

Recibido: 28 de Marzo 2022 / Aceptado: 08 de Junio 2022 / Publicado: 01 de Julio 2022

Sección: Ciencias Sociales

Artículo de Investigación Original

<https://doi.org/10.55204/trc.v2i2.53>

Análisis de la calidad de servicio en el transporte intracantonal del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo

Analysis of the quality of service in the intra-cantonal transport of the Riobamba canton, province of Chimborazo

José Luis Santillán Lima¹[0000-0003-4572-1672], Cesar Estalin Paucar Leon²[0000-0003-4413-0109]

¹Empresa Publica Municipal Mercado Mayorista de Productores de Riobamba. Riobamba, Ecuador

²Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba Ecuador.

¹josluis94@hotmail.com, ²cesarstalinp@yahoo.com

Resumen. Los servicios se caracterizan en lo fundamental por su intangibilidad, puesto que no se pueden percibir por los sentidos antes de adquirirlos. Se prestan y consumen al mismo tiempo que son creados, en los llamados Momentos de Verdad o decisivos que son los “episodios en los que el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la organización y tiene una impresión sobre la calidad del servicio. El momento de verdad expresa, como se desprende de su definición la relación que existe entre proveedor y cliente en los puntos de contacto”. Estos “preciados instantes” en los que la capacidad de cada entidad de servicios para satisfacer a sus clientes se pone a prueba determinan en gran medida los resultados que se obtendrán en el corto, mediano y largo plazo; basados en una orientación al consumidor. Se utiliza la entrevista al gerente o delegado de la empresa, mediante video conferencia se aplicará el formulario de autodiagnóstico basado en la Resolución No. ANT-NACDSGRD118-0000094, la cual nos dará el estado actual en términos de calidad. Así también Las encuestas utilizaremos para determinar la calidad del servicio que brinda el transporte intracantonal de la ciudad de Riobamba, las mismas serán aplicadas a los usuarios del transporte intracantonal en las paradas de mayor concurrencia de la ciudad de Riobamba. Dicha encuesta está diseñada para que nos ayude a identificar las variables correspondientes a la calidad de servicio, y se han establecido una muestra de 386 personas. Se puede apreciar que existe una falta de compromiso por parte de las compañías de transporte intracantonal en cuanto a calidad de servicio, para ello es recomendable que las autoridades competentes controlen de manera rigurosa a las compañías y evaluar semestralmente a las operaciones, así como al servicio brindado por las mismas.

Palabras Clave: Calidad de servicio, Transporte público.

Abstract. The services are fundamentally characterized by their intangibility, since they cannot be perceived by the senses before acquiring them. They are provided and consumed at the same time that they are created, in the so-called Moments of Truth or decisive moments, which are “episodes in which the client comes into contact with any aspect of the organization and has an impression of the quality of the service. The moment of truth expresses, as can be deduced from its definition, the relationship that exists between supplier and client at the points of contact”. These “precious moments” in which the capacity of each service entity to satisfy its clients is put to the test, largely determine the results that will be obtained in the short, medium and long term; based on consumer orientation. The interview with the manager or delegate of the company is used, through video conference the self-diagnosis form will be applied based on Resolution No. ANT-NACDSGRD118-0000094, which will give us the current status in terms of quality. Likewise, the surveys will be used to determine the quality of the service provided by the intra-cantonal transport of the city of Riobamba, they will be applied to the users of the intra-cantonal transport at the busiest stops in the city of Riobamba. This survey is designed to help us identify the variables corresponding to the quality of service, and a sample of 386 people has been established. It can be seen that there is a lack of commitment on the part of the intra-cantonal transport companies in terms of quality of service, for this it is recommended that the competent authorities rigorously control the companies and evaluate the operations every six months, as well as the service, provided by them.

Keywords: Quality of service, Public transport.

Como Citar (APA): Santillán Lima, J. L., & Paucar Leon, C. E. (2022). Análisis de la calidad de servicio en el transporte intracantonal del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. *Tesla Revista Científica*, 2(2), 139–157. <https://doi.org/10.55204/trc.v2i2.53>



Los contenidos de este artículo están bajo una licencia de Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
Los autores conservan los derechos morales y patrimoniales de sus obras.

INTRODUCCIÓN

Los servicios se caracterizan en lo fundamental por su intangibilidad, puesto que no se pueden percibir por los sentidos antes de adquirirlos. Se prestan y consumen al mismo tiempo que son creados, en los llamados Momentos de Verdad o decisivos que a decir de (Albrecht, 1990) son los “episodios en los que el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la organización y tiene una impresión sobre la calidad del servicio. El momento de verdad expresa, como se desprende de su definición la relación que existe entre proveedor y cliente en los puntos de contacto”.

Estos “preciados instantes” en los que la capacidad de cada entidad de servicios para satisfacer a sus clientes se pone a prueba determinan en gran medida los resultados que se obtendrán en el corto, mediano y largo plazo; basados en una orientación al consumidor.

Su heterogeneidad está dada por la imposibilidad de generalizarlos y el hecho de estar sujetos a una alta variabilidad y sometidos a una elevada dependencia, directa o indirecta, del factor humano. Los compradores de servicios adquieren un derecho, (a recibir una prestación), uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo. Luego de la prestación sólo existen como experiencias vividas.

Sánchez (2018). En su investigación “Diseño del sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001: 2015, para las cooperativas de transporte público intracantonal del cantón Riobamba-caso Cooperativa de Transportes Puruhá” determina que “Los usuarios que utilizan el servicio que presta la Cooperativa se sienten insatisfechos ya que no cumplen con sus expectativas, existe inseguridad en las unidades, no existe cordialidad y predisposición por parte de los conductores y ayudantes”

Concibe la calidad como percibida y presenta como peculiaridad el intento de establecer nexos causales entre gaps internos y externos. Incluye dos variables que son retomadas por el Modelo de la Cadena Servicio Utilidad, la motivación del personal y la creación de condiciones adecuadas. El SERVMAN centra su atención en las personas, la creación de condiciones adecuadas, la motivación y destaca el rol gerencial en su desarrollo. (Gronroos, 1984).

Modelo del Desempeño Evaluado

Es fundamentado a partir de la teoría de los modelos actitudinales clásicos de punto

ideal. En vez de usar las expectativas como estándar de comparación, se utiliza un punto ideal clásico y un punto ideal factible. La calidad percibida se concibe como la diferencia entre desempeño percibido del servicio prestado y el punto ideal. Es uno de los modelos menos trabajado en la literatura y en sus aplicaciones prácticas, aunque resuelve la discusión sobre las expectativas a partir de un enfoque económico. (Theas, L. 1990- 1994, citado por León, 2015).

Este enfoque da un punto de equilibrio al analizar la calidad percibida por los usuarios el cual sería importante determinar acorde a la normativa vigente en el país, así como también en las expectativas de la empresa.

Se basa en la valoración del cliente de la calidad del servicio y el valor. Introduce elementos nuevos como los conceptos de valor del servicio, comportamiento e intenciones del cliente, de recomendar el servicio a otros o de repetir la compra. Refleja la idea de articular calidad, valor del servicio, satisfacción y variables de comportamiento, dando la idea del encadenamiento. Sitúa la gestión de la calidad del servicio totalmente en el campo de la Economía, con lo cual se puede no sólo estudiar el sistema de relaciones que tal concepto presupone, sino establecer estrategias para su posterior cuantificación. (Bolton y Drew, 1991, citado por León, 2015).

El introducir nuevos elementos para la valoración de la calidad de servicio lo hace destacar frente a otros modelos

El transporte público o transporte en común es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los viajeros del transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador y dependen en mayor o menor medida de la intervención regulatoria del Gobierno.

Usualmente los viajeros comparten el medio de transporte y las distintas unidades están disponibles para el público en general. Incluye diversos medios como autobuses, taxis, trolebuses, tranvías, trenes, ferrocarriles suburbanos, ferris y bicicletas. En el transporte interregional también coexiste el transporte aéreo y el tren de alta velocidad. Algunos, como los taxis compartidos, organizan su horario según la demanda. Otros servicios no se inician hasta que no se complete el vehículo. En algunas zonas de baja demanda existen servicios de transporte público de puerta a puerta, aunque lo normal es que el usuario no escoja ni la velocidad ni la ruta.

El transporte público urbano puede ser proporcionado por una o varias empresas privadas o por consorcios de transporte público. Los servicios se mantienen mediante cobro directo a los pasajeros. Normalmente son servicios regulados y subvencionados por autoridades locales o nacionales. Existen en algunas ciudades servicios completamente subvencionado, cuyo costo para el viajero es gratuito.

Transporte Público Intracantonal.

Es el que opera dentro de los límites cantonales pudiendo ser un servicio intracantonal, servicio rural o servicio combinado. El transporte intracantonal es lo que permite la movilización o traslado de los ciudadanos de un lugar a otro para realizar las actividades propias de una sociedad, como lo es trabajo, educación, cultura, deporte, recreación, entre otros. Ahora bien, para realizar ese traslado es necesario contar con un sistema de transporte intracantonal, el cual según Urdaneta., Monasterio, & Peña (2011, citado por Leon 2021). conformado por tres subsistemas: el transporte intracantonal (medios de transporte), la infraestructura vial (vías, carreteras, paradas, bahías, entre otros) y el sistema de tránsito (semáforos, señalización, demarcación, entre otros). En este sentido, en el subsistema transporte intracantonal los diferentes medios de transporte se pueden clasificar, de acuerdo con el tipo de servicio que prestan, en: transporte privado, y, transporte público intracantonal.

METODOLOGÍA

2.1. Enfoque investigativo

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque mixto ya que se analiza variables cualitativas y cuantitativas que intervienen en un modelo de prestación del servicio en el transporte público intracantonal.

Se realizará un estudio donde se analizarán las variables que intervienen en la calidad de servicio en las unidades de transporte intracantonal. Basado en enfoques cualitativos y cuantitativos como se explica a continuación.

La investigación cualitativa, conocida también con el nombre de metodología cualitativa, es un método de estudio que se propone evaluar, ponderar e interpretar información obtenida a través de recursos como entrevistas, conversaciones, registros, memorias, entre otros, con el propósito de indagar en su significado profundo. (Hernández-Sampieri, & Torres, 2018)

Análisis de la estructura de la porosidad de espumas metálicas de aluminio de celda abierta y su influencia sobre las propiedades mecánicas

Este enfoque se aplicará al interpretar los datos recolectados en la entrevista al gerente o delegado de la empresa. La interpretación se basa en la aplicación del Autodiagnóstico de la norma ISO 9001 2015

La investigación cuantitativa se sustenta en un sistema empírico de investigación que utiliza datos cuantitativos, o sea, datos de naturaleza numérica como por ejemplo porcentajes y estadísticas. (Hernández-Sampieri, & Torres, 2018)

Este enfoque se aplicará al tabular la información que se recolectará al aplicar la encuesta a los usuarios del transporte intracantonal. Dichos datos se recolectarán en las principales paradas de buses de la ciudad de Riobamba.

2.2. Nivel de investigación

Exploratorio	Mediante la aplicación de la entrevista y las encuestas se explorarán las razones que afectan directamente a la calidad del servicio en la modalidad de transporte Intracantonal, aplicando esto a la compañía de transporte Bustrap dentro del cantón Riobamba en la Provincia de Chimborazo
Descriptivo	Se describirá el estado del arte para identificar las variables principales que afectan directamente a la calidad del servicio en la modalidad de transporte Intracantonal, aplicando esto a la compañía de transporte Bustrap dentro del cantón Riobamba en la Provincia de Chimborazo
Relacional	Se relacionarán las variables que intervienen han la calidad de servicio del transporte intracantonal de la empresa de transporte Bustrap
Explicativo	Se explicarán las variables que intervienen han la calidad de servicio del transporte intracantonal de la empresa de transporte Bustrap

2.3. Diseño

2.3.1. No experimental

Un diseño no experimental es el que no realiza experimentos con los sujetos de prueba, sino que a través de la información recabada llega a conclusiones. (Hernández-Sampieri, & Torres, 2018)

Este estudio es netamente investigativo por que se pretende es indicar la realidad acerca del nivel de servicio que tiene el transporte intracantonal de la Provincia de Chimborazo.

2.4 Tipo de estudio

2.4.1 Diseño Transversal

Este tipo de diseño de investigación trata de la recolección de datos en un único momento. (Hernández-Sampieri, & Torres, 2018). Se aplica este método ya que se realizará una entrevista y una encuesta en un solo momento, y esos datos son los que serán interpretados.

2.5 Población y Muestra

La población se ubica en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, país Ecuador. La ciudad de Riobamba se ubica divide en parroquias urbanas: Maldonado, Veloz, Lizarzaburu, Velasco, Yaruquíes. Y parroquias rurales: Parroquias rurales de Riobamba: San Juan, Licto, Calpi, Quimiag, Flores, Punín, Cubijíes, San Luis, Pungalá, Licán, Cacha

El cantón Riobamba posee con 225.741 habitantes, dichas personas serán la población de nuestra investigación.

El tamaño de la muestra va a influir dependiendo del tipo de estudio y el enfoque de nuestra investigación, la presente se enfoca el cantón Riobamba, conociendo su población, podremos aplicar la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

- N = tamaño de la población = 225741
- Z = nivel de confianza o 95% = 1,96
- P = probabilidad de éxito, o proporción esperada 50% = 0,5
- Q = probabilidad de fracaso 50% = 0,5
- d = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) se trabajará con el 5% = 0,05

Teniendo como resultado la aplicación de 386 encuestas en el cantón Riobamba.

2.6 Método

El método inductivo se basa en deducir la información en base a los datos recolectados. (Hernández-Sampieri, & Torres, 2018). Este método será aplicado para interpretar la información que sé que se recolectará en las encuestas a la población en general y la información que será y la entrevista, lo cual ayudara a determinar el estado actual de la empresa, y la percepción que tiene la ciudadanía en general sobre la calidad de la empresa.

2.7 Técnicas e instrumentos

Dentro de los diferentes tipos de instrumentos que se aplicaran a la investigación se encuentran:

- Entrevista al gerente de la compañía
- Encuestas

2.7.1 Entrevista

Una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador formula preguntas y el entrevistado las responde. (Hernández-Sampieri, & Torres, 2018)

Este instrumento ha sido elegido por su facilidad de obtener información, y será aplicado al gerente o delegado de la empresa, mediante video conferencia se aplicará el formulario (anexo 1) de autodiagnóstico basado en la Resolución No. ANT-NACDSGRD118-0000094, la cual nos dará el estado actual en términos de calidad. Mediante el autodiagnóstico, elaborará el modelo de la calidad del servicio en la compañía de transporte intracantonal BUSTRAP.

2.7.2 Encuestas

Las encuestas consisten en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables. Así mismo, se puede indicar, que son los instrumentos de recolección de datos más utilizados. (Hernández-Sampieri, & Torres, 2018)

Las encuestas utilizaremos para determinar la calidad del servicio que brinda el transporte intracantonal de la ciudad de Riobamba, las mismas serán aplicadas a los usuarios del transporte intracantonal en las paradas de mayor concurrencia de la ciudad de Riobamba. Dicha encuesta está diseñada para que nos ayude a identificar las variables correspondientes a la calidad de servicio, y se han establecido una muestra de 386 al aplicar la formula descrita en ítems anteriores.

RESULTADOS

Calidad de Servicio en Buses de Transporte Público Intracantonal

El transporte privado es el realizado en vehículos operados por el dueño de la unidad, circulando en la vialidad proporcionada, operada y mantenida por el Estado; entre estos medios de transporte se encuentran: el automóvil, la bicicleta, la motocicleta y el peatón (Sánchez, Maya, & Alanís, 2018). En cuanto al transporte público intracantonal, está conformado por el público y el de alquiler, siendo el primero un sistema de transportación que opera con rutas fijas y horarios predeterminados y que puede ser utilizado por cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecida, y, el transporte de alquiler, es aquel que puede ser utilizado por cualquier persona que pague una tarifa en vehículos proporcionados por un operador, chofer o empleado ajustándose a los deseos de movilidad del usuario (Sánchez,

Maya, & Alanís, 2018)

Transporte intracantonal en Riobamba

Desde sus inicios, la calidad ha sido un tema controvertido, dado fundamentalmente por la imposibilidad de definirla de manera analítica. Ligada a la producción y concebida como “cero defectos” o “bien a la primera”, propició el surgimiento de departamentos de inspección y control en las fábricas, aunque el propio desarrollo industrial demostró que la calidad no puede ser tarea solamente de un área específica, sino de toda la organización. En los servicios, sin embargo, calidad significa más que el mero cumplimiento de los estándares, pues esto se logra con facilidad si las partes involucradas están comprometidas con la actividad que realizan. Calidad significa marcar una diferencia, calar en la percepción de cada cliente sobre la prestación recibida, garantizando altos niveles de satisfacción y retorno.

El hecho de ser la calidad un constructo difícil de definir y dado el carácter intangible de los servicios, provoca que el proceso de su medición resulte sumamente complejo. La dinámica del mundo actual requiere de nuevos paradigmas que sitúen al cliente, razón de ser de cualquier empresa de servicios, en el centro de sus esfuerzos. Conocer qué piensan los consumidores acerca de la prestación resulta de vital importancia para satisfacerlos, alcanzar altos niveles de ingresos y mantenerse en el mercado. La medición de la calidad se revela, por tanto, como una necesidad asociada al propio concepto de gestión, ya que todo aquello que no se expresa en cifras, no puede ser gestionado y mejorado. En muchas empresas de servicios se evidencia la carencia de una herramienta científicamente argumentada que permita diagnosticar y evaluar la calidad del servicio de manera confiable.

En la ciudad de Riobamba existen 3 cooperativas y 4 compañías de transporte urbano con un total de 184 buses los mismos que se detallan a continuación:

No. de unidades de las operadoras de buses urbanos	
OPERADORA	No DE UNIDADES
COOPERATIVA EL SAGRARIO	31
COOPERATIVA LIRIBAMBA	41
COOPERATIVA PURUHA	56
COMPAÑÍA ECOTURISA	9
COMPAÑÍA BUSTRAP	13
COMPAÑÍA UNITRASEEP	28
COMPAÑÍA URBESP	6

Análisis de la estructura de la porosidad de espumas metálicas de aluminio de celda abierta y su influencia sobre las propiedades mecánicas

TOTAL

184

1.- ¿Para usted que variable es más importante dentro del servicio de transporte intracantonal?

	NUMERO	PORCENTAJE
ACCESIBILIDAD	46	12%
TIEMPO DE VIAJE	239	62%
FRECUENCIA DE SERVICIO	35	9%
CONFORT	174	45%
CONFIABILIDAD	8	2%
SEGURIDAD	328	85%
INFORMACIÓN	50	13%
CONECTIVIDAD	23	6%
ESTADO DE VÍAS	8	2%
COMPORTAMIENTO DE LOS OPERADORES	97	25%

Se puede observar que las variables más importantes según los usuarios son, el tiempo de viaje con el 62%, el confort con el 45%, y como variable principal tenemos la seguridad con el 85%.

2.- ¿En qué escenarios de peligro se ha encontrado durante el servicio de transporte intracantonal?

	NUMERO	PORCENTAJE
ROBO	286	74%
EXCESO DE VELOCIDAD	174	45%
CHOQUES	108	28%
VOLCAMIENTO	0	0%

El 74% de los usuarios del transporte intracantonal se han visto inmersos en robos mientras viajan, en cambio el 45% de ellos han estado en situaciones de exceso de velocidad, y solo el 28% en choques, y ninguno en volcamientos.

3.- ¿El trato en cordialidad y respeto que recibe por parte del conductor es?

	NUMERO	PORCENTAJE
EXCELENTE	15	4%
BUENO	147	38%
REGULAR	127	33%
MALO	97	25%
TOTAL	386	100%

De los usuarios solo el 4% considera que el trato de parte del conductor es excelente, mientras que el 25% lo considera malo, y el 33% regular.

Análisis de la estructura de la porosidad de espumas metálicas de aluminio de celda abierta y su influencia sobre las propiedades mecánicas

4.- ¿Cómo considera usted las condiciones en las que el vehículo de transporte intracantonal realiza la prestación del servicio?

	NUMERO	PORCENTAJE
EXCELENTE	4	1%
REGULAR	85	22%
BUENO	201	52%
MALO	97	25%
TOTAL	386	100%

Solo el 1% de los usuarios considera que el estado de los buses es excelente, mientras que el 22% lo considera bueno, y el 25% malo.

5. ¿Cómo considera usted la forma en la que manejan sus pertenencias o equipaje al momento de abordar al servicio de transporte intracantonal?

	NUMERO	PORCENTAJE
EXCELENTE	12	3%
REGULAR	66	17%
BUENO	154	40%
MALO	85	22%
NO OPINA	69	18%
TOTAL	386	100%

El 40% de los usuarios considera que es bueno el trato que le dan a sus pertenencias, mientras que el 22% lo considera malo, y el 17% regular.

6. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio de transporte intracantonal?

	NUMERO	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
REGULAR	104	45%
BUENO	174	27%
MALO	104	27%
NO OPINA	4	1%
TOTAL	386	100%

El 72% de usuarios considera que la calidad del servicio está entre regular y malo, apenas el 27% considera que es bueno, y nadie considera que es excelente.

7. ¿Cómo considera usted el tiempo de espera para que llegue un bus?

	NUMERO	PORCENTAJE
MUCHO TIEMPO	143	37%
TIEMPO REGULAR	189	49%
TIEMPO PRUDENCIAL	54	14%
MUY POCO TIEMPO	0	0%
TOTAL	386	100%

Análisis de la estructura de la porosidad de espumas metálicas de aluminio de celda abierta y su influencia sobre las propiedades mecánicas

El 37% considera que es mucho tiempo el esperar para que llegue el bus que desea tomar, mientras que el 49% dice que es un tiempo regular, y el 14% un tiempo prudencial.

Tabulación de los resultados de la encuesta de autodiagnóstico.

Para la realización de la encuesta autodiagnóstico se utilizó una escala de Likert con el objetivo de evaluar los procesos de gestión de la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP. En dicha escala se utilizó el siguiente criterio

- Muy Bajo: Este ítem significa que no está disponible o no se cumple con el criterio solicitado, se da una valoración de 1.
- Bajo: Este ítem significa que muy pocas veces se cumple con el criterio solicitado. se da una valoración de 2.
- Bueno: Este ítem significa que la información solicitada existe, pero no está actualizada, o que a pesar de cumplir con lo solicitado la información. Se da una valoración de 3
- Muy Bueno: significa que cumplen con el criterio solicitado, pero el cumplimiento no es total. Se da una valoración de 4.
- Excelente: Significa que cumplen con la totalidad del criterio solicitado. Se da una valoración de 5.

Tabla 16 Gestión Organizacional

NUN.	CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.
8	PLANIFICACIÓN	Realizan Planes Estratégicos	2	MUY POCAS VECES
9		Disponen de una Misión	3	SI, PERO NO ESTA ACTUALIZADA
10		Disponen de una Visión	3	SI, PERO NO ESTA ACTUALIZADA
11		Disponen de Política de calidad,	1	NO DISPONE
12		Disponen de Política de seguridad vial	1	NO DISPONE
13		Disponen del Políticas de atención a pasajeros	2	
14		Realizan Planes Operativos	2	
15		Realizan presupuestos.	2	
16		Evalúan los Planes Operativos.	2	
17	ORGANIZACIÓN	Disponen de un Organigrama estructural	2	No existen organigrama estructurado pero cada funcionario conoce sus funciones
18		Las Líneas de autoridad y cadena de mando se encuentran bien establecidas.	2	
19		Se identifican las Funciones de cada órgano administrativo	2	
20		Se asigna las Facultades delegadas al personal	2	
22		Se Dispone de Manuales de procesos	2	
23		Existen Procesos necesarios para entregar el servicio	3	
24	DIRECCIÓN	Delegación de funciones	3	
25		Monitorean el cumplimiento de funciones	3	Si se monitorea por una comisión de vigilancia
26	CONTROL	Procesos necesarios para el funcionamiento de la operación	1	

Elaborado por: Los Autores

Dentro de la gestión organizacional los mayores problemas detectados es la falta de una política de calidad, y la falta de política de seguridad vial, al igual que la falta de

Análisis de la estructura de la porosidad de espumas metálicas de aluminio de celda abierta y su influencia sobre las propiedades mecánicas

instrumentos de medición de eficiencia y eficacia. También se ha detectado un nivel bajo de procesos necesarios para el funcionamiento de la operación.

Se detecta una misión y visión desactualizada, y varios problemas dando una calificación “Baja” en la mayoría de los criterios de planificación y organización.

Tabla 17 Tabla Resumen Gestión Organizacional

Tabla Resumen		
CRITERIO	PROMEDIO	PORCENTAJE
PLANIFICACIÓN	2	40%
ORGANIZACIÓN	2,14	40,28%
DIRECCIÓN	3	60%
CONTROL	1	20%
PROMEDIO	2,04	40,8

Elaborado por: Los Autores

Al analizar la tabla resumen, encontramos que el criterio de Planificación tiene un promedio de 2 lo que equivale a un cumplimiento bajo, en el criterio de organización da un promedio de 2,14 que de igual manera da un cumplimiento bajo, en el criterio relacionado a dirección se obtiene un promedio de 3 lo que da un cumplimiento bueno, y finalmente en el criterio de control se obtiene un promedio de 1 dando un cumplimiento de muy bajo. Todo esto da como resultado un promedio de 2,04 lo que equivale a un cumplimiento bajo en este apartado.

Tabla 18 Gestión Financiera

NUN.	CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.
1	SISTEMA DE RECAUDO	Reporte físico manual por unidades del registro de ventas de boletos	1	No existe
2		Reporte físico manual consolidado del registro de ventas de boletos	1	
3		Sistema automatizado de registro de venta de boletos	1	
4		Realizan reporte digital del sistema de venta de boletos	1	
5		Imprimen Facturas electrónicas	1	No
6		Sistema de control de usuarios	1	No
7	GESTIÓN DE OBLIGACIONES	Expedientes documentados de los Estados Financieros y mantenimiento de unidades aprobadas por la Asamblea de Socios y Accionistas con firmas de responsabilidad	3	Si existen estos documentos
8		Expedientes de ingresos y egresos detallados	2	
10		Análisis de ingresos vs gastos y priorización de gastos	2	Estos análisis se dan por cada accionista
11		Declaración de impuesto a la renta	3	
12		Documentación de respaldo de registro de Estados Financieros en SUPERCIAS y CEPS con sello de la autoridad competente	2	
13		Mecanizado del IESS de conductores y personal de apoyo operativo	1	
14		Rol de pagos consolidado de conductores y personal de apoyo operativo	1	No existen roles de pago

Elaborado por: Los Autores

Dentro de la gestión financiera se detecta la no existencia de un Reporte físico manual por unidades del registro de ventas de boletos, así como también la inexistencia de la venta de boletos por páginas web ni aplicaciones móviles, de la misma manera la no existencia de los roles de pagos de los conductores y personal de apoyo operativo. De la misma manera todos

Análisis de la estructura de la porosidad de espumas metálicas de aluminio de celda abierta y su influencia sobre las propiedades mecánicas

los ítems relacionados al criterio de “Sistema de Recaudación” poseen una calificación de “Muy bajo”

Tabla 19 Tabla resumen de Gestión Financiera
Tabla Resumen

CRITERIO	PROMEDIO	PORCENTAJE
SISTEMA DE RECAUDO	1	20%
GESTIÓN DE OBLIGACIONES	2,45	49%
PROMEDIO	1,73	34,6%

Elaborado por: Los Autores

Al analizar la tabla resumen, encontramos que el criterio de Sistema de recaudo tiene un promedio de 1 lo que equivale a un cumplimiento muy bajo, y finalmente en el criterio de gestión de obligaciones se obtiene un promedio de 2,45 dando un cumplimiento de bueno. Todo esto da como resultado un promedio de 1,73 lo que equivale a un cumplimiento bajo en este apartado.

Tabla 20 Gestión de conductores y personal de apoyo operativo

NUN.	CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.	
1	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Proceso de selección y contratación de Personal	3	Si existe este proceso, para la contratación del personal, ya que deben ser capacitados	
2		Selección de candidatos	5	Por sus merecimientos	
3		Hoja de vida	3	No existe un formato que sea propio de la compañía	
4		Certificación de Licencia profesional	4	Deben cumplir con todos estos parámetros para poder	
5		Referencias personales	4	Deben tener referencias de compañeros de la compañía	
12		Pruebas psicosenométrica	4		
13		Pruebas prácticas	4		
14		Exámen psicológico	4		
16		Contrato de trabajo registrado en el Ministerio de Trabajo	1	No existe	
17		Afiliación al IESS	1	Ningún conductor está afiliado	
18		Programa de salud ocupacional	1		
21		CLIMA LABORAL	Ambiente laboral - Condiciones físicas	2	Es un ambiente laboral de peligro
23			Satisfacción laboral - Encuestas de percepción	2	
24			Plan de mejora del clima laboral	2	
26	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Registros de jornada laboral (cumplimiento)	3		
27		Cuadro de operaciones consolidado con nómina de conductores (descanso y vacaciones).	3	Los descansos se dan únicamente el día que no labore la unidad	
28		Planificación de vacaciones	3	No existe	
29		Evaluación de desempeño	3		

Elaborado por: Los Autores

Al analizar la gestión de conductores y personal de apoyo operativo se encuentra que no existen incentivos ni reconocimientos al talento humano, así también no se encuentran afiliados los conductores al IESS, se encuentran con una calificación “Muy Baja” los ítems de programa de salud ocupacional y los programas de capacitación.

Análisis de la estructura de la porosidad de espumas metálicas de aluminio de celda abierta y su influencia sobre las propiedades mecánicas

De la misma manera debido al COVID 19 el ambiente laboral se ha convertido en un ambiente de riesgo debido a sus condiciones de bioseguridad. Los ítems de “Satisfacción laboral – encuestas de percepción” y “plan de mejora de clima laboral” tienen una calificación “Baja”

Tabla 21 Tabla resumen Gestión de conductores y personal de apoyo operativo

Tabla Resumen

CRITERIO	PROMEDIO	PORCENTAJE
SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	3,21	64,2%
CLIMA LABORAL	1,75	40,28%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	60%
PROMEDIO	2,65	53%

Elaborado por: Los Autores

Al analizar la tabla resumen, encontramos que el criterio de Selección y contratación de personal tiene un promedio de 3,21 lo que equivale a un cumplimiento bueno, en el criterio de Clima laboral da un promedio de 1,75 que da un cumplimiento bajo, y finalmente en el criterio de Gestión del talento humano se obtiene un promedio de 3 dando un cumplimiento de bueno. Todo esto da como resultado un promedio de 2,65 lo que equivale a un cumplimiento bueno en este apartado.

Tabla 22 Gestión de la prestación del servicio

NUN.	CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.	
1	INFORMACIÓN AL PASAJERO	Información Rutas y frecuencias	3	Si existe en cada unidad y es vigilado por una comisión de la compañía	
2		Información Tarifas	1	No existe, todos los usuarios conocen el pasaje	
4		Flota vehicular con kit de seguridad	5	Si cumple	
6		Derechos del usuario	1	No existe	
7		Líneas de emergencia y denuncias	3	Si cumple en cada unidad	
8		Unidad. Número de disco de la unidad en lugares visibles	3		
9		Unidad. Información audiovisual en pantallas y altoparlantes	3		
10		Unidad. Información Origen, Destino y Paradas intermedias	3		
11		Unidad. Derechos del usuario	2		
13		Información del conductor. Nombre	1	No existe en ninguna unidad	
14		Información del conductor. Tipo de licencia	1		
15		Información del conductor. Años de experiencia	1		
16		Información del conductor. Resultados evaluación de conductores	1		
21		CALIDAD DEL SERVICIO	Niveles de servicio. Accesibilidad	3	No cumple, por falta de infraestructura en la ciudad
22			Niveles de servicio. Confiabilidad	3	
23			Niveles de servicio. Paradas	3	
25	Niveles de servicio. Confort		3		
25	Resultados de evaluación de calidad de la operadora		3		
29	Planes de mejora para mejorar el servicio.		1		
30	Recepción de quejas		1		
31	Respuesta a los usuarios sobre presentación de		1	No existe un buzón de quejas en cada unidad	

Análisis de la estructura de la porosidad de espumas metálicas de aluminio de celda abierta y su influencia sobre las propiedades mecánicas

	quejas.		
--	---------	--	--

Elaborado por: Los Autores

Al analizar la Gestión de la prestación del servicio, nos encontramos que no existe Información Tarifas ni Información del ranking de la operadora, así tampoco información de los derechos de los usuarios.

A la vez se evidencia que no existe información relacionada con el conductor como lo es el Nombre, Tipo de licencia, Años de experiencia, Resultados evaluación de conductores. Ni información sobre los terminales como lo es: Información Rutas y frecuencias, Información Tarifas, Derechos del usuario y Líneas de emergencia y denuncias.

Tabla 23 Tabla resumen Gestión de la prestación del servicio

Tabla Resumen

CRITERIO	PROMEDIO	PORCENTAJE
Información al Pasajero	1,94	38,8%
Calidad del Servicio	1,90	38%
PROMEDIO	1,92	38,4%

Elaborado por: Los Autores

Al analizar la tabla resumen, encontramos que el criterio de Información al Pasajero tiene un promedio de 1,94 lo que equivale a un cumplimiento bueno, en el criterio de Calidad del servicio un promedio de 1,90 que da un cumplimiento bajo. Todo esto da como resultado un promedio de 1,92 lo que equivale a un cumplimiento bueno en este apartado.

Tabla 24 Gestión operativa, control y seguridad - mantenimiento vehicular

NUN.	CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.
2	CONTROL OPERACIONAL LEN LA PRESTACION DEL SERVICIO	Plan operativo de rutas y frecuencias	3	
4		Contrato de operación autorizado por la entidad reguladora	1	No aplica en transporte intracantonal
6		Registro documentado con análisis de rutas y frecuencias	3	
7		Reporte del registro del kit de seguridad	3	
9		Registro del registro de mantenimiento correctivo y preventivo consolidado con el detalle de flota	1	
10		Registro del cuadro de operaciones consolidado con el detalle de nómina de conductores y personal de apoyo operativo	1	
11		Registro documentado con el detalle biométrico de la nómina de conductores y personal de apoyo operativo	1	No existen estos controles en la compañía
12		Informe con el análisis de recorridos y cuadro de operaciones	1	No existe en la actualidad
13		Plan operativo de rutas y frecuencias	2	
15		Reporte de funcionamiento del kit de seguridad por parte del ente regulador	1	No existe ningún reporte
21		Informe de análisis de rendimiento de kilómetros de recorridos vs consumo de combustible	1	No existe
22		Informe del registro de GPS	1	No se maneja con GPS esta compañía
24		Registro del manifiesto de pasajeros	1	No aplica
25		Registros documentados de salvoconductos/	1	No aplica para transporte intracantonal

<https://tesla.puertomaderoeditorial.com.ar/>

Análisis de la estructura de la porosidad de espumas metálicas de aluminio de celda abierta y su influencia sobre las propiedades mecánicas

		frecuencias extras emitidos por el ente regulador		
26		Reporte del terminal terrestre con información estadística de frecuencias y salvoconductos	1	No aplica
28		Manual de mantenimiento del fabricante	1	
29		Mantenimiento. Preventivo	1	No se maneja por la compañía sino por cada uno de los dueños de las unidades
30		Mantenimiento. Correctivo	1	No se maneja por la compañía sino por cada uno de los dueños de las unidades
31		Inventario de repuestos	1	No se maneja por la compañía sino por cada uno de los dueños de las unidades
32		Bitácoras de mantenimiento	1	
34	GESTIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO	Seguridad Activa. Frenos	1	Es controlado por los dueños de cada una de estas unidades
35		Seguridad Activa. Alumbrado adecuado	1	
36		Seguridad Activa. Neumáticos	1	
37		Seguridad Activa. Dirección	1	
38		Seguridad Activa. Suspensión	1	
39		Seguridad Pasiva. Cinturón de seguridad en todas las unidades de transporte	1	
40		Medidas preventivas. RTV	1	
41		Medidas preventivas. Polizas de seguro vigente	1	
42		Medidas preventivas. Kits de seguridad en funcionamiento	1	
43		Medidas preventivas. Check list de inspección de la unidad de transporte	1	
44		Medidas preventivas. Material informativo de uso de cinturones de seguridad	1	
45		Medidas correctivas. Análisis de riesgos de tránsito	1	
46		Medidas correctivas. Plan de acción o protocolo ante siniestros de tránsito	1	
47		Medidas correctivas. Plan de asistencia a víctimas de accidentes de tránsito	1	

Elaborado por: Los Autores

Al analizar la gestión operativa, control y seguridad - mantenimiento vehicular, encontramos que no existe un registro documentado con el detalle biométrico de la nómina de conductores y personal de apoyo operativo, ni informes con análisis de recorridos y cuadro de operaciones. De la misma manera se evidencia que no existen reportes de funcionamiento del kit de seguridad por parte del ente regulador, ni un informe de análisis de rendimiento de kilómetros de recorridos vs consumo de combustible.

De la misma manera se evidencia que los ítems relacionados a los criterios de “Mantenimiento de la flota” y “Gestión de accidentes de tránsito” tienen una calificación de “Muy baja” al igual que la gran mayoría del criterio relacionado al “Control operacional en la prestación del servicio”

Tabla 25 Taba resumen gestión operativa, control y seguridad - mantenimiento vehicular

Tabla Resumen

<https://tesla.puertomaderoeditorial.com.ar/>

Análisis de la estructura de la porosidad de espumas metálicas de aluminio de celda abierta y su influencia sobre las propiedades mecánicas

CRITERIO	PROMEDIO	PORCENTAJE
CONTROL OPERACIONAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1,69	33,80%
MANTENIMIENTO DE LA FLOTA	1	20%
GESTIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO	1	20%
PROMEDIO	1,23	24,6%

Elaborado por: Los Autores

Al analizar la tabla resumen se evidencia que el criterio “Control operacional en la prestación del servicio” tiene un promedio de 1,69 lo cual equivaldría a estar entre muy bajo y bajo, así mismo el criterio “mantenimiento de la flota” y “Gestión de accidentes de tránsito” tienen un promedio de 1 lo que equivale a muy bajo. Lo que en total da un promedio de 1,23 lo que equivale a muy bajo.

A continuación, se presenta un cuadro resumen con los resultados obtenidos:

Tabla 26 Tabla resumen del diagnostico

Tabla Resumen

TABLA RESUMEN	Muy Baja	
	PROMEDIO	PORCENTAJE
Gestión organizacional	2	40%
Gestión financiera	2	40%
Gestión de conductores y personal de apoyo operativo	3	60%
Gestión de la prestación del servicio	2	40%
Gestión operativa, control y seguridad - mantenimiento vehicular	1	20%
Total	2	38,28%

Elaborado por: Los Autores

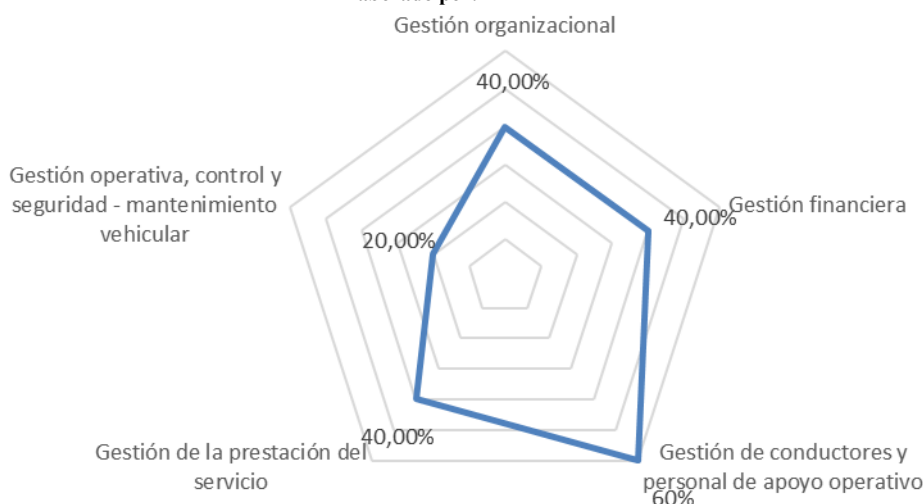


Figura 44 Gestión de conductores y personal de apoyo operativo

Elaborado por: Los Autores

Según se observa en el cuadro y grafico de resumen, en la Gestión organizacional se obtiene un promedio de 2 lo que equivale a un cumplimiento bajo, en Gestión financiera se obtiene un promedio de 2 lo que equivale a bajo, en Gestión de conductores y personal de <https://tesla.puertomaderoeditorial.com.ar/>

apoyo operativo se observa un promedio de 3 lo que equivaldría a Bueno siendo este el valor más alto obtenido en la autoevaluación, en Gestión de la prestación del servicio se observa un promedio de 2 lo que equivale a bueno y finalmente en Gestión operativa, control y seguridad - mantenimiento vehicular un promedio de 1 que equivale a un cumplimiento muy bajo, todo eso da un promedio total de 2 que da como

CONCLUSIONES

Se concluye que existe poco compromiso de la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP hacia la calidad de servicio ya que al aplicar la encuesta de autodiagnóstico a la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP, basada en la Resolución No. ANT-NACDSGRD118-0000094. En la gestión organizacional se encuentran valores “muy bajos” y “bajos” de porcentajes de conformidad y apenas 5 ítems con conformidad “Buena” y ningún ítem muy bueno o excelente. Dentro de la gestión Financiera se encuentran a penas 2 ítems con calificación “muy buena” y 3 ítems con calificación “buena” mientras que el resto la conformidad se establece en bajo y muy bajo. Mientras que, en la Gestión de conductores y personal de apoyo operativo, son pocos los indicadores que tienen calificaciones bajas y muy bajas. Por su parte en Gestión de la prestación del servicio todos los ítems se ubican desde “bueno” hasta “muy bajo”. Y en la evaluación de la Gestión operativa, control y seguridad - mantenimiento vehicular en la calificación es “muy bajo” en la gran mayoría de sus ítems.

La pandemia mundial causada por el Covid-19 ha provocado un cambio radical en todas las actividades del ser humano, centrándose en el sector del transporte de pasajeros se puede apreciar una reducción en el uso de este y por ende pérdidas económicas para el sector, por ello es recomendable investigar e implementar nuevos modelos enfocados en la calidad del servicio de transporte de pasajeros en todas sus modalidades con el objetivo de asegurar la salud y poder coexistir de mejor manera con este virus.

Se puede apreciar que existe una falta de compromiso por parte de las compañías de transporte intracantonal en cuanto a calidad de servicio, para ello es recomendable que las autoridades competentes controlen de manera rigurosa a las compañías y evaluar semestralmente a las operaciones, así como al servicio brindado por las mismas, además de ello realizar un trabajo de campo recolectando información sobre la conformidad del servicio

Análisis de la estructura de la porosidad de espumas metálicas de aluminio de celda abierta y su influencia sobre las propiedades mecánicas

y recomendaciones por parte de los usuarios del mismo, con el objetivo de aplicar cambios para asegurar un servicio eficiente y de calidad.

REFERENCIAS

- Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (2014) *Resolución No. 108-de-ant-2014*
- Albrecht, K. (1990), *La excelencia del servicio*. Bogotá, Legis
- Gronroos, C. (1984). A service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 16-44
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.
- León Tomalá, G. I. (2015). *Plan de acción para la mejora de la calidad en el hotel Rizzo de la ciudad de Guayaquil*.
- Paucar León, C. E. (2021). Modelo de gestión para la prestación del servicio para el transporte intracantonal del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo periodo 2020.
- Sánchez Ambi, L. F. (2018). Diseño del sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001: 2015, para las cooperativas de transporte público urbano del cantón Riobamba-caso Cooperativa de Transportes Puruhá (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
- Sánchez, P. L. J., Maya, J. R. C., & Alanís, H. C. (2018). Planeación del sistema de transporte público en la Zona Metropolitana de Toluca. *Proyección. Estudios Geográficos y de Ordenamiento Territorial*, 12(24), 160-160.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los Autores declaran que no existe conflicto de intereses

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Autor	Santillán Lima, J. L.,	Paucar Leon, C. E.
Participar activamente en:		
Planificación y diseño	X	X
Adquisición de fondos	X	X
Administración del proyecto	X	X
Redacción –borrador original	X	X
Redacción –revisión y edición	X	X
Interpretación y validación de resultados	X	X
La discusión de los resultados	X	X
Revisión y aprobación de la versión final del trabajo.	X	X

RECONOCIMIENTO A REVISORES:

La revista reconoce el tiempo y esfuerzo del editor en jefe Verence Sánchez Castillo, y de revisores anónimos que dedicaron su tiempo y esfuerzo en la evaluación y mejoramiento del presente artículo.