte intraprovincial desempeña bien su trabajo era muy en desacuerdo. Por el contrario, solo el 18% de los usuarios manifiestan no estar de acuerdo o en desacuerdo con este indicador.

En la tabla 23 se pudo observar que, la percepción del 51% de los usuarios respecto a si el servicio de transporte intraprovincial devuelve su dinero en caso de fallas humanas fue muy en desacuerdo, el 39% de los usuarios manifiestan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero solo el 10% de los usuarios están muy de acuerdo con este dimensionamiento. Con ello se manifestó que la percepción de los usuarios respecto a este indicador era negativa.

En la tabla 23 se pudo observar que, la percepción del 42% usuarios respecto a que si existe honestidad por parte del señor controlador en el servicio de transporte intraprovincial fue muy en desacuerdo, el 38% de los usuarios manifiestan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero solo el 20% de los usuarios están muy de acuerdo con este dimensionamiento. Con ello se manifestó que la percepción de los usuarios respecto a este indicador era negativa.

- **Velocidad de respuesta**

Tabla 24-3: Promedio de las percepciones de los elementos de Velocidad de Respuesta

¿El servicio de transporte interprovincial informa a los usuarios respecto a las rutas y horario de servicio?	3.41
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial dan un servicio rápido?	3.74
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial están dispuestos a ayudar a los usuarios?	2.60
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial nunca están demasiado ocupados para ayudar a los usuarios?	2.13

Promedio	2.97
----------	------

Realizado por: Pilco Y. 2022

En la tabla 24 se evidencia el promedio de la percepción de los 384 usuarios con respecto a esta dimensión que abarca los elementos de velocidad de respuesta, el puntaje fue de 2,97.

Tabla 25-3: Personas encuestadas

Preguntas	Total desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Muy de acuerdo
¿El servicio de transporte Intraprovincial mantiene informados a los usuarios respecto a las rutas y horario de servicio?	48%	47%	4%
¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial dan un servicio rápido con respecto al servicio de transporte?	45%	39%	16%
¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial están dispuestos a ayudar a los usuarios con sus equipajes o carga)?	82%	18%	0%
¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial dan respuestas rápidas y confiables ante alguna interrogante que tiene el usuario?	99%	1%	0%

Realizado por: Pilco Y. 2022

En la tabla 25 se pudo observar que, solo el 48% de los usuarios manifestaron estar muy de acuerdo con el servicio de transporte intraprovincial en cuanto se mantiene informados a los usuarios con respecto a las rutas y horarios de servicio. Por el contrario, el 4% de los usuarios manifestaron estar muy en desacuerdo con este indicador, y el 47% de los usuarios manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador. En consecuencia, la percepción de los clientes es negativa.

En la tabla 25, se pudo observar que el 45% de los usuarios manifestaron estar en desacuerdo con que los empleados del servicio de transporte intraprovincial dan un servicio rápido. Por otro lado, solo el 16% de los usuarios afirmaron estar de acuerdo respecto a este indicador, por otro lado, solo el 39% de los usuarios manifestaron o estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador.

Como se observó en la tabla 25, el 82% de los usuarios manifestaron que estaban en desacuerdo respecto a que los empleados del servicio de transporte intraprovincial no están dispuestos a ayudar con los equipajes o cargas. Por el contrario, solo el 18% de los usuarios afirmaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a este indicador.

En la tabla 25, el 99% de los usuarios afirmaron que estaban en desacuerdo respecto a que los empleados del servicio de transporte intraprovincial no dan respuestas rápidas y confiables ante alguna interrogante, Por otro lado, solo el 1% de los usuarios manifestaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador.

- **Seguridad**

Tabla 26-3: Promedio de las percepciones de los elementos de Seguridad

¿El comportamiento de los empleados del servicio de transporte interprovincial infunde confianza a los usuarios?	3.59
¿El usuario se siente seguro al momento de utilizar el servicio de transporte interprovincial?	3.09
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial son corteses?	1.97
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial están en la capacidad de responder dudas o preguntas de los usuarios?	3.58
Promedio	3.06

Realizado por: Pilco Y. 2022

la tabla 26, se demostró el promedio que obtiene la percepción de los 384 usuarios en correlación a la dimensión de los elementos de seguridad, el puntaje fue 3,06.

Tabla 27-3: Personas encuestadas

Preguntas	Total	Ni de acuerdo	Muy de
	desacuerdo	ni desacuerdo	de acuerdo

¿El comportamiento de los empleados del servicio de transporte Intraprovincial infunde confianza a los usuarios?	45%	37%	18%
¿Las unidades de transporte intraprovincial cumplen con los estándares de seguridad?	65%	34%	1%
¿Los conductores y ayudantes de transporte intraprovincial operan respetando normas y leyes?	99%	1%	0%
¿Las unidades del servicio de transporte Intraprovincial al presentarse un inconveniente durante el trayecto realiza llamadas al ECU-911?	46%	37%	17%

Realizado por: Pilco Y. 2022

En la tabla 27, se pudo observar que 18% de los usuarios estaban de acuerdo con el comportamiento de los empleados del servicio de transporte intraprovincial infunde confianza a los usuarios. Por el contrario, el 45% de los usuarios afirmaron estar en desacuerdo con este indicador, por otro lado, el 37% de los usuarios manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador.

En la tabla 27 se pudo observar que solo el 1% de los usuarios estaban de acuerdo con las unidades de transporte intraprovincial cumplen con los estándares de seguridad, el 65% de los usuarios manifestaron no estar de acuerdo con este indicador. Por otro lado, el 34% de los usuarios manifestaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador.

En la tabla 27 se pudo observar que el 99% de los usuarios afirmaron que no estaban de acuerdo con los conductores y ayudantes del transporte intraprovincial operan respetando normas y leyes. Por otro lado, solo el 1% de los usuarios manifestaron que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador.

En la tabla 27 se pudo observar que, el 17% de los usuarios afirmaron que estaban de acuerdo con que las unidades del servicio de transporte Intraprovincial cumplen con el sistema integrado de seguridad ECU-911. Por el contrario, solo el 46% de los usuarios afirmaron que no estaban de acuerdo con este indicador, y el 37% de los usuarios afirmaron que estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo con el indicador mencionado.

- **Empatía**

Tabla 28-3: Promedio de las percepciones de los elementos de Empatía

¿El servicio de transporte interprovincial da una atención personalizada a cada persona?	2.59
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial brindan atención personal a cada persona?	3.78
¿El servicio de transporte interprovincial se preocupa de los intereses de los usuarios?	2.59
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial entienden las necesidades de los usuarios?	3.13
¿El servicio de transporte interprovincial opera en horarios de atención convenientes para los usuarios?	2.78
Promedio	2.98

Realizado por: Pilco Y. 2022

En la tabla 28 se confirmó el promedio de la percepción de los 384 usuarios con respecto a la dimensión que contiene los elementos de empatía, el puntaje fue de 2,98.

Tabla 29-3: Personas encuestadas

Preguntas	Total desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Muy de acuerdo
¿El servicio de transporte Intraprovincial da una atención personalizada a cada persona?	82%	18%	0%
¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial generan confianza?	41%	35%	23%
¿El servicio de transporte Intraprovincial se preocupa de los intereses de los usuarios?	82%	18%	0%

¿Existe comprensión de necesidades en el transcurso del viaje por parte de los ayudantes?	72%	28%	0%
¿El servicio de transporte Intraprovincial opera en horarios de atención convenientes para los usuarios?	80%	20%	0%

Realizado por: Pilco Y. 2022

En la tabla 29, se observó que el 82% de los usuarios estaban en desacuerdo con que el servicio de transporte Intraprovincial da una atención personalizada a cada persona. Por otro lado, solo 18% usuarios afirmaron que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador.

En la tabla 29 se puede observar que el 23% de los usuarios estaban de acuerdo con que los empleados del servicio de transporte intraprovincial generan confianza. Por el contrario 41% de los usuarios estaban en desacuerdo respecto a este indicador, pero el 35% de los usuarios manifestaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador.

En la tabla 29 se puede observar, que el 82% de los usuarios estaban desacuerdo con el servicio de transporte intraprovincial se preocupa de los intereses de los. Por el contrario, el 18% de los usuarios afirmaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador.

En la tabla 29 se puede observar que, el 72% de los usuarios estaban en total desacuerdo con que existe comprensión de necesidades en el transcurso del viaje por parte de los ayudantes. Por el contrario, el 28% de los usuarios afirmaron que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador.

En la tabla 29 se puede observar que, el 80% de los usuarios estaban en total desacuerdo con el servicio de transporte intraprovincial opera en horarios de atención convenientes para los usuarios. Por el contrario, el 20% de los usuarios afirmaron que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador.

3.1.8. *Respuesta de las expectativas de los usuarios*

❖ **Elementos Tangibles**

Tabla 30-3: Promedio de las expectativas de los elementos tangibles

¿El servicio de transporte interprovincial tiene vehículos de aspecto moderno?	4.62
--	------

¿Las instalaciones físicas de las paradas del transporte interprovincial son atractivas?	6.45
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial tienen buena presencia?	4.18
¿Los materiales asociados con el servicio son visiblemente atractivos?	5.81
Promedio	5.26

Realizado por: Pilco Y. 2022

La Tabla 30 muestra la percepción promedio de 384 usuarios sobre las preguntas que contienen elementos tangibles, la puntuación fue 5.26.

Tabla 31-3: Número de personas encuestadas

Preguntas	Total desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Muy de de acuerdo
¿El servicio de transporte Intraprovincial tiene vehículos de aspecto moderno?	13%	32%	55%
¿Las instalaciones físicas de las paradas del transporte Intraprovincial son atractivas?	0%	0%	100%
¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial tienen buena presencia?	24%	38%	38%
¿Los materiales asociados con el servicio son visiblemente atractivos?	0%	1%	99%

Realizado por: Pilco Y. 2022

En la tabla 31, las expectativas del 13% de los usuarios dijeron que no estaban de acuerdo con el aspecto de los vehículos ya que no son modernos. Por el contrario, el 32% de los usuarios que no estaban de acuerdo o en desacuerdo con este indicador, pero el 55% de los usuarios estuvieron totalmente de acuerdo con este indicador y a la vez este le generaba mayor expectativa. Como resultado, encontramos que la expectativa de los usuarios es alta.

Como se puede observar en la tabla 31, ninguno de los usuarios afirmó estar en desacuerdo ni de acuerdo respecto a las instalaciones físicas de las paradas del transporte intraprovincial, por otro lado,

el 100% de los usuarios manifestaron que estaban muy de acuerdo con este indicador lo cual este indicador indica mayor expectativa.

Como se observa en la tabla 31, el 24% de los usuarios no estaban de acuerdo con el aspecto de que los empleados del servicio de transporte Intraprovincial tienen buena presencia, el 38% de los usuarios nos manifestaron que no estaban en desacuerdo ni en acuerdo respecto a que los ayudantes de las unidades de transporte estuviesen correctamente uniformados. Pero el 38% de los usuarios manifestaron estar de acuerdo con este indicador.

En la tabla 31, el 99% de los usuarios manifestaron estar de acuerdo con el indicador de que los materiales asociados con el servicio de transporte deben ser visiblemente atractivos, el 1% de los usuarios nos dicen que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador. En consecuencia, se afirmó que la expectativa de este indicador es positiva.

- **Fiabilidad del servicio**

Tabla 32-3: Promedio de las expectativas de los Elementos de Fiabilidad del servicio

¿El servicio de transporte interprovincial trabaja en el tiempo establecido?	4.18
¿Cuándo un usuario tiene problemas, el servicio de transporte interprovincial muestra un sincero interés en resolverlo?	5.14
¿El servicio de transporte interprovincial desempeña bien su servicio?	4.61
¿El servicio de transporte interprovincial proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo?	4.41
¿El servicio de transporte interprovincial insiste en registros libres de error?	5.80
Promedio	4.83

Realizado por: Pilco Y. 2022

La Tabla 32 muestra la expectativa promedio de 384 usuarios sobre las preguntas que contienen la dimensión de la fiabilidad del servicio, la puntuación fue 4,83.

Tabla 33-3: Número de personas encuestadas

Preguntas	Total desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Muy de de acuerdo
¿El servicio de transporte Intraprovincial trabaja en el tiempo establecido?	24%	37%	39%
¿Cuándo un usuario tiene problemas, el servicio de transporte Intraprovincial muestra un sincero interés en resolverlo?	2%	22%	76%
¿El servicio de transporte Intraprovincial desempeña bien su servicio?	13%	32%	54%
¿El servicio de transporte Intraprovincial devuelve su dinero en caso de fallas mecánicas/humanas?	19%	32%	49%
¿En el servicio de transporte Intraprovincial existe honestidad por parte del señor controlador?	0%	1%	99%

Realizado por: Pilco Y. 2022

En la tabla 33 se puede observar que, la expectativa del 24% de los usuarios está en total desacuerdo respecto a que el servicio de transporte intraprovincial trabaje en el tiempo establecido. Por el contrario, el 37% de los usuarios afirmaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo con su expectativa respecto a este indicador, pero el 39% de los usuarios manifestaron que su expectativa con este indicador es alta. En consecuencia, se afirmó que la expectativa de los usuarios de acuerdo a la escala es positiva.

En la tabla 33, se pudo observar que, la expectativa de acuerdo a, si el servicio de transporte intraprovincial muestra sincero interés cuando un usuario tiene problemas, el 76% de los usuarios afirmaron que estaban muy de acuerdo, por el contrario, solo el 2% de los usuarios manifestaron que estaban muy en desacuerdo respecto a este indicador, y el 22% de los usuarios manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador.

En la figura 33 se observó que, la expectativa del 13% de los usuarios sobre si, el servicio de transporte intraprovincial desempeña bien su trabajo era muy en desacuerdo. Por el contrario, el 32% de los usuarios manifiestan no estar de acuerdo o en desacuerdo con este indicador, pero el 54% de los usuarios tienen mayor satisfacción con este indicador. En consecuencia, se pudo afirmar que, de acuerdo a la escala, la percepción de los usuarios, es negativa.

En la tabla 33 se pudo observar que, la expectativa del 19% de los usuarios respecto a si el servicio de transporte intraprovincial devuelve su dinero en caso de fallas humanas fue muy en desacuerdo, el 32% de los usuarios manifiestan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero el 49% de los usuarios están muy de acuerdo con este dimensionamiento. Con ello se manifestó que la expectativa de los usuarios respecto a este indicador es positiva

En la tabla 33 se pudo observar que, la expectativa del 99% de los usuarios respecto a que si existe honestidad por parte del señor controlador en el servicio de transporte intraprovincial fue muy de acuerdo, pero solamente el 1% de los usuarios manifiestan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Con ello se manifestó que la expectativa de los usuarios respecto a este indicador es positivo

- **Velocidad de respuesta**

Tabla 34-3: Promedio de las expectativas de los elementos de Velocidad de respuesta

¿El servicio de transporte interprovincial mantiene informados a los usuarios con respecto a las rutas y horario de servicio?	5.15
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial dan un servicio rápido?	5.14
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial están dispuestos a ayudar a los usuarios?	4.62
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial nunca están demasiado ocupados para ayudar a los usuarios?	4.41
Promedio	4.83

Realizado por: Pilco Y. 2022

En la tabla 34 se evidencia el promedio de la expectativa de los 384 usuarios con respecto a esta dimensión que abarca los elementos de velocidad de respuesta, el puntaje fue de 4,83.

Tabla 35-3: Número de personas encuestadas

Preguntas	Total desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Muy de de acuerdo
¿El servicio de transporte Intraprovincial mantiene informados a los usuarios con respecto a las rutas y horario de servicio?	0%	21%	79%
¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial dan un servicio rápido?	7%	20%	72%
¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial están dispuestos a ayudar a los usuarios con sus equipajes o carga)?	13%	32%	55%
¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial dan respuestas rápidas y confiables ante alguna interrogante que tiene el usuario?	27%	34%	39%

Realizado por: Pilco Y. 2022

En la tabla 35 se pudo observar que la expectativa del 79% de los usuarios es muy de acuerdo respecto con el servicio de transporte intraprovincial en cuanto se mantiene informados a los usuarios con respecto a las rutas y horarios de servicio. Por el contrario, el 21% de los usuarios manifestaron estar muy en desacuerdo con este indicador. En consecuencia, la expectativa de los clientes es positiva.

En la tabla 35, se pudo observar que el 7% de los usuarios manifestaron estar en desacuerdo con que los empleados del servicio de transporte intraprovincial dan un servicio rápido. Por otro lado, pero el 72% de los usuarios afirmaron estar de acuerdo respecto a este indicador, por otro lado, solo el 20% de los usuarios manifestaron o estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador. En consecuencia, la expectativa de los clientes es positiva.

Como se observó en la tabla 35, el 13% de los usuarios manifestaron que estaban en desacuerdo respecto a que los empleados del servicio de transporte intraprovincial no están dispuestos a ayudar con los equipajes o cargas. Por el contrario, el 32% de los usuarios afirmaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a este indicador, pero la expectativa del 55% de los usuarios fue alta en correspondencia con este indicador.

En la tabla 35, el 27% de los usuarios afirmaron que estaban en desacuerdo respecto a que los empleados del servicio de transporte intraprovincial no dan respuestas rápidas y confiables ante

alguna interrogante, Por otro lado, el 34% de los usuarios manifestaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador, pero el 39% de los usuarios manifestaron que tienen una gran expectativa con este indicador. En consecuencia, la expectativa de los clientes es positiva.

- **Seguridad**

Tabla 36-3: Promedio de las expectativas de los elementos de Seguridad

¿El comportamiento de los empleados del servicio de transporte interprovincial infunde confianza a los usuarios?	4.62
¿El usuario se siente seguro al momento de utilizar el servicio de transporte interprovincial?	4.11
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial son corteses?	3.99
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial están en la capacidad de responder dudas o preguntas de los usuarios?	4.60
Promedio	4.33

Realizado por: Pilco Y. 2022

En la tabla 36, se demostró el promedio que obtiene la expectativa de los 384 usuarios de acuerdo con la dimensión de los elementos de seguridad, el puntaje fue 4,33.

Tabla 37-3: Número de personas encuestadas

Preguntas	Total desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Muy de acuerdo
¿El comportamiento de los empleados del servicio de transporte Intraprovincial infunde confianza a los usuarios?	13%	32%	55%
¿Las unidades de transporte intraprovincial cumplen con los estándares de seguridad?	27%	38%	35%

¿Los conductores y ayudantes de transporte intraprovincial operan respetando normas y leyes?	35%	34%	31%
¿Las unidades del servicio de transporte Intraprovincial cumplen con el sistema integrado de seguridad ECU-911?	13%	33%	54%

Realizado por: Pilco Y. 2022

En la tabla 37, se pudo observar que el 55% de los usuarios están de acuerdo con el comportamiento de los empleados del servicio de transporte intraprovincial infunde confianza a los usuarios. Por el contrario, el 13% de los usuarios afirmaron estar en desacuerdo con este indicador, por otro lado, el 32% de los usuarios manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador. En consecuencia, se manifestó que la expectativa de los usuarios es positiva.

En la tabla 37 se pudo observar que el 35% de los usuarios estaban de acuerdo con las unidades de transporte intraprovincial cumplen con los estándares de seguridad, el 27% de los usuarios manifestaron no estar de acuerdo con este indicador. Por otro lado, el 38% de los usuarios manifestaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador.

En la tabla 37 se pudo observar que el 35% de los usuarios afirmaron que no estaban de acuerdo con los conductores y ayudantes del transporte intraprovincial operan respetando normas y leyes. Por otro lado, el 34% de los usuarios manifestaron que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador, el 31% de los usuarios manifestaron estar de acuerdo con este indicador. En consecuencia, se avaló que la expectativa del servicio de los usuarios de acuerdo con este dimensionamiento es baja.

En la tabla 37 se pudo observar que, el 54% de los usuarios afirmaron que estaban de acuerdo con que las unidades del servicio de transporte Intraprovincial cumplen con el sistema integrado de seguridad ECU-911. Por el contrario, el 13% de los usuarios afirmaron que no estaban de acuerdo con este indicador, y el 33% de los usuarios afirmaron que estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo con el indicador mencionado.

- **Empatía**

Tabla 38-3: Promedio de las expectativas de los elementos de Empatía

¿El servicio de transporte interprovincial da una atención personalizada a cada persona?	4.62
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial brindan atención personal a cada persona?	4.96
¿El servicio de transporte interprovincial se preocupa de los intereses de los usuarios?	4.62
¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial entienden las necesidades de los usuarios?	5.16
¿El servicio de transporte interprovincial opera en horarios de atención convenientes para los usuarios?	5.81
Promedio	5.03

Realizado por: Pilco Y. 2022

En la tabla 38 se confirmó el promedio de la expectativa de los 384 usuarios con respecto a la dimensión que contiene los elementos de empatía, el puntaje fue de 5,03.

Tabla 39-3: Personas encuestadas

Preguntas	Total desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Muy de acuerdo
¿El servicio de transporte Intraprovincial da una atención personalizada a cada persona?	13%	32%	55%
¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial generan confianza?	3%	29%	68%
¿El servicio de transporte Intraprovincial se preocupa de los intereses de los usuarios?	13%	32%	55%
¿Existe comprensión de necesidades en el transcurso del viaje por parte de los ayudantes?	0%	28%	72%
¿El servicio de transporte Intraprovincial opera en horarios de atención convenientes para los usuarios?	0%	1%	99%

Realizado por: Pilco Y. 2022

En la tabla 39, se observó que el 13% de los usuarios estaban en desacuerdo con que el servicio de transporte Intraprovincial da una atención personalizada a cada persona. Por otro lado, el 32% de los usuarios afirmaron que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador, pero el 55% de los usuarios afirmaron que su expectativa con este indicador es alta. En consecuencia, se asegura que la expectativa de los usuarios es positiva.

En la tabla 39 se puede observar que el 68% de los usuarios estaban de acuerdo con que los empleados del servicio de transporte intraprovincial generan confianza. Por el contrario, solo el 3% de los usuarios estaban en desacuerdo respecto a este indicador, pero el 29% de los usuarios manifestaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador. En consecuencia, se asegura que la expectativa de los usuarios es positiva.

En la tabla 39 se puede observar, que el 13% de los usuarios estaban desacuerdo con el servicio de transporte intraprovincial se preocupa de los intereses de los usuarios, Por el contrario, el 32% de los usuarios afirmaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador, pero la respuesta de 55% de los usuarios ante este dimensionamiento es alta.

En la tabla 39 se puede observar que las expectativas de 72% de los usuarios estaban en total de acuerdo con que existe comprensión de necesidades en el transcurso del viaje por parte de los ayudantes. Por el contrario, el 28% de los usuarios afirmaron que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador.

En la tabla 39 se puede observar que las expectativas de 99% de los usuarios estaban en total de acuerdo con el servicio de transporte intraprovincial opera en horarios de atención convenientes para los usuarios. Por el contrario, el 1% de los usuarios afirmaron que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador.

3.1.9. Resultado de las diferencias que existen entre las expectativas y las percepciones del servicio que brinda el servicio de transporte intraprovincial

En los servicios una vez que se habla de la diferencia existente en medio de las expectativas y percepciones, desea mencionar existente una brecha entre lo que ofrece la empresa y lo que realmente recibe el cliente.

El propósito de realizar esta sección fue lograr el segundo propósito específico de este estudio. Medir el nivel de calidad del servicio de transporte interprovincial Pungalá, Licto y Chambo a través del método servqual a través de los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad,

y empatía Esto se hizo comparando los puntajes obtenidos en cada dimensión, tanto en términos de expectativa como de percepción.

Diferencia entre las expectativas y percepciones de elementos tangibles

Tabla 40-3: Brecha entre las expectativas y percepciones de elementos tangibles

	Preguntas	Expectativas	Percepciones	Brecha
Elementos Tangibles	¿El servicio de transporte interprovincial tiene vehículos de aspecto moderno?	4.62	3.22	-1.40
	¿Las instalaciones físicas de las paradas del transporte interprovincial son atractivas?	6.45	3.37	-3.08
	¿Los empleados del servicio de transporte interprovincial tienen buena presencia?	4.18	3.14	-1.03
	¿Los materiales asociados con el servicio son visiblemente atractivos?	5.81	2.78	-3.03
Promedio		5.26	3.13	-2.14

Realizado por: Pilco Y. 2022

Al divisar la tabla 40, encontramos que la diferencia entre la percepción y la expectativa de las dimensiones de los elementos tangibles es de -2.14, lo que dio a conocer que la brecha mayor estaba en la pregunta n°2, las instalaciones físicas de las paradas del transporte interprovincial son atractivas, se obtuvo una disconformidad de -3.08.

Diferencia entre las expectativas y percepciones de elementos de fiabilidad

Tabla 41-3: Brecha entre las expectativas y percepciones de elementos de Fiabilidad

	Preguntas	Expectativas	Percepciones	Brecha
Fiabilidad	¿El servicio de transporte interprovincial trabaja en el tiempo establecido?	4.18	2.16	-2.02

	¿Cuándo un usuario tiene problemas, el servicio de transporte interprovincial muestra un sincero interés en resolverlo?	5.14	3.85	-1.28
	¿El servicio de transporte interprovincial desempeña bien su servicio?	4.61	2.59	-2.02
	¿El servicio de transporte interprovincial proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo?	4.41	3.39	-1.02
	¿ En el servicio de transporte Intraprovincial existe honestidad por parte del señor controlador?	5.80	3.77	-2.03
Promedio		4.83	3.15	-1.68

Realizado por: Pilco Y. 2022

Al observar la tabla 41 encontramos que la diferencia entre la percepción y la expectativa de las dimensiones de los elementos de fiabilidad es de -1.68, Esto indica que la brecha más grande está en la pregunta n°9, en el servicio de transporte Intraprovincial existe honestidad por parte del señor controlador, como puede ver, la diferencia entre lo que quiere el usuario y lo que realmente ofrecen las cooperativas es bastante grande, con una puntuación de 2,03.

Diferencia entre las expectativas y percepciones de elementos de Velocidad de Respuesta

Tabla 42-3: Brecha entre las expectativas y percepciones de elementos Velocidad de respuesta

	Preguntas	Expectativas	Percepciones	Brecha
Velocidad de Respuesta	¿El servicio de transporte Intraprovincial mantiene informados a los usuarios con respecto a las rutas y horario de servicio?	5.15	3.41	-1.74

	¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial dan un servicio rápido?	5.14	3.74	-1.40
	¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial están dispuestos a ayudar a los usuarios con sus equipajes o carga)?	4.62	2.60	-2.02
	¿ Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial dan respuestas rápidas y confiables ante alguna interrogante que tiene el usuario?	4.41	2.13	-2.28
Promedio		4.83	2.97	-1.86

Realizado por: Pilco Y. 2022

Al ver la tabla 42 encontramos la diferencia entre la percepción y la expectativa en la dimensión de la velocidad de respuesta es de -1.86, de los elementos de esta dimensión, la brecha más grande resultó ser la pregunta n°13, los empleados del servicio de transporte Intraprovincial dan respuestas rápidas y confiables ante alguna interrogante que tiene el usuario, como se observa la brecha entre lo que desean los usuarios y lo que en realidad dan las cooperativas es un puntaje de -2,286. Por consiguiente, se afirmó que los empleados no se toman el tiempo de explicar alguna interrogante que tenga un usuario.

Diferencia entre las expectativas y percepciones de elementos de Seguridad

Tabla 43-3: Brecha entre las expectativas y percepciones de elementos de Seguridad

	Preguntas	Expectativas	Percepciones	Brecha
Seguridad	¿El comportamiento de los empleados del servicio de transporte Intraprovincial infunde confianza a los usuarios?	4.62	3.59	-1.02
	¿Las unidades de transporte intraprovincial cumplen con los estándares de seguridad?	4.11	3.09	-1.02

	¿Los conductores y ayudantes de transporte intraprovincial operan respetando normas y leyes?	3.99	1.97	-2.02
	¿Las unidades del servicio de transporte Intraprovincial cumplen con el sistema integrado de seguridad ECU-911?	4.60	3.58	-1.02
	Promedio	4.33	3.06	-1.27

Realizado por: Pilco Y. 2022

Mirando la tabla 43, puede ver que la diferencia entre la expectativa y la percepción en los elementos de seguridad es de -1.27, al examinar los elementos de esta dimensión, encontramos que la brecha más grande se encuentra en la Pregunta 16. , que trata de los conductores y ayudantes de transporte intraprovincial operan respetando normas y leyes, como se ve la diferencia que existe entre lo que desean los usuario y lo que en realidad brindan las cooperativas es una brecha con un puntaje de -2,02.

Diferencia entre las expectativas y percepciones de elementos de Empatía

Tabla 44-3: Brecha entre las expectativas y percepciones de elementos de Empatía

	Preguntas	Expectativas	Percepciones	Brecha
Empatía	¿El servicio de transporte Intraprovincial da una atención personalizada a cada persona?	4.62	2.59	-2.02
	¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial generan confianza?	4.96	3.78	-1.17
	¿El servicio de transporte Intraprovincial se preocupa de los intereses de los usuarios?	4.62	2.59	-2.02

	¿Existe comprensión de necesidades en el transcurso del viaje por parte de los ayudantes?	5.16	3.13	-2.03
	¿El servicio de transporte Intraprovincial opera en horarios de atención convenientes para los usuarios?	5.81	2.78	-3.03
Promedio		5.03	2.98	-2.06

Realizado por: Pilco Y. 2022

Al ver la tabla 44 se revisó que la brecha entre la expectativa y la percepción de elementos de empatía es de -2.06 se hallar que la brecha más grande está en la pregunta n°22, el servicio de transporte Intraprovincial opera en horarios de atención convenientes para los usuarios, como se ve la diferencia existente entre lo cual aspiran los usuarios y lo cual realmente les da las cooperativas es una brecha con un puntaje de -3, 03.

3.1.10. Resultado de las ponderaciones de cada dimensión que conforma el cuestionario Servqual

Tabla 45-3: Ponderación

		Puntajes Obtenidos			Puntajes Ponderados		
Dimensiones	Peso	Valor de percepción	Valor de expectativa	Brecha	per*peso	exp*peso	Brecha ponderada (Perc%-exp%)
Elementos Tangibles	22	3.13	5.26	-2.14	68.76	115.77	-47.00
Fiabilidad	20	3.15	4.83	-1.68	63.03	96.56	-33.53
Velocidad de Respuesta	20	2.97	4.83	-1.86	59.41	96.62	-37.20
Seguridad	24	3.06	4.33	-1.27	73.38	103.91	-30.53
Empatía	14	2.98	5.03	-2.06	41.66	70.44	-28.78
	100			-1.80			-177.04

Realizado por: Pilco Y. 2022

Explicaremos cuál de las cinco dimensiones encuestadas tiene mayor impacto en los usuarios de las cooperativas de transporte intraprovincial, como se puede observar, en la tabla 46, la dimensión que fue más importante para los 384 usuarios es la dimensión de los elementos tangibles con un puntaje de -47,00, esto quiere decir que ellos valoraban mucho que el servicio de transporte Intraprovincial tengan vehículos de aspecto moderno, las instalaciones físicas de las paradas del transporte Intraprovincial son atractivas, los empleados del servicio de transporte Intraprovincial tienen buena presencia, y que los materiales asociados con el servicio son visiblemente atractivos. Así mismo, se aclara que muy seguido a este grupo se encuentra la dimensión de los elementos de velocidad de respuesta con un puntaje de -37,20 de los 384 encuestados, esto indicaba que para ellos también era importante los elementos como, los empleados del servicio de transporte Intraprovincial dan un servicio rápido, los empleados del servicio de transporte Intraprovincial están dispuestos a ayudar a los usuarios con sus equipajes o carga), y los empleados del servicio de transporte Intraprovincial dan respuestas rápidas y confiables ante alguna interrogante que tiene el usuario.

En cambio, en el indicador de Nivel de Calidad del Servicio de las Cooperativas de transporte Intraprovinciales es de -177.04 dicho valor nace como resultado del cómputo de las brechas ponderadas para cada dimensión, en donde se logra observar tal dato es negativo por lo que la expectativa del usuario presentemente no está cubierta por la percepción en cuanto a la calidad del servicio como se halla en la siguiente ilustración.

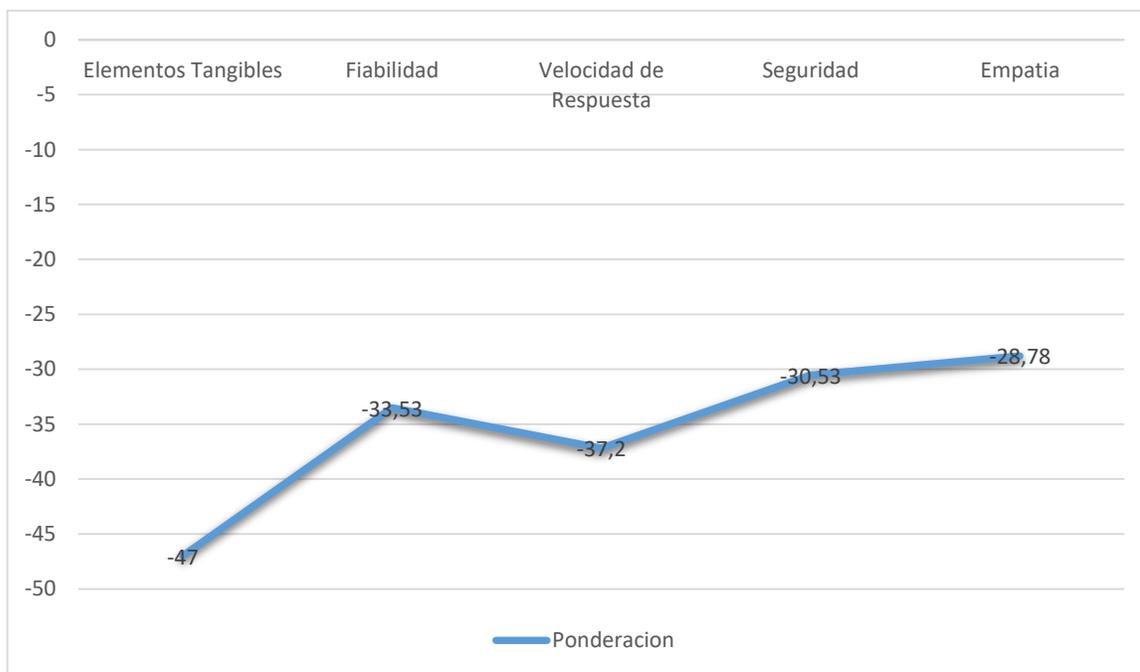


Figura 12-3: Indicador de calidad

Realizado por: Pilco Y. 2022.

3.1.11. Resumen de Diagnóstico

En la siguiente tabla se muestra el resumen de las categorías analizadas en el diseño de investigación, una vez que se completa la investigación de campo, que arrojó la situación actual en cada aspecto que se propuso y luego se proporcionará una solución.

Tabla 46-3: Resumen

Aspectos	Parámetro principal	Parámetro secundario	Situación Actual	Acción de mejora
Aspectos Administrativos	Planificación	Planes	Las cooperativas de transporte Intraprovincial no tienen un plan estratégico	Desarrollar una propuesta para el mejoramiento de la calidad de servicio y también para el correcto funcionamiento de las operadoras de transporte intraprovincial, también le recomendamos que utilice el software para comprobar los estados financieros de las cooperativas.
	Organización	Estructura, reglamento interno	No posee una estructura organizacional definida	
	Dirección	Estilo de gestión,	En las Cooperativas de transporte Intraprovincial se maneja un estilo democrático en donde se ha generado una buena comunicación entre los socios y también trabajo en equipo	
	Control	Cumplimiento de objetivos	No se realiza el seguimiento ni el cumplimiento de los objetivos.	
	Contabilidad/Financiamiento	Capital (aportación de socios o accionistas)	Se realiza el cobro de aportaciones y también cobro de sanciones que unos de los socios hayan cometido, pero no se cuenta	

			con un presupuesto para largo o corto plazo	
Transporte	Operador-Conductor	Atención al usuario Competitividad Conductores capacitados	Actualmente se presta un servicio de transporte con respeto y gentileza por parte de los conductores y colaboradores	Proponer un modelo de comportamiento orientado a mejorar la satisfacción del usuario
	Vehículo	Marca Año de fabricación	Los vehículos que se encuentran brindando el servicio de transporte son vehículos antiguos lo cual no ofrece una seguridad pasiva a los usuarios	
	Cliente	Acceso a la información: Frecuencia del transporte	Existe deficiencia en el acceso a la información de frecuencias y rutas que realiza la unidad de cada cooperativa.	
	Infraestructura Vial	Estado de vías: Total, de kilómetros de carreteras. Terminal de pasajeros Paradas	El estado de vías se encuentra en mal estado por los baches existentes. El terminal de pasajeros no cuenta con mantenimiento ni señalética correspondiente.	
Modelo Servqual	Calidad de servicio	Elementos tangibles Fiabilidad de servicio Velocidad de respuesta Seguridad Empatía	Se presentó un Índice de calidad del servicio de (-177.04) de acuerdo a las dimensiones de la metodología Servqual.	Establecer acciones para mejorar la calidad y satisfacción de los usuarios.

Realizado por: Pilco Y. 2022

3.2. Marco propositivo

Modelo de mejoramiento de la calidad para el servicio de transporte de las cooperativas intraprovinciales que comprende a Licto, Pungalá y Chambo.

3.2.1. Contenido de la propuesta

3.2.1.1. Beneficios

En base a los datos analizados en el capítulo anterior, se evidenció la necesidad de un Modelo destinado a la mejora de la calidad del transporte público que ayude en lo siguiente:

- Mejora de la administración de las cooperativas de transporte intraprovinciales Licto, Pungalá y Chambo.
- Incremento de la satisfacción de necesidades de los usuarios del transporte intraprovinciales (Licto, Pungalá y Chambo).
- Incremento de los niveles de calidad en la prestación del servicio hacia cada uno de los usuarios.

3.2.2. Modelo de mejora de la calidad del transporte público intraprovincial y satisfacción de los usuarios

3.2.2.1. Variables del Modelo de la propuesta

3.2.2.2. Gestión de la Organización

La parte administrativa debe seguir el Sistema Participativo el cual se basa en los siguientes aspectos:

Tabla 47-4: Sistema Administrativo Participativo

Aspectos	Descripción
Toma de decisiones	El proceso de toma de decisiones es en base a las políticas y directrices en base a las distintas opiniones de cada uno de los integrantes de las cooperativas.

Comunicación	Las comunicaciones fluyen de forma directa por medio de la operadora, con el fin de lograr flexibilidad y eficiencia.
Relaciones Interpersonales	Encaminado en forma directa para la formación de equipos.
Sistema de Recompensas	Recompensas tanto simbólicas como sociales.

Realizado por: Pilco Y. 2022

3.2.2.3. Administración de la cooperativa de transporte público intraprovincial

Planificación

Para el logro de una buena planificación dentro de las cooperativas del transporte interprovincial se debe generar un plan estratégico, por medio del cual se evidencia las metas, fortalezas, amenazas, valores, entre otros.

3.2.2.4. Plan estratégico

La planeación estratégica consta de misiones, visiones, objetivos empresariales y los valores y principios del talento humano que labora en una organización de transporte, la cual define las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades que presentan los conductores y ayudantes, además del organigrama para observar cómo se encuentra organizada

Misión

Tabla 48-4: Matriz de misión

Componentes	Pregunta	Respuesta	Declaración misión
Identidad	¿Quiénes somos?	Cooperativa de transporte	La cooperativa de transporte intraprovincial se dedica a brindar servicios de transporte público Intraprovincial de calidad, comodidad, eficiencia y eficacia,
Propósito	¿Para qué estamos?	Transportar personas y/o bienes	
Acción Institucional	¿Qué hacemos?	Capacitar a los colaboradores de la operadora sobre seguridad vial y trato a los usuarios.	
Servicios	¿Cuáles son los servicios que	Traslado de un origen a un destino	

	brindamos como cooperativa?		entregando diversas frecuencias y rutas para los usuarios. Utilizando herramientas y unidades que son fuente de trabajo creadas para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.
Beneficiarios Directos	¿Para quienes trabajamos?	Público en general	
Principios	¿Por qué lo hacemos?	Para brindar un servicio de calidad, práctico, seguro, rápido y que los usuarios queden satisfechos	

Realizado por: Pilco Y. 2022

La cooperativa de transporte de pasajeros, se dedica a brindar servicios de transporte público Intraprovincial de calidad, comodidad, eficiencia y eficacia, entregando diversas frecuencias y rutas para los usuarios. Utilizando herramientas y unidades que son fuente de trabajo creadas para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Visión

Tabla 49-4: Matriz de visión

Componentes	Pregunta	Respuesta	Declaración visión
Características de la Cooperativa relacionadas con el medio ambiente	¿Cómo queremos que la cooperativa sea vista?	Como una cooperativa líder en el transporte de persona y/o mercaderías	La cooperativa busca ser una organización de reconocimiento y fama a nivel cantonal, provincial y nacional, contando con personal capacitado, nuevas y cómodas unidades equipadas que permitan competitividad a nivel cantonal.
Características de sus servicios	¿Cómo queremos que sean los servicios de la cooperativa?	Reconocida por la calidad y la innovación	
Características de la cooperativa en correspondencia a la organización interna	¿Por quién debe de ser atendido el usuario?	Atendidos por un equipo de profesionales, en continua formación, con energía perseverante y responsabilidad con la cooperativa	

Beneficiarios	¿Cuáles son los favorecidos?	Público en general que utilice los servicios de la cooperativa	
----------------------	------------------------------	--	--

Realizado por: Pilco Y. 2022

La cooperativa busca ser una organización de reconocimiento y fama a nivel cantonal, provincial y nacional, contando con personal capacitado, nuevas y cómodas unidades equipadas que permitan competitividad a nivel cantonal.

Objetivos

- ✓ Brindar servicios de transporte rápidos, seguros y cómodos desde la salida hasta el destino y satisfacer las necesidades de movilización de los ciudadanos con los servicios de transporte de nuestra cooperativa.
- ✓ Realizar el mantenimiento continuo de las unidades de transporte de la cooperativa.
- ✓ Capacitación constante a los colaboradores de la cooperativa de transporte para mejorar el servicio al cliente.

Valores

Excelencia:

Requerimos la excelencia en nuestro trabajo diario para lograr la calidad requerida por nuestros usuarios, diferenciarnos como cooperativa y cumplir con nuestra misión para lograr nuestros objetivos.

Profesionalismo:

Se relaciona con las responsabilidades, seriedad, entrega, dedicación y consideración que debe realizar cada socio de la cooperativa. Significa también aceptar el compromiso de trabajar con alegría, optimismo y entrega total.

Respetar a los demás:

Es un valor relacionado con la calidez y la armonía para el usuario.

Vocación de servicio:

Superar objetivamente las expectativas de los grupos sociales a través de la amabilidad, la oportunidad y la eficacia en la prestación de los servicios, comprender que el cumplimiento de los compromisos no es una opción y disfrutar del trabajo bien hecho.

Principios

La calidad

Los servicios de transporte que se brindan son rápidos, cómodos, seguros y puntuales para todos los usuarios que utilicen de los servicios que brindan las unidades de la cooperativa, cumpliendo con las normas de transporte con constante innovación tecnológica.

La transparencia

Proporciona visibilidad de la gestión y las actividades realizadas de acuerdo con los planes de la cooperativa, tanto para los usuarios como para los socios.

La igualdad

Tratamos a todos los colaboradores de manera apropiada y apoyamos nuestros derechos comerciales y constitucionales.

3.2.2.5. Organización

Las cooperativas de transporte Intraprovincial deben tener una estructura organizacional en base a los siguientes parámetros fundamentales: complejidad, formalismo y centralismo, tal como se señala en la siguiente figura:



Gráfico 7-4: Aspectos de la estructura organizacional

Realizado por: Pilco Y. 2022

A continuación, se detalla un modelo de organigrama que puede ser aplicado dentro de las cooperativas de transporte Intraprovincial, caracterizado por la evidencia de una comunicación con mayor flexibilidad, facilitando tanto el trabajo en equipo como el respeto por cada uno de los operadores:

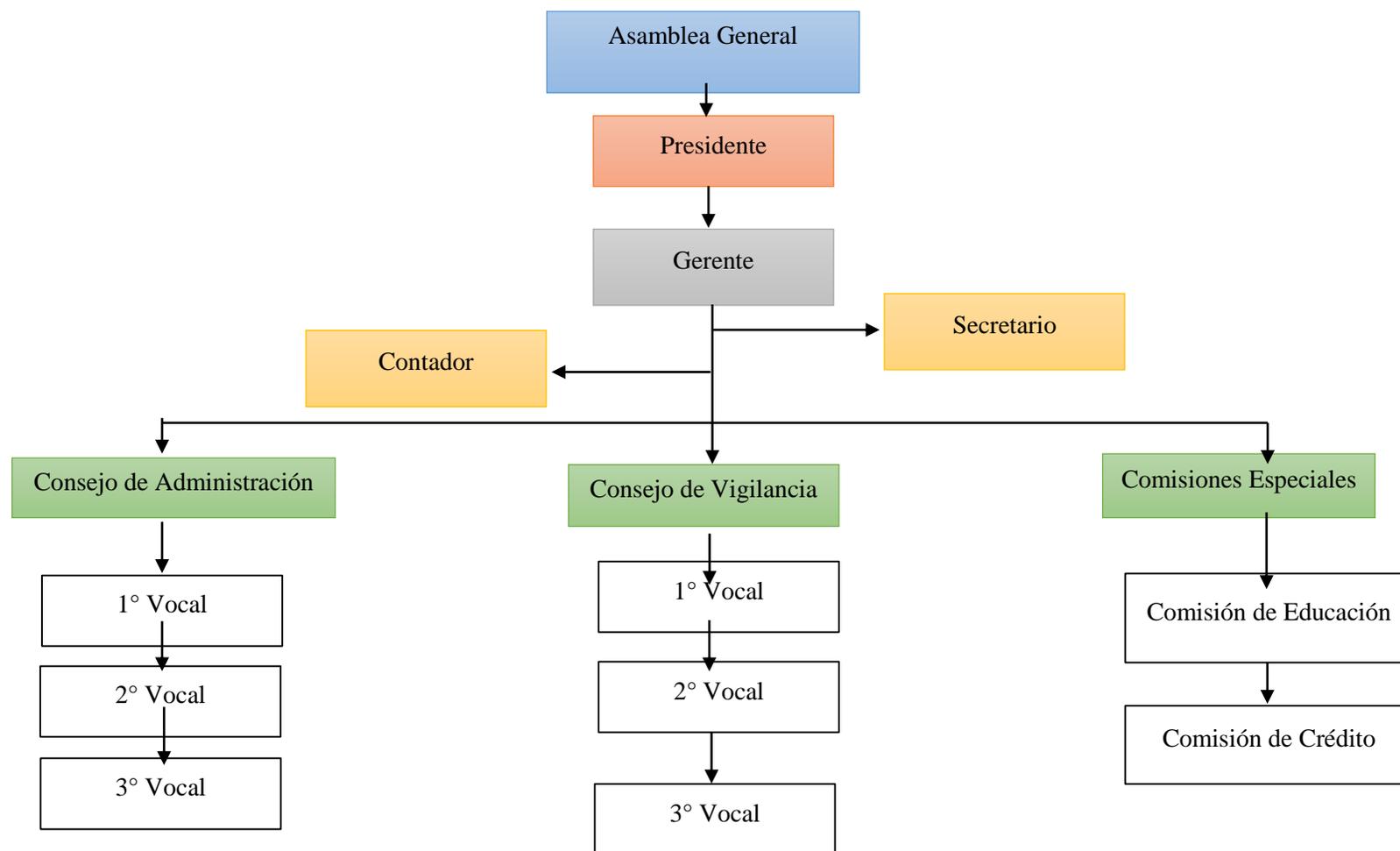


Figura 13-4 Organigrama

Realizado por: Pilco Y. 2022

Dirección

El proceso de una buena dirección se debe tomar en cuenta principalmente el liderazgo dirigido hacia el talento humano que debe presentar las siguientes características de tipo individual, mismas que se detallan a continuación:



Figura 14-4: Características Individuales para una buena dirección

Realizado por: Pilco Y. 2022

Control

Para un adecuado control se debe verificar el cumplimiento de cada uno de los elementos con la que cuenta la Administración, en concordancia con las metas que presenta la cooperativa de transporte intraprovincial. Estas actividades son observadas bajo un rango alto, medio y bajo.

Tabla 50-4: Control de Acciones

Elementos	Objetivo	Acción	Calidad			Costo		Economía	
			Alta	Media	Baja	A	B	Ganancia	Perdida
Administración	Actualización de la información	Elaborar un plan de estrategias		X		X	X	X	

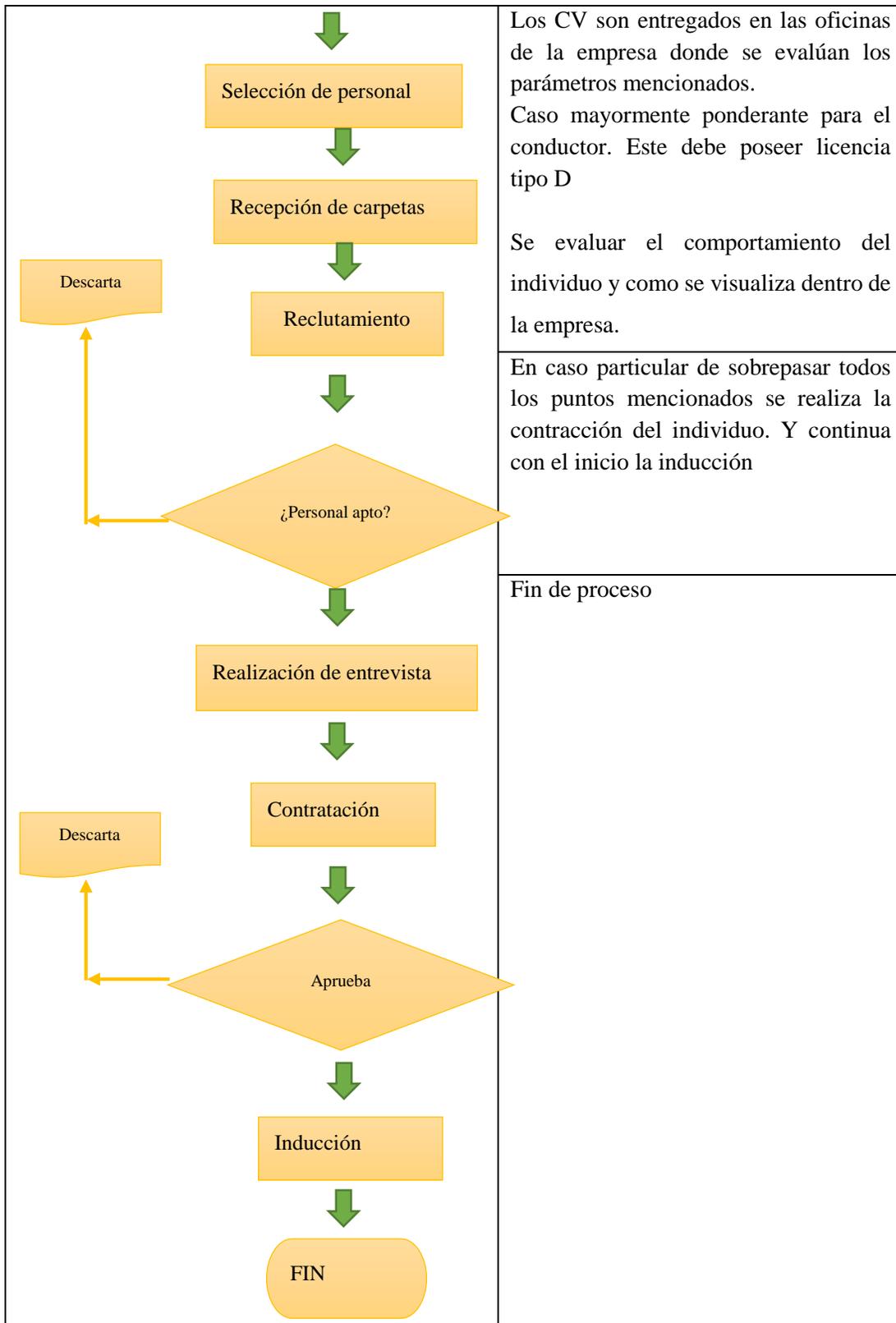
	dentro de la cooperativa								
	Cumplimiento de los lineamientos de un sistema participativo	Alcance de los lineamientos del estilo de dirección		X			X	X	
	Trabajo en equipo	Elaboración de una nueva estructura organización de la cooperativa		X			X	X	
	Definir estrategias basadas en los objetivos de cooperativa	Inspección en el sistema administrativo		X			X	X	

Realizado por: Pilco Y. 2022

Organización del Talento Humano

Tabla 51-4: Selección del Talento Humano

Selección de personal Diagrama para el procedimiento	
Objetivo: Seleccionar personal idóneo que responda e interactúe eficientemente en todos los procesos que involucra la unidad.	
Diagrama	Descripción y condición de calidad
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Difusion[Difusión del llamado] </pre>	<p>Se evidencia la vacante</p> <p>Se expone el requerimiento. En el mismo que de detalla en los medios correspondientes. Caso particular de periódicos o emisoras de radio.</p>



Realizado por: Pilco Y. 2022

Análisis detallado del Puesto

Para la delegación de un puesto de chofer se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

Requisitos

- **Educación:** Secundaria
- **Experiencia:** mínimo 2 años en transporte público
- **Habilidades:** Conducción y mecánica básica
- **Aptitudes:** Dinamismo, solidaridad, respeto, atención al cliente

Las competencias de los colaboradores se detallan a continuación:

Tabla 52-4: Competencia de los colaboradores

Competencias de los colaboradores	
Identificación del puesto	Nombre de puesto: Conductor profesional Número de Personas con el cargo: 1
Descripción	Conducir la unidad de transporte respetando todas las leyes automotoras actuales inscritas en la ley ecuatoriana.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar constantemente el estado de la unidad ➤ Transportar el vehículo respetando las leyes de tránsito ecuatorianas. ➤ Respetar los horarios y tiempos designados para el abordaje y descenso de pasajeros.
Competencias	<p>Técnica: Concepción de mecánica básica para proporcionar un mantenimiento preventivo, predictivo, pero mas no correctivo.</p> <p>Social: Honestidad, respeto, lealtad, responsabilidad y puntualidad.</p>
Requisitos Intelectuales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Secundaria, Tecnólogo ➤ Experiencia: 2 años ➤ Habilidades: Mecánica Básica; conducción ➤ Aptitudes: Dinamismo, trabajador, fácil ideación al entorno
Requisitos Físicos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Examen psicométrico ➤ Capacidad visual del 75%

Requisitos Gubernamentales	➤ Licencia tipo D que le permita Permite conducir automotores de servicio de pasajeros (intracantonales, interprovinciales, intra – provinciales, intraregionales y por cuenta propia).
Condiciones del puesto	➤ Existencia de riesgos laborales y peligro de accidentes de transito

Realizado por: Pilco Y. 2022

La inducción de los nuevos reclutados resulta una acción de suma importancia puesto que la misma instaurará las bases sobre las cuales el servicio dentro de la unidad será establecido. Es por ese motivo que es imperativa la realización de talleres que traten el desempeño, relaciones interpersonales y desarrollo propio de un individuo dentro de su ámbito de trabajo.

Tema: Desempeño, relaciones interpersonales y desarrollo propio de un individuo dentro de su ámbito de trabajo.

Objetivo: Establecer estándares desempeño, relaciones interpersonales y desarrollo con el objetivo de promover un servicio de calidad.

Temas

- Atención al usuario
- Relación Humana
- Importancia del servicio
- Solución de problemas
- Manejo de imprevistos

Beneficiarios Directos: Los beneficiarios directos corresponden a los usuarios del servicio de transporte dado que ellos al ser el cliente objetivo es para los cuales se establece el procedimiento de inducción.

Beneficiarios Indirectos: Los beneficiarios indirectos de esta propuesta son las instituciones y/o cooperativas dado que estas al conocer los procedimientos adecuados para el trato al usuario pueden otorgar el valor agregado al servicio.

Participantes

- Socios
- Talento Humano
- Conductores

➤ Ayudantes



Presupuesto

Tabla 53-4: Presupuesto de las capacitaciones

Temas	Dirigido	Cant	Tiempo	Horas	Lugar	Horario de cap.	C/U	TOTAL
Atención al usuario	Todo el personal	22	15 días	3h / diaria	Sede de la cooperativa	8:30 am-11:30 pm	15,00 \$	330
Relaciones Humanas	Todo el personal	22				330		
Importancia del servicio	Todo el personal	22				330		
Solución de problemas	Conductores y ayudantes	19				19:30 pm-22:30		285
Manejo de imprevistos	Conductores y ayudantes	19				285		
TOTAL								1560

Realizado por: Pilco Y. 2022

3.2.3. Calidad de Servicio y Satisfacción en el Cliente

Las cooperativas de Transporte Intraprovincial Pungalá, Licto y Chambo se encuentran implicados de forma directa con la actividad económica de los servicios. Inicialmente se realizó un análisis actual en las cooperativas en base a lo siguiente:

Tabla 54-4: Análisis DAFO del Transporte Intraprovincial

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> El conductor y ayudante no usan uniforme 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones a los conductores de las unidades de las cooperativas.

<ul style="list-style-type: none"> • El personal que labora en las unidades de las cooperativas no está apropiadamente capacitado • El organigrama no está bien estructurado • No existen capacitaciones de atención al cliente. • Existe baja velocidad de respuesta • No se da seguridad a los usuarios • Existe poca empatía de los transportistas para con el usuario. • Se fundamentan en conocimientos empíricos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad de servicio que brinda las cooperativas a los usuarios • Innovación de las unidades modernas. • Mejora continua en los procesos • Mejora de tiempos para aumentar la velocidad de respuesta. • Establecer el desarrollo y mejora continua en la estructura del organigrama • Disposición del personal de transporte por mejorar • Autorización de las autoridades respectivas para establecer políticas de mejora
<p>Fortalezas</p>	<p>Amenazas</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Los conductores de las unidades son los propios propietarios • Las cooperativas están legalmente constituidas. • La relación laboral de todos los socios es buena • Existe comunicación adecuada entre personal de las cooperativas y de terminales. • Predisposición para entablar mejoras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Vías en mal estado (trabajos en las vías de ruta de las cooperativas) • Falta de control sobre la planificación de frecuencias. • Terminal terrestre en malas condiciones. • Paradas de transporte en mal estado. • No existe señalética adecuada • Acceso a invertir costos individuales por arreglos y costos

<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de la ciudadanía para establecer mejoras en la calidad del servicio. • Se cuenta con el personal adecuado. 	<p>de las adecuaciones de los vehículos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de apoyo financiero de los gobiernos seccionales • Falta de controles para asegurar cumplimiento de estrategias de mejora.
---	--

Realizado por: Pilco Y. 2022

A continuación, se definen los procesos de mejora por medio de elementos tangibles, con el fin de incrementar tanto la calidad del servicio como la satisfacción del usuario. Ciertos aspectos que contemplan a los elementos materiales como, por ejemplo: el aspecto de los vehículos, paradas de transporte, presencia de los empleados del servicio y por último si los materiales del servicio son visiblemente atractivos.

Tabla 55-4: Procesos de Mejora - Elementos Tangibles

Parámetro	Descripción
Aspecto de los vehículos	Los medios de transporte pueden ser catalogados en base a un sinnúmero de características, por ejemplo, tecnología utilizada, capacidad de transporte, tipo de vehículo, tipo de servicio, características técnicas etc. Pero la parte más importante en lo referente a servicios de transporte es el aspecto que esta muestra a sus clientes. En base a este parámetro el usuario puede sentir la predisposición a utilizarlo o no.
Paradas de transporte	Las paradas de transporte son una de las partes más fundamentales al momento de establecer si un servicio tiene la capacidad de enmarcarse como rentable o no. Este factor es imprescindible dado que un individuo utiliza este particular para dirigirse y esperar un tiempo determinado mientras llega el transporte de sus preferencias.

Presencia de los allegados al servicio	Así como la presencia de un automotor es imprescindible por supuesto lo es la presencia de los recursos humanos que trabajan en dicha unidad. La presencia personal de los colaboradores denota el contacto interno que todo individuo puede ofrecer a los que lo rodean.
Materiales del servicio	En este momento, debido a la contingencia sanitaria cada instrumento que proteja la integridad de los usuarios del medio de transporte como los consumibles; gel, alcohol y toallas desinfectantes. Cada uno de los instrumentos, deben ser proporcionados en cada ocasión necesaria.

Realizado por: Pilco Y. 2022

No obstante, es preciso que los parámetros de mejoras; como el tiempo de respuesta de los automotores, el interés de los propietarios por eliminar los contratiempos, el desempeño de los servicios, la capacidad que estos poseen para establecer sus registros de manera ordenada y precisa. Cada uno de los puntos acotados se enmarcan como los aspectos que permiten establecer confianza desde la perspectiva de los usuarios a los trabajadores.

Tabla 56-4: Parámetros de Mejora Fiabilidad

Parámetro	Descripción
Respuesta de los automotores	Los tiempos de respuesta de los automotores son una variable imprescindible para delimitar que tan satisfechos se encuentran los usuarios con el servicio prestado.
Capacidad para el manejo de contratiempos	En todo proceso que involucra la prestación de un servicio comúnmente ocurren contratiempos. Estos particulares deben ser subsanados inmediatamente por los responsables de la unidad con el objetivo de solucionar el mentado percance y no alterar ni importunar a los demás usuarios del servicio.

Desempeño de los servicios	Esta variable denota el trato, educación, y factibilidad que los usuarios merecen de parte de los propietarios de la unidad.
Registros ordenados y precisos.	Todo proceso que enorgullezca de serlo está atento a una documentación que respalde dicho proceso. Es imprescindible que los reportes, hojas de ruta, tiempos de salida, entrada etc., Estos deberán estar totalmente catalogados para facilitar el trabajo de la empresa misma y por ende de las unidades sobre las cuales gobierna.
Apoyo de las autoridades	En este punto es importante el apoyo de las autoridades competentes, con la finalidad de establecer presupuestos que permitan las mejoras de infraestructuras y demás gastos que les corresponden; con la finalidad de mejorar espacios físicos tanto de terminales como de paradas de transporte.

Realizado por: Pilco Y. 2022

Así mismo es importante, tomar a referencia los tiempos de traslado, horarios, rutas que las unidades utilizan y/o emplean para desarrollar su labor diaria. En este parámetro también se contempla la calidad del servicio que el personal de trabajo de los automotores (conductor y ayudante) brinda a los usuarios, la efectividad y rapidez del mismo.

Tabla 57-4: Procesos de Mejora Velocidad de respuesta

Parámetro	Descripción
Traslado	Durante la distancia establecida desde el punto A hacia el B en todo momento se puede suscitar varios percances. Es imperativo de los colaboradores posean y estén al tanto de cómo atender estas necesidades de una manera oportuna e idónea.
Horarios	Como se menciona en la acotación anterior los colaboradores de las unidades deben conocer y respetar los tiempos que se les fueron establecidos puesto que eso denota su compromiso y respeto por las personas que utilizan dicha unidad.

Rutas	Las adecuaciones en las instalaciones terrestres son algo común en determinados sectores. Es por que la idealización de tomar o no una previa dirección repercutirá en los tiempos, satisfacción y desempeño de todo el proceso de traslado.
Control	El control es indispensable para asegurar el cumplimiento de tiempos; tal es el caso de fijar personal encargado del control de entrada de vehículos a sus respectivos turnos, así como salida de las diferentes líneas de transporte, con la finalidad de optimizar tiempos; para lo cual se debe establecer control de tiempos en las cargas de equipaje y demás.
Calidad del servicio	Aspecto fundamental para el desarrollo de cualquier servicio a ofrecer, pero, como todo proceso necesita de características propias en este sentido es importante mencionar si los colaboradores (conductor y ayudante) pueden proporcionar una intención a todos y cada uno de los usuarios de las unidades.

Realizado por: Pilco Y. 2022

Con el propósito de entablar una relación de lo más idónea entre usuario-personal; por lo que, es imperativo establecer las percepciones que los usuarios poseen sobre un determinado servicio.

En el caso de la confianza generada por los colaboradores, la seguridad que se demuestra en cada uno de los procesos que realiza.

Tabla 58-4: Proceso de Mejora Seguridad

Parámetro	Descripción
Confianza	Este particular denota si el comportamiento y/o acciones de los colaboradores fomentan la confianza en los usuarios de las unidades. Es menester mencionar que un servicio prestado de manera no cordial, irrespetuosa y
Seguridad	

	pedante no establecer ninguna capacidad de comunicacion con entre usuario-transportista.
--	--

Realizado por: Pilco Y. 2022

De igual forma, es preciso establecer la empatía con el usuario, con la finalidad de crear un vínculo de confianza y seguridad, pues el usuario al sentirse comprendido, establece una fidelidad con el servicio y el personal encargado; asegurando posteriormente una recomendación con otros usuarios. La magnitud llamada Empatía, consta de cuatro cuestiones. Atención personalizada, intereses de los usuarios, necesidades de los usuarios, horarios de atención.

Tabla 59-4: Proceso de Mejora Empatía

Parámetro	Descripción
Atención personalizada	Es imprescindible para el desarrollo de una buena reacción entre el que ofrece el servicio y para el que lo recibir que ambos posean una comunicación acertada sobre las preferencias o limitaciones durante su viaje.
Intereses de los usuarios	Al realizar la prestación de un servicio lo más importante es conocer los requerimientos de los usuarios. Esto puede aportar el valor agregado al servicio que se ofrece. Lo que acarrearía una preferencia en la utilización del servicio.
Necesidades de los usuarios	
Horarios en base a requerimientos.	Todo ser humano vive en base a sus acciones, las mismas que lo orientan a realizarlas en un determinado tiempo. Este particular debe ser conocido por los colaboradores y para subsanar dicho acontecimiento es imperativo delimitar los tiempos en los cuales se debe proporcionar una mayor o menor atención hacia los usuarios (horas pico).

Realizado por: Pilco Y. 2022

Es ante lo expuesto que nace la necesidad de crear una propuesta de mejora, entorno a las dimensiones y los resultados obtenidos en la encuesta según el modelo SERVQUAL, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 60-4: Propuesta estratégica según dimensiones del modelo servqual

Dimensión	Estrategia	Indicador
Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mejorar en el aspecto físico de las unidades de transporte. ❖ Mejorar físicamente el estacionamiento para el embarque y desembarque que realiza las unidades de transporte intraprovincial. ❖ Evidenciar una presentación uniforme en vestimenta de conductores, colaboradores y personal de terminales. ❖ Colocar materiales y medios de desinfección 	<p>Nivel de satisfacción de los usuarios</p> <p>Volumen y cantidad de usuarios que hacen uso de los servicios</p>
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mejorar la respuesta de los automotores ❖ Capacitar al personal encargado para controlar y manejar adecuadamente ciertos contratiempos comunes. ❖ Corroborar el desempeño adecuado del personal en cuanto a los servicios que se ofrecen. (atención al usuario) ❖ Establecer procesos eficientes y efectivos, por medio de cumplimiento de tiempos y capacitaciones a quien corresponda. ❖ Controlar y ordenar registros. 	<p>Optimización de tiempos</p> <p>Nivel de satisfacción de los clientes</p> <p>Optimización de búsquedas en bases de datos de los registros.</p>

Velocidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Establecer controles verificables de traslado, horarios, rutas, control, calidad del servicio. 	<p>Nivel de satisfacción de los clientes</p> <p>Registros de control de cumplimiento de horarios y turnos.</p>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Procurar la mejora de la confianza y la seguridad de los usuarios, por medio de las acciones, comportamiento y atención hacia los usuarios. ❖ Controlar y corroborar el buen estado de las unidades; desde el aspecto físico, de confort y mantenimiento de las unidades de transporte. 	<p>Nivel de satisfacción de los clientes</p> <p>Registros de control de cumplimiento de mantenimiento a las unidades.</p>
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Procurar una atención personalizada al cliente, demostrando interés por el bienestar del usuario. ❖ Cubrir las necesidades de con atención oportuna, así como el cumplimiento de turnos en horarios respectivos 	<p>Nivel de satisfacción de los clientes</p>

Realizado por: Pilco Y. 2022

CONCLUSIONES

✚ El presente trabajo dio a conocer que las 3 cooperativas cuentan con un funcionamiento democrático conforme a la ley, la cooperativa “Pungalá” cuenta con una flota año promedio 2011, la cooperativa “Licto” con una flota con año promedio 2009, la cooperativa “Chambo” con una flota con año promedio 2010.

✚ La investigación permite estableció que los clientes no tienen acceso a la información de ningún bus, no pueden ver rutas ni frecuencias, las condiciones de las vías son regulares, las paradas no están señalizadas y la infraestructura es inadecuada

✚ Respecto al nivel de calidad de los servicios de transporte intraprovincial Pungalá, Licto y Chambo se evaluó a través del método SERVQUAL las siguientes dimensiones: elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía, el nivel de calidad de servicio de las cooperativas intraprovinciales fue de -177.04 un nivel bajo donde las expectativas de los clientes no fueron reconocidas por las cooperativas.

✚ El presente trabajo de investigación plantea un modelo para mejorar la calidad de servicio de las cooperativas de transporte intraprovincial (Licto, Pungalá, Chambo) para atender las necesidades de los usuarios, a través de este modelo se plantea mejorar el área de gestión y mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, para las áreas administrativas se planteó un modelo de participación basado en la planificación, organización, dirección y gestión, otro punto fue la organización del talento humano, así como en la parte operativa lo cual permita mejorar la calidad del servicio como la satisfacción del cliente, principalmente en el transporte de vehículos, horarios y rutas.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la implementación de la propuesta de mejora de la calidad de servicio en las cooperativas de transporte intraprovincial Pungalá, Licto y Chambo.
- Se recomienda realizar una investigación similar en otras cooperativas de transporte tanto urbanos como interprovinciales para contrastar los resultados obtenidos.
- Se recomienda que las cooperativas de transporte intraprovincial enfocarse de forma directa en la satisfacción del usuario por medio de la capacitación, el intercambio de la información y la ejecución de los distintos planes.

BIBLIOGRAFIA

- ¿Qué es Servicio? » Su Definición y Significado. (29 de Enero de 2021). Obtenido de: <https://conceptodefinicion.de/servicio/>
- Adams, B. (29 de Julio de 2019). *Administracion en Teoria* . Obtenido de blogspot: <http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/07/definicion-de-administracion.html>
- Andrade, C., & Labarca, N. (2011). Fundamentación teórica de los modelos de gestión de la calidad en el servicio de información en instituciones universitarias. *Omnia*, 17(1), 82-95. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73718406006.pdf>
- Arias, E., Ríos, A., Vázquez, J., & Pérez, R. (2015). Estudio comparativo entre los enfoques de diseño experimental robusto de Taguchi y tradicional en presencia de interacciones de control por control. *Ingeniería. Investigación y Tecnología*, XVI(1), 131-142. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/404/40432993013.pdf>
- Arias, F. (2006). *"Introducción a la metodología científica"*. 6ª Edición.
- Arrieta, J. (2004). Estudio de las mejores prácticas en manufactura conocidas como heerramientas de producción aplicadas en el. *Revista Universidad EAFIT*, 40(133), 106-119. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21513307.pdf>
- Arrieta, J., Botero, V., & Romano, M. (2010). Benchmarking sobre manufactura esbelta (lean manufacturing) en el sector de la confección en la ciudad de Medellín, Colombia. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 15(28), 141-171. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3607/360733608006.pdf>
- Avelarde, M. (13 de Febrero de 2018). *Los 4 estilos de dirección de Likert*. Obtenido de <https://canalceo.com/estilos-direccion-likert/>
- Bembibre, C. (agosto de 2010). *Definición de Transporte*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/transporte.php>
- Bondarenko, N. (2007). Acerca de las definiciones de la calidad de la educación. *Educere*, 11(39), 613-621. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/356/35603905.pdf>
- Campier. (01 de Octubre de 2019). Indicadores de gestión: ¿qué son y para qué sirven en el negocio? *Tiempo Minero*. Obtenido de <https://camiper.com/tiempominero/indicadores-de-gestion-que-son-y-para-que-sirven-en-el-negocio/>
- Climent, S. (Septiembre de 2003). Los costes de calidad como estrategia empresarial: Evidencia empírica en la Comunidad Valenciana. Valencia, España: Universitat de Valencia. Tesis doctoral. Obtenido de <https://www.uv.es/scliment/investigacion/2003/tesissalva.PDF>

- Concepto definicion. (26 de julio de 2019). *Planeación*. Obtenido de Concepto Definición:
<https://conceptodefinicion.de/planeacion/>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito, Ecuador.
- Copyright ASISGE. (2008 - 2019). *EN EL SERVICIO - Artículos - Asisge*. Obtenido de Artículos - Asisge: <https://www.asisge.com/editorial/calidad-en-el-servicio>
- Cruz, E., Medina, P., & Silva, C. (2012). Una revisión crítica de la razón señal ruido usada por Taguch. *Scientia Et Technica*, XVII(50), 52-56. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84923878009.pdf>
- Definición . (2013). *Definición de Centralismo*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/politica/centralismo.php>
- Definición. (2016). *Administación*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/administracion/>
- Deming. (1989). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 5.
- Echavarría, M. (2012). *Diseño organizacional*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/miguelanibalechavarría/2012/02/27/disenio-organizacional/>
- Ecured. (2018). *Provincia de Chimborazo (Ecuador)*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Provincia_de_Chimborazo_\(Ecuador\)#L.C3.ADmites](https://www.ecured.cu/Provincia_de_Chimborazo_(Ecuador)#L.C3.ADmites)
- Edumet. (2004). *Estructuras organizativas*. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/rab/3.3.htm>
- EN-13816. (2003). *UNE-EN 13816:2003*. Obtenido de Normalización Europea: <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0028294>
- Enríquez, R. (19 de Abril de 2012). *El Control en la Organización*. Obtenido de <https://taemperuconsulting.com/el-control-en-la-organizacion/>
- Equipo editorial. (12 de Febrero de 2018). *Complejidad organizacional - Las estructuras organizacionales*. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/complejidad-organizacional-las-estructuras-organizacionales-1736.html>
- Gándara, F. (2014). Herramientas de calidad y el trabajo en equipo para disminuir la reprobación escolar. *Conciencia Tecnológica*(48), 17-24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/944/94432996003.pdf>
- García, O., Vallejo, B., & Mora, C. (2015). La calidad desde el diseño: principios y oportunidades para la industria farmacéutica. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 68-78. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043008.pdf>
- Hellriegel, J. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Décima ed.). (THOMSON, Ed.)

- Insotools. (14 de Abril de 2015). *El plan estratégico empresarial, una herramienta para la calidad*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/04/14/el-plan-estrategico-empresarial-una-herramienta-para-la-calidad/>
- Ishikawa, K. (1943). *Diagrama de Causa y efecto como herramienta de calidad*. Obtenido de <https://www.ingenioempresa.com/diagrama-causa-efecto/>
- Jurán. (1990). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 5.
- K., A. (20 de Julio de 2011). *Concepto de calidad | CreceNegocios*. Obtenido de CreceNegocios: <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>
- Kotler, P. (14 de junio de 2011). *Boletín Calidad y Gestión*. Obtenido de Boletín Calidad y Gestión: https://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html
- López, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna. *Perspectivas*, 8(2), 67-81. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
- Marciaga, C. (05 de Marzo de 2015). *Importancia de la Dirección en las Organizaciones*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/importancia-de-la-direccion-en-las-organizaciones/>
- Medios de Transporte Urbano*. (s.f.). Obtenido de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjWtc2EoPnsAhWu1VkkHSuxDlqQFjABegQIBxAC&url=http%3A%2F%2Fingenieria.uncuyo.edu.ar%2Fcatedras%2Fu1-medios-de-transporte-urbano.pdf&usg=AOvVaw3LoUxD5Xp3l6>
- Mena, V., Soliz, N., & Cando, L. (2018). Modelo SERVQUAL para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas. *Revista Electronica*.
- Molera, L. (11 de septiembre de 2019). *Expectativas del cliente: 8 consejos clave para gestionarlas (y el secreto para superarlas!)*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/service/gestionar-las-expectativas-del-cliente>
- Pareto, V. (1909). *Diagrama de Pareto*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/diagrama-de-pareto/>
- Playfair, W. (1786). *Dos siglos de gráficos estadísticos: 1750 - 50*. Obtenido de https://www.ine.es/expo_graficos2010/expogra_autor2.htm
- Raffino, E. (06 de Agosto de 2020). *Estructura organizacional*. Obtenido de <https://concepto.de/estructura-organizacional/>
- Raffino, M. (29 de julio de 2019). *¿Qué es la planeación en administración?* Obtenido de <https://concepto.de/planeacion-en-administracion/#ixzz6gQiiQRbt>

- Roncancio, G. (24 de Mayo de 2018). *¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve?* Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- Sanabria, P. E., Romero, V., & Flórez, C. I. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(27), 165-213. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>
- Thomson, I. (septiembre de 2006). *Definicion de Necesidades*. Obtenido de PromonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidad-definicion.html>
- Thompson, I. (julio de 2005). *La satisfaccion del cliente* . Obtenido de PromonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Thompson, I. (Octubre de 2013). *Concepto de Organización*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>
- Thompson, I. (s.f.). *DEFINICIÓN DE CLIENTE*. Obtenido de Promonegocios.net: Obtenido de: <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- Tillery, K., & Rutledge, A. (1991). Quality-Strategy and Quality-Management Connections. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02656719110000516/full/html?skipTracking=true>
- Ucha, F. (Junio de 2010). *Definición de Ruta*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/ruta.php>
- Varela, A., & Ron, S. (23 de Noviembre de 2020). *Geografía y Clima del Ecuador*. Obtenido de <https://bioweb.bio/fungiweb/GeografiaClima/>
- Velásquez, A. (2007). La organización, el sistema y su dinámica: una versión desde Nilkas Luhmann. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(61), 129-155. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>
- Villalba, M. (2016). *Libro Básico Gestión de Calidad*. Riobamba.
- Vique, E. (2019). Propuesta de un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del transporte público y comercial del cantón Chambo, provincia de Chimborazo. Riobamba, Ecuador: ESPOCH. Tesis de grado. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/11473/1/112T0108.pdf>
- Wolters Kluwer. (2017). *Complejidad organizativa*. Obtenido de https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMjcwtdtbLUouLM_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoABEwQPDUAAAA=WKE

ANEXOS

ANEXO A: FICHAS DE OBSERVACIÓN



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



Ficha vehicular

Fecha	Dirección	# de ficha
Ítem	Observaciones	
Placa		
Marca		
Año		



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



Ficha información – cliente

Fecha	Dirección	# de ficha
Ítem	Observaciones	
El cliente tiene acceso a la información		
Es visible para el cliente el número de frecuencias y las rutas disponibles		
El estado de las vías es bueno		



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



Ficha infraestructura vial

Fecha	Dirección	# de ficha
Ítem	Observaciones	
El cliente tiene acceso a la información		
Existe señalización en las paradas		
En qué estado se encuentran la infraestructura de las paradas		

ANEXO B: FORMATO DE LA ENCUESTA A LOS USUARIOS



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS



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

ENCUESTA								
Tipo	Ítems	Nivel de percepción						
		1	2	3	4	5	6	7
Elementos tangibles	¿El servicio de transporte Intraprovincial tiene vehículos de aspecto moderno?							
	¿Las instalaciones físicas de las paradas del transporte Intraprovincial son atractivas?							
	¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial tienen buena presencia?							
	¿Los materiales asociados con el servicio son visiblemente atractivos?							
Fiabilidad del servicio	¿El servicio de transporte Intraprovincial trabaja en el tiempo establecido?							
	¿Cuándo un usuario tiene problemas, el servicio de transporte Intraprovincial muestra un sincero interés en resolverlo?							
	¿El servicio de transporte Intraprovincial desempeña bien su servicio?							
	¿El servicio de transporte Intraprovincial devuelve su dinero en caso de fallas mecánicas/humanas?							
Velocidad de Respuesta	¿En el servicio de transporte Intraprovincial existe honestidad por parte del señor controlador?							
	¿El servicio de transporte Intraprovincial mantiene informados a los usuarios con respecto a las rutas y horario de servicio?							
	¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial dan un servicio rápido?							
	¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial están dispuestos a ayudar a los usuarios con sus equipajes o carga?							
Seguridad	¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial dan respuestas rápidas y confiables ante alguna interrogante que tiene el usuario?							
	¿El comportamiento de los empleados del servicio de transporte Intraprovincial infunde confianza a los usuarios?							
	¿Las unidades de transporte intraprovincial cumplen con los estándares de seguridad?							
	¿Los conductores y ayudantes de transporte intraprovincial operan respetando normas y leyes?							
Empatía	¿Las unidades del servicio de transporte Intraprovincial cumplen con el sistema integrado de seguridad ECU-911?							
	¿El servicio de transporte Intraprovincial da una atención personalizada a cada persona?							
	¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial generan confianza?							
	¿El servicio de transporte Intraprovincial se preocupa de los intereses de los usuarios?							
	¿Existe comprensión de necesidades en el transcurso del viaje por parte de los ayudantes?							
	¿El servicio de transporte Intraprovincial opera en horarios de atención convenientes para los usuarios?							

ANEXO C: FORMATO DE LA ENCUESTA A LOS USUARIOS



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

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

ENCUESTA								
Tipo	Ítems	Nivel de percepción						
		1	2	3	4	5	6	7
Elementos tangibles	¿El servicio de transporte Intraprovincial tiene vehículos de aspecto moderno?							
	¿Las instalaciones físicas de las paradas del transporte Intraprovincial son atractivas?							
	¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial tienen buena presencia?							
	¿Los materiales asociados con el servicio son visiblemente atractivos?							
Fiabilidad del servicio	¿El servicio de transporte Intraprovincial trabaja en el tiempo establecido?							
	¿Cuándo un usuario tiene problemas, el servicio de transporte Intraprovincial muestra un sincero interés en resolverlo?							
	¿El servicio de transporte Intraprovincial desempeña bien su servicio?							
	¿El servicio de transporte Intraprovincial devuelve su dinero en caso de fallas mecánicas/humanas?							
Velocidad de Respuesta	¿En el servicio de transporte Intraprovincial existe honestidad por parte del señor controlador?							
	¿El servicio de transporte Intraprovincial mantiene informados a los usuarios con respecto a las rutas y horario de servicio?							
	¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial dan un servicio rápido?							
	¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial están dispuestos a ayudar a los usuarios con sus equipajes o carga)?							
Seguridad	¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial dan respuestas rápidas y confiables ante alguna interrogante que tiene el usuario?							
	¿El comportamiento de los empleados del servicio de transporte Intraprovincial infunde confianza a los usuarios?							
	¿Las unidades de transporte intraprovincial cumplen con los estándares de seguridad?							
	¿Los conductores y ayudantes de transporte intraprovincial operan respetando normas y leyes?							
Empatía	¿Las unidades del servicio de transporte Intraprovincial cumplen con el sistema integrado de seguridad ECU-911?							
	¿El servicio de transporte Intraprovincial da una atención personalizada a cada persona?							
	¿Los empleados del servicio de transporte Intraprovincial generan confianza?							
	¿El servicio de transporte Intraprovincial se preocupa de los intereses de los usuarios?							
	¿Existe comprensión de necesidades en el transcurso del viaje por parte de los ayudantes?							
	¿El servicio de transporte Intraprovincial opera en horarios de atención convenientes para los usuarios?							

ANEXO D: ENCUESTA A LOS GERENTES DE LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL



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



Encuesta realizada a los Gerentes de Transporte Interprovincial Pungalá, Licto y Chambo

Objetivo: Recolectar información necesaria para el estudio de mejoramiento del Transporte Interprovincial de Pungalá, Licto, y Chambo, de esta manera evaluar el servicio que se brinda los conductores y sus colaboradores.

- 1. ¿Con que planes, proyectos cuenta o necesita la cooperativa para mejorar la calidad de servicio y cuál es?**
- 2. ¿La Cooperativa cumple plenamente con las leyes establecidas por el ente regulador?**
- 3. ¿La Cooperativa cuenta con una estructura organizacional, en caso de existir como está conformada?**
- 4. ¿La Cooperativa cuenta con normas internas, están son respetadas?**
- 5. ¿Qué estilo de dirección que maneja la cooperativa y por qué?**

Estilo Autocrático
Estilo Democrático
Estilo Liberal

- 6. ¿Hay metas planificadas para mejorar a la cooperativa?**

7. ¿Cómo maneja la cooperativa su contabilidad?

8. ¿Qué debe tener en cuenta para cumplir plenamente con los pagos mensuales y las multas en la cooperativa?

9. ¿Existe un plan de inversión a corto o largo plazo?, En caso de existir cuál es?

ANEXO E: ENCUESTA A LOS CONDUCTORES



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



Encuesta realizada a los Choferes de Transporte Interprovincial Pungalá, Licto y Chambo

Objetivo: Recolectar información necesaria para el estudio de mejoramiento del Transporte Interprovincial de Pungalá, Licto, y Chambo,

1. ¿Cómo son las relaciones interpersonales con los usuarios?

- Buena
- Regular
- Mala

2. ¿Considera que su vehículo cumple todos los requerimientos técnicos y tecnológicos para el usuario?

- Si
- No

3. ¿Considera que usted se encuentra capacitado para ser conductor y para ofertar un servicio al usuario?

- Si
- No

ANEXO F: ENTREVISTA AL SEÑOR GERENTE DE LA COOPERATIVA "LICTO"



ANEXO G: ENTREVISTA A LA SEÑORA GERENTE DE LA COOPERATIVA "PUNGALÁ"



ANEXO H: ENTREVISTA AL SEÑOR GERENTE DE LA COOPERATIVA "CHAMBO"



ANEXO I: SEDE DE LA COMPAÑÍA "PUNGALÁ"



ANEXO J: SEDE DE LA COOPERATIVA "LICTO"



ANEXO K: MINI TERMINAL DE OPERADORAS DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL



ANEXO L: VÍA LICTO-PUNGALÁ





epoch

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 07 / 09 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: YELENA PILCO GAMARRA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: GESTIÓN DEL TRANSPORTE
Título a optar: INGENIERA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.


DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
E INVESTIGACIÓN
Ing. Jhonatan Parreño Uquillas MBA
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

1669-DBRA-UTP-2022