



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciadas de Empresas**

**TEMA: “Gestión de la calidad y la mejora de los
servicios en la Cooperativa de Transporte Urbana Vía
Flores de la ciudad de Ambato”**

AUTORAS:

Yadira Jeaneth Arroba Tigse

Kelly Noemi Cervantes Villegas

TUTOR: Ing. Mg. Wilson Fernando Jiménez Castro

AMBATO – ECUADOR

Febrero 2023



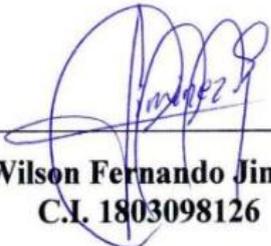
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Wilson Fernando Jiménez Castro

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **“Gestión de la calidad y la mejora de los servicios en la Cooperativa de Transporte Urbana Vía Flores de la ciudad de Ambato”** presentado por las señoritas **Yadira Jeaneth Arroba Tigse y Kelly Noemi Cervantes Villegas** para optar por el título de Licenciadas de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considera que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 7 de febrero del 2023



Ing. Mg. Wilson Fernando Jiménez Castro
C.I. 1803098126

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, **Yadira Jeaneth Arroba Tigse** y **Kelly Noemi Cervantes Villegas**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciadas de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Yadira Jeaneth Arroba Tigse
C.I.: 1850090133



Kelly Noemi Cervantes Villegas
C.I.: 1805174537

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Mg. Edwin César Santamaria Diaz
C.I.: 1801609445



Ing. Mg. Silvia Melinda Oyaque Mora
C.I.: 1802993079

Ambato, 7 de febrero del 2023

DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro proyecto de investigación con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este proyecto de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autor.



Yadira Jeaneth Arroba Tigse
C.I.: 1850090133



Kelly Noemi Cervantes Villegas
C.I.:1805174537

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios, que me ha brindado la salud para poder esforzarme y terminar mis estudios.

Además, se lo dedico a mi familia por siempre apoyarme cuando más lo he necesitado. También hacer una mención especial a mis profesores que creyeron en mí y supieron que iba a lograr ser una gran profesional.

Finalmente dedico todo este esfuerzo a mi abuelito “Conchita” que está en el cielo y que en su nombre llevo en alto el valor de salir adelante y cumplir mis sueños.

Yadira Jeaneth Arroba Tigse

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi amado Dios por estar siempre presente en cada paso de mi existencia, quien cada día me colma de inteligencia y sabiduría para salir adelante en las circunstancias positivas y negativas en mi vida. Es por todo ello que tengo la seguridad de decir que si se pone a Dios en primer lugar todo saldrá bien.

A mi madre Bertha por ser mi apoyo incondicional, ejemplo de mujer virtuosa consagrada, ejemplar, luchadora, optimista, positiva, quien con sus consejos me ha enseñado a ser una persona perseverante y que con fe en Dios, esfuerzo, dedicación y sacrificio los sueños se hacen realidad.

A mi tío Mario y a mi abuelita Juana, quienes con sus palabras de aliento han sido mi gran apoyo para poder continuar el recorrido de mi carrera universitaria y terminar de forma satisfactoria mi tesis.

Kelly Noemi Cervantes Villegas

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la Virgencita de la Elevación por cuidarme en este largo camino de mis estudios.

En primera instancia agradezco a mi Mamá por ser mi guía, mi consejera para no rendirme, a mi hermana mayor Taña por sus palabras de aliento para animarme, a mi hermana menor Camila por animarme con su dulzura en los momentos de estrés, a mi abuelita Rosita por ser una segunda madre para mi vida y siempre estar conmigo.

También agradezco a mi novio Alexander por ser el compañero que me ha ayudado durante toda la carrera a ser perseverante.

Finalmente quiero agradecer al Ing. Arturo Montenegro y a la Ing. Ruth Zamora que siempre creyeron en mi potencial, a mi tutor de tesis Ing. Fernando Jiménez por ayudarnos en todo el trabajo de investigación y al Ing. Edwin Santamaría Díaz por su apoyo para que este trabajo fuera un éxito.

Yadira Jeaneth Arroba Tigse

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primera instancia a mi querido Dios por darme fortaleza, ánimo, impulso, apoyo y ser mi guía esencial en cada paso de mi etapa universitaria, quien con su cuidado y protección me ha dado la vida y salud para luchar por esta meta esperada.

A mi madre Bertha por ser mi amiga, consejera, y confidente, quien cada día me animado para poder continuar en este trayecto importante de mi vida. Con sus consejos y valores me ha enseñado que debo luchar a pesar de los obstáculos que se presentan en la vida.

A mi tío Mario y a mi abuelita Juana, quienes con sus oraciones y sus palabras de apoyo me han proporcionado de fuerza para recorrer este arduo camino de aprendizaje y conocimiento. Gracias por estar presente siempre en mi vida.

A la Universidad Técnica de Ambato por abrirme las puertas de la institución para poder educarme y formarme tanto en mi vida personal como profesional. Gracias por todo lo aprendido y vivido, querida universidad le llevare siempre presente en mis recuerdos.

A mi tutor de tesis Ing. Fernando Jiménez Castro por ser un profesional integro con una extensa trayectoria académica que con sus conocimientos técnicos me ayudo para poder culminar con éxito este trabajo de investigación.

Kelly Noemi Cervantes Villegas

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPÍTULO I.....	16
MARCO TEÓRICO	16
1.1. Antecedentes Investigativos	16
1.1.1. Tema del proyecto	16
1.1.2. Antecedentes	16
1.1.3. Fundamentación conceptual	19
1.1.4. Fundamentación legal	35
1.2. Problema de investigación.....	42
1.3. Objetivos	43
1.3.1. Objetivo General.....	43
1.3.2. Objetivos Específicos	43
CAPÍTULO II	44
METODOLOGÍA	44
2.1. Materiales	44
2.1.1 Resumen de recursos.....	45
2.2. Métodos de investigación.....	45
2.2.1 Enfoque cuantitativo	45
2.3 Diseño de la investigación.....	45
2.3.1 Alcance correlacional.....	45
2.4 Descripción de la población	46
2.4.1 Población y muestra.....	46
2.5 Modalidad de la investigación.....	46

2.5.1 Instrumento cuestionario.....	46
2.5.2 Perfil del encuestado	47
2.5.4 Validación del instrumento	48
CAPÍTULO III.....	51
RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	51
3.1. Encuesta aplicada a los conductores	51
3.2. Encuesta aplicada a los usuarios.....	62
3.3. Determinación de influencia de la calidad del servicio en los procesos de mejora continua de la Cooperativa de transporte urbano “Vía Flores”	75
3.4. Propuesta de un sistema administrativo bajo normas de calidad que permitan mejorar los servicios de transporte público en la Cooperativa Vía Flores”	80
3.4.1.Fase 1. Adaptación del proceso de mejora continua en la administración de la calidad de la Cooperativa de transporte público “Vía Flores”	80
3.4.2. Fase 2. Diagrama de procesos de calidad del servicio y mejora continua en la cooperativa de transporte público “Vía Flores”	82
CAPÍTULO IV	85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
4.1. Conclusiones	85
4.2. Recomendaciones	86
BIBLIOGRAFÍA:	88
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Recursos humanos.....	44
Tabla 2. Recursos Institucionales.....	44
Tabla 3. Recursos materiales.....	44
Tabla 4. Recursos tecnológicos.....	45
Tabla 5. Resumen de recursos económicos.....	45
Tabla 6. Ficha Técnica de la muestra.....	46
Tabla 7. Perfil Sociodemográfico – conductores	47
Tabla 8. Perfil Sociodemográfico – Usuarios	48
Tabla 9. Usuarios	49
Tabla 10. Conductores	49
Tabla 11. Usuarios	49
Tabla 12. Conductores	50
Tabla 13. Variables de correlación.....	76
Tabla 14. Variables de correlación.....	76
Tabla 15. Variables de correlación.....	76
Tabla 16. Variables de correlación	77
Tabla 17. Variables de correlación.....	78
Tabla 18. Variables de correlación.....	78
Tabla 19. Variables de correlación.....	79
Tabla 20. Variables de correlación.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Marco TQM.....	21
Figura 2. Principios de la gestión administrativa.....	24
Figura 3. Ciclo Sistema de Gestión de Calidad PHVA	28
Figura 4. Proceso metodológico del sistema de mejora continua.....	33
Figura 5. Pregunta 1 – Conductores.....	51
Figura 6. Pregunta 2- Conductores	52
Figura 7. Pregunta 3- Conductores	53
Figura 8. Pregunta 4- Conductores	54
Figura 9. Pregunta 5- Conductores	55
Figura 10. Pregunta 6- Conductores	56
Figura 11. Pregunta 7- Conductores	57
Figura 12. Pregunta 8-Conductores	58
Figura 13. Pregunta 9-Conductores	59
Figura 14. Pregunta 10-Conductores	60
Figura 15. Pregunta 11-Conductores	61
Figura 16. Pregunta 1-Usuarios	62
Figura 17. Pregunta 2-Usuarios	63
Figura 18. Pregunta 3-Usuarios	64
Figura 19. Pregunta 4-Usuarios	65
Figura 20. Pregunta 5-Usuarios	66
Figura 21. Pregunta 6-Usuarios	67
Figura 22. Pregunta 7- Usuarios	68
Figura 23. Pregunta 8-Usuarios	69
Figura 24. Pregunta 9-Usuarios	70
Figura 25. Pregunta 10-Usuarios	71
Figura 26. Diagrama de servicios al usuario.....	83
Figura 27. Planificación de rutas	84

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se enfoca en la gestión de calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Urbana Vía Flores de la ciudad de Ambato, que se dedica al servicio de transporte público de pasajeros cubriendo las rutas desde la Parroquia de Santa Rosa hasta la ciudad de Ambato.

El propósito del desarrollo de la investigación es explicar el sistema de gestión de calidad para una mejora continua del servicio del transporte público, a más de ello se encarga de exponer la perspectiva del usuario en base a las necesidades y expectativas.

La metodología tiene un enfoque cuantitativo al utilizar población y muestra. Se realizó una validación del instrumento clasificando las preguntas de las encuestas de los usuarios y conductores. Se tomó en cuenta una población de 42 conductores y una muestra de 248 usuarios, de ahí se optó por la estructuración de dos encuestas, tomando como referencia el Modelo SERVPERF, con una escala de Likert y dicotómicas para determinar el nivel de satisfacción de los pasajeros y el nivel de conocimiento de la calidad del servicio en los conductores.

Por último, los resultados fueron los conductores deben mejorar la calidad del servicio, y capacitaciones. Por otra parte, los usuarios requieren mejorar en la limpieza del bus, comportamiento y conducción de los choferes y seguridad en las rutas. Como propuesta se elaboró diagramas de procesos para la organización de sus funciones para la cooperativa de transporte y optar por aplicar las normas ISO 39001 de seguridad vial.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, CALIDAD, GESTIÓN, MEJORA DE SERVICIOS, TRANSPORTE PÚBLICO, USUARIO.

ABSTRACT

The present research work focuses on the quality management of the service in the Cooperativa de Transporte Urbana Vía Flores of the city of Ambato, which is dedicated to the service of public transportation of passengers covering routes from the parish of Santa Rosa to the city of Ambato.

The purpose of the research development is to explain the quality management system for a continuous improvement of the public transportation service, in addition to exposing the user's perspective based on needs and expectations.

The methodology has a quantitative focus by using population and sample. The instrument was validated by classifying the questions of the user and driver surveys. A population of 42 drivers and a sample of 248 users were taken into account, from there we opted for the structuring of two surveys, taking as a reference the SERVPERF Model, with a Likert and dicotomic scale to determine the level of satisfaction of the passengers and the level of knowledge of the quality of service in the drivers.

Finally, the results were drivers need to improve the quality of service, and trainings. On the other hand, users need to improve the cleanliness of the bus, the behavior and driving of the drivers, and safety on the routes. As a proposal, process diagrams were drawn up for the organization of their functions for the transport cooperative and to choose to apply the ISO 39001 road safety standards.

KEYWORDS: QUALITY, MANAGEMENT, SERVICE IMPROVEMENT, PUBLIC TRANSPORTATION, USER.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Investigativos

1.1.1. Tema del proyecto

Gestión de la calidad y la mejora de los servicios en la cooperativa de transporte urbano Vía Flores de la ciudad de Ambato.

1.1.1.1. Área del conocimiento

Titulación

1.1.1.2. Líneas de investigación

Productividad y competitividad empresarial

1.1.2. Antecedentes

Internacional

Los investigadores Tyrinopoulos & Antoniou (2008) en un estudio titulado *Satisfacción del usuario del transporte público: Variabilidad e implicaciones políticas* se enfocó en la percepción de los pasajeros sobre el desempeño del tránsito con énfasis en la variabilidad entre los operadores y las implicaciones políticas de tales diferencias. Se han utilizado dos métodos estadísticos (análisis factorial y modelado logit ordenado) para evaluar las implicaciones de calidad de la variabilidad de la satisfacción percibida de los usuarios entre operadores. Un análisis de segmentación del mercado (entre encuestados masculinos y femeninos) proporciona una mayor comprensión de las diferencias entre los grupos de la población. Se han examinado cinco sistemas de tránsito en las dos principales conurbaciones de Grecia, Atenas y Tesalónica. El análisis demostró que un entorno de transporte bien coordinado debería ser el objetivo principal de los responsables políticos de Atenas, seguido de otros atributos de calidad, como la frecuencia del servicio y la accesibilidad. En Thessaloniki, el operador de transporte único debe incluir en sus planes de política

medidas correctivas inmediatas que aborden la frecuencia del servicio, el tiempo de espera y los atributos de limpieza del vehículo.

En el trabajo de (Blas & Cabrera, 2018) Utiliza el modelo ServPerf (Service Performance) en el cual se presenta una alternativa a la empresa de transporte público en Lima-Perú con el fin de mejorar la calidad de su servicio. El modelo servperf se utiliza como método de evaluación de la calidad del servicio de una empresa, en donde los clientes a través de un cuestionario dan una valoración descriptiva de la calidad del servicio recibido. (Ramos, Mogollón, Santur, & Cherre, 2020)

Nacional

En una investigación titulada “*Análisis de la calidad de servicio en el transporte intercantonal del cantón Riobamba*” realizada por Santillán & Paucar, (2022) señalan que los servicios son esencialmente inmateriales porque no pueden ser percibidos por los sentidos antes de comprarlos. Por ello, tiene como objetivo analizar la calidad del servicio de transporte público. Se utilizó una entrevista con el gerente de la empresa o delegado, el formato se aplicará vía videoconferencia. De igual forma, las encuestas sirvieron para determinar la calidad del servicio que brinda el transporte interurbano en la ciudad de Riobamba, las cuales fueron aplicadas a los usuarios del transporte interregional en paradas transitadas de la ciudad de Riobamba. Esta encuesta fue diseñada para ayudarnos a identificar variables de calidad de servicio y se agregó una muestra de 386 personas. Se puede observar que existe una falta de compromiso de las empresas de transporte interurbano en cuanto a la calidad del servicio, por lo que se recomienda que las autoridades competentes realicen una inspección minuciosa de las empresas y evalúen su desempeño cada 6 meses. así como los servicios que prestan.

En la investigación realizada por Moreno & López, (2018) titulada “*Gestión a través de un control administrativo en cooperativas de transporte urbano en la ciudad de Guayaquil*” tuvo como objetivo examinar la gestión de controles para mejorar la productividad y eficiencia de los procesos administrativos en las cooperativas de transporte urbano de Guayaquil. El problema se debe al escaso conocimiento que tienen los trabajadores sobre sus deberes y funciones, con la ayuda de los cuales pueden resolver de manera efectiva todas las tareas que les plantean las cooperativas de transporte público. Se utilizaron fuentes secundarias para desarrollar la base teórica

del estudio. Se enviaron cuestionarios a los reguladores y socios del transporte público. El estudio ayudó a identificar insuficiencias en el proceso administrativo de las cooperativas de transporte urbano.

En la investigación realizada por Posligua, (2021) titulada “*Gestión administrativa y su influencia en la oferta de servicios prestados por la cooperativa de transporte en taxi San vicente de Jipijapa*” tuvo como objetivo desarrollar una estrategia de gestión que contribuya a la mejora de la prestación de los servicios que brinda la cooperativa de taxis “Turismo San Vicente”, el estudio utilizó métodos descriptivos, bibliográficos y analíticos o sintéticos, junto con métodos de entrevista y encuesta, para establecer las conclusiones generales del proyecto. En base a los resultados obtenidos, se recomienda presentar a la autoridad administrativa una propuesta para mejorar la entrega de los servicios prestados.

Locales

En la investigación realizada por Tamayo, (2019) titulada “*Gestión de calidad en el servicio de transporte pesado en la ciudad de Ambato*” con el fin de evaluar los servicios prestados por la empresa. El método utilizado en este proyecto es un enfoque inductivo-deductivo para analizar las condiciones en las que se presta el servicio. También se utilizan métodos analíticos y de síntesis, métodos de observación, encuestas a jefes y encuestas a empleados. En total, la población estudiada estuvo conformada por 17 empleados, a partir de estos importantes datos es fácil comprobar la ausencia de un proceso. Finalmente, esta propuesta tiene como objetivo realizar una revisión de la gestión en todas sus etapas, la cual será verificada contra los indicadores de calidad de servicio brindados por la cooperativa de transporte pesado los andes en Ambato.

En la investigación realizada por Pérez, (2020) titulada “*La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la cooperativa Flota Pelileo*”, tuvo como objetivo identificar los factores que inciden en la calidad del servicio, para ello se ha desarrollado una Estrategia de Calidad del Servicio para mejorar la satisfacción del cliente. Se concluyó que la calidad del servicio es uno de los principios que las cooperativas piden con mucho esmero, una opinión positiva sobre el servicio que prestan es lo que desean. Los empleados de las cooperativas a veces no brindan el

servicio adecuado solicitado por los clientes porque a menudo no brindan una excelente calidad de servicio. Además, la pronta resolución de las quejas y/o quejas de los clientes es fundamental para mantener los niveles de satisfacción de los clientes.

1.1.3. Fundamentación conceptual

Gestión de calidad

Calidad total

Hay poco consenso entre los investigadores y profesionales con respecto a la definición más apropiada la calidad total (Tyrinopoulos & Antoniou, 2018). La Organización Internacional de Normas (ISO) define la Gestión de Calidad Total como un enfoque de gestión para una organización, centrado en la calidad, basado en la participación de todos sus miembros y con el objetivo de lograr el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente y los beneficios para todos los miembros. de la organización y hacia la sociedad (ISO 8402:2014) (Kolawole et al., 2016).

Según Randheer et al., (2021), los consumidores insatisfechos pueden decidir dejar de comprar el bien o servicio, quejarse a la empresa o a un tercero y quizás devolver el artículo y, finalmente, pueden participar en una comunicación negativa de boca en boca que puede ser perjudicial para la organización. Por lo tanto, las empresas necesitan recopilar información continuamente por medio de grupos focales, encuestas de mercado y entrevistas con los clientes para mantenerse en sintonía con lo que quieren los clientes. Siempre deben recordar que no estarían en el negocio si no fuera por sus clientes.

La calidad según (Deming, 1986) determina que es la medición fiable y uniforme de las necesidades del mercado y un proceso constante hacia la mejora continua, y para ello enfatizó en 14 puntos que lleva a una empresa a la renovación:

1. Crear constancia de propósitos
2. Una nueva filosofía
3. Dejar de depender de una inspección en masa
4. Finalizar el contrato de “Oferta más Baja”
5. Mejora Continua

6. Establecer capacitaciones en el trabajo
7. Establecer Supervisiones
8. Dejar el Miedo
9. Destruir las Barreras
10. Eliminar Exhortaciones
11. Eliminar gestión por objetivos
12. Permitir orgullo de la mano de obra
13. Establecer educación
14. La transformación es trabajo de todos

Zayas et al., (2021) define a la calidad total como un esfuerzo organizacional integrado diseñado para mejorar la calidad en todos los niveles. Gamage & Richard, (2021) afirma que la gestión de la calidad total es puro pragmatismo, una búsqueda de la excelencia, la idoneidad para el uso, la relación calidad-precio y la satisfacción del cliente. Si bien Ríos & Ibañez, (2019) está de acuerdo con (Kalogiannidis, 2021) en su definición, agrega otra dimensión cuando postula que la Gestión de Calidad Total no es un destino sino un viaje hacia la mejora.

La calidad total es una filosofía de gestión que busca integrar todas las funciones organizacionales (marketing, finanzas, diseño, ingeniería y producción, servicio al cliente, etc.) para enfocarse en satisfacer las necesidades del cliente y los objetivos organizacionales. TQM ve una organización como una colección de procesos. Sostiene que las organizaciones deben esforzarse por mejorar continuamente estos procesos incorporando los conocimientos y experiencias de los trabajadores (Moreno & López, 2018). El objetivo simple de la calidad total es hacer las cosas correctas, bien la primera vez, siempre.

Marco de gestión de la calidad total

Kolawole et al., (2016) afirma que la gestión de la calidad total es la forma de gestionar para el futuro, y su aplicación es mucho más amplia que simplemente asegurar la calidad del producto o servicio. Es una forma de gestionar personas y procesos comerciales para garantizar la completa satisfacción del cliente en cada etapa, interna y externamente. Puche et al., (2021) agrega que la TQM combinada con un liderazgo efectivo da como resultado que una organización haga las cosas correctas desde la

primera vez. La Gestión de calidad total es un enfoque de gestión que apunta al éxito a largo plazo centrándose en la satisfacción del cliente. La calidad total se basa en la participación de todos los miembros de una organización en la mejora de procesos, productos, servicios y la cultura en la que trabajan. A continuación, se muestra el marco TQM.

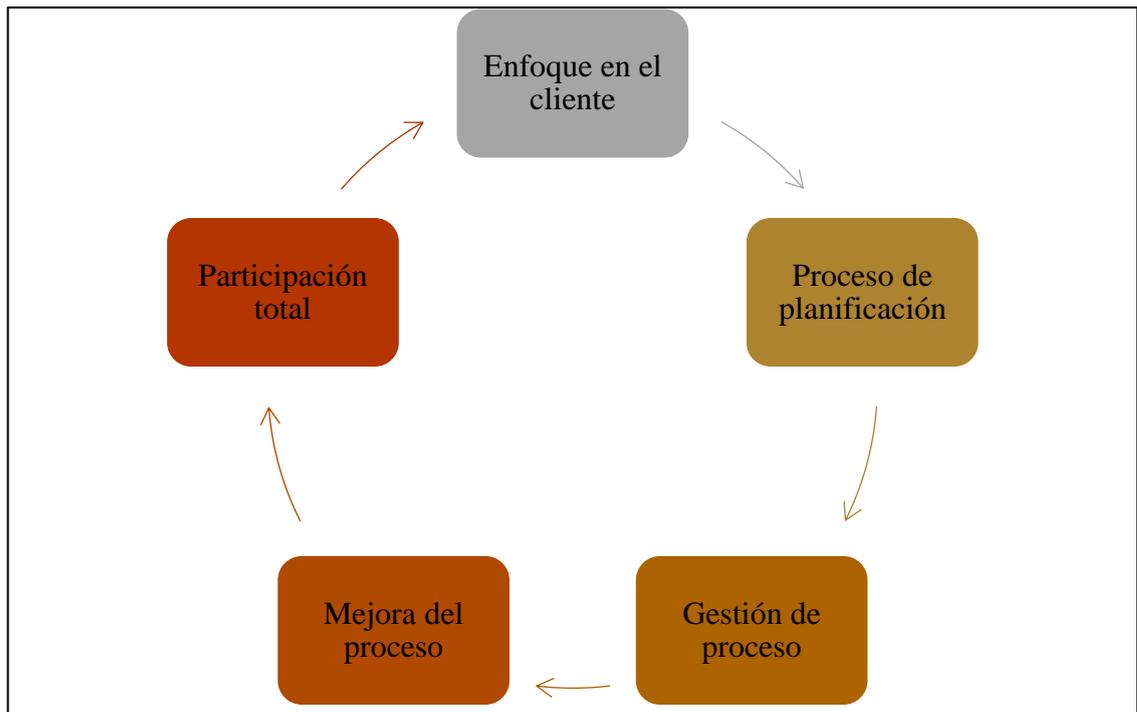


Figura 1. Marco TQM
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El núcleo de la calidad total son las interfaces cliente-proveedor, tanto interna como externamente, y en cada interfaz hay una serie de procesos. Santillán & Paucar, (2022), este núcleo debe estar rodeado por el compromiso con la calidad, la comunicación del mensaje de calidad y el reconocimiento de la necesidad de cambiar la cultura de la organización para crear calidad total. Estos son los cimientos de TQM y están respaldados por las funciones clave de gestión de personas, procesos y sistemas en la organización.

Componentes de la gestión de la calidad total

Enfoque en el cliente

La primera y primordial característica de la calidad total es el enfoque de la empresa con b., sus clientes. La calidad se define como cumplir o superar las expectativas del cliente (Soledispa et al., 2022). El objetivo es primero identificar y luego satisfacer las necesidades del cliente. TQM reconoce que un producto producido perfectamente tiene poco valor si no es lo que quiere el cliente. Por lo tanto, podemos decir que la calidad está impulsada por el cliente. Posligua, (2021) explica que TQM se enfoca en satisfacer y superar las expectativas del cliente.

Potenciación de los empleados

Parte de la filosofía TQM es capacitar a todos los empleados para buscar problemas de calidad y corregirlos. Con el viejo concepto de calidad, los empleados tenían miedo de identificar los problemas por miedo a ser reprendidos (Gamage & Richard, 2021). A menudo, la mala calidad se transmitía a otra persona para convertirla en el problema de otra persona. El nuevo concepto de calidad total brinda incentivos para que los empleados identifiquen problemas de calidad. Los empleados son recompensados por descubrir problemas de calidad, no castigados. En TQM, el papel de los empleados es muy diferente de lo que era en los sistemas tradicionales (Rojas, 2021).

Los trabajadores están facultados para tomar decisiones relativas a la calidad en el proceso de producción (Ríos & Ibañez, 2019). Se consideran un elemento vital del esfuerzo por lograr una alta calidad. Sus contribuciones son muy valoradas y sus sugerencias son implementadas. Para llevar a cabo esta función, los empleados reciben una formación continua y exhaustiva en herramientas de medición de la calidad. TQM diferencia entre clientes externos e internos. Los clientes externos son aquellos que compran los bienes y servicios de la empresa. Los clientes internos son empleados de la organización que reciben bienes o servicios de otros en la empresa. Los empleados se conocen como clientes internos de la organización (Soledispa et al., 2022).

Enfoque de equipo

La calidad total enfatiza que este es un esfuerzo organizacional. Para facilitar la resolución de problemas de calidad, pone gran énfasis en el trabajo en equipo (Zayas et al., 2021). El uso de equipos se basa en el viejo adagio de que dos cabezas piensan mejor que una. Utilizando técnicas como lluvia de ideas, discusión y herramientas de

control de calidad, los equipos trabajan regularmente para corregir problemas. Las contribuciones de los equipos se consideran vitales para el éxito de la empresa (Soledispa et al., 2022). Por este motivo, las empresas dedican tiempo de la jornada laboral a las reuniones de equipo.

Los equipos varían en su grado de estructura y formalidad, y diferentes tipos de equipos resuelven diferentes tipos de problemas (Tyrinopoulos & Antoniou, 2008). Uno de los tipos de equipos más comunes es el círculo de calidad, un equipo de empleados de producción voluntarios y sus supervisores cuyo propósito es resolver problemas de calidad. El círculo suele estar compuesto por ocho a diez miembros y las decisiones se toman por consenso del grupo. Los equipos suelen reunirse semanalmente durante las horas de trabajo en un lugar designado para tal fin. Siguen un proceso preestablecido para analizar y resolver problemas de calidad. Se promueve la discusión abierta y no se permite la crítica (Puche et al., 2021).

Importancia de la gestión administrativa

La teoría de la gestión administrativa intenta encontrar una forma racional de diseñar una organización como un todo (Randheer et al., 2021). La teoría generalmente exige una estructura administrativa formalizada, una clara división del trabajo y delegación de poder a sus áreas de responsabilidad. El excelente desempeño de las personas que completan una organización depende en gran medida de cómo están siendo guiados y gobernados por su autoridad, con esto, las habilidades del que está al mando deben ser mucho más altas de lo esperado (Zayas et al., 2021).

La administración o gestión pública se entiende como un conjunto de decisiones y normas que deben tomarse para motivar y coordinar a las personas para el logro de fines individuales y colectivos; tiene lugar en el contexto del estado final dentro de un marco legal/político (Pérez, 2020)A. También puede entenderse como la capacidad de los actores estatales para implementar propuestas de política u objetivos de agenda; de esta habilidad dependerá la racionalidad, la coordinación y el consenso en el trabajo (Gamage & Richard, 2021). Por lo tanto, la nueva administración está tratando de ampliar o modernizar la administración para brindar mejores servicios a la comunidad y satisfacer las necesidades de la comunidad en términos de cantidad, costo, calidad y en un tiempo razonable.

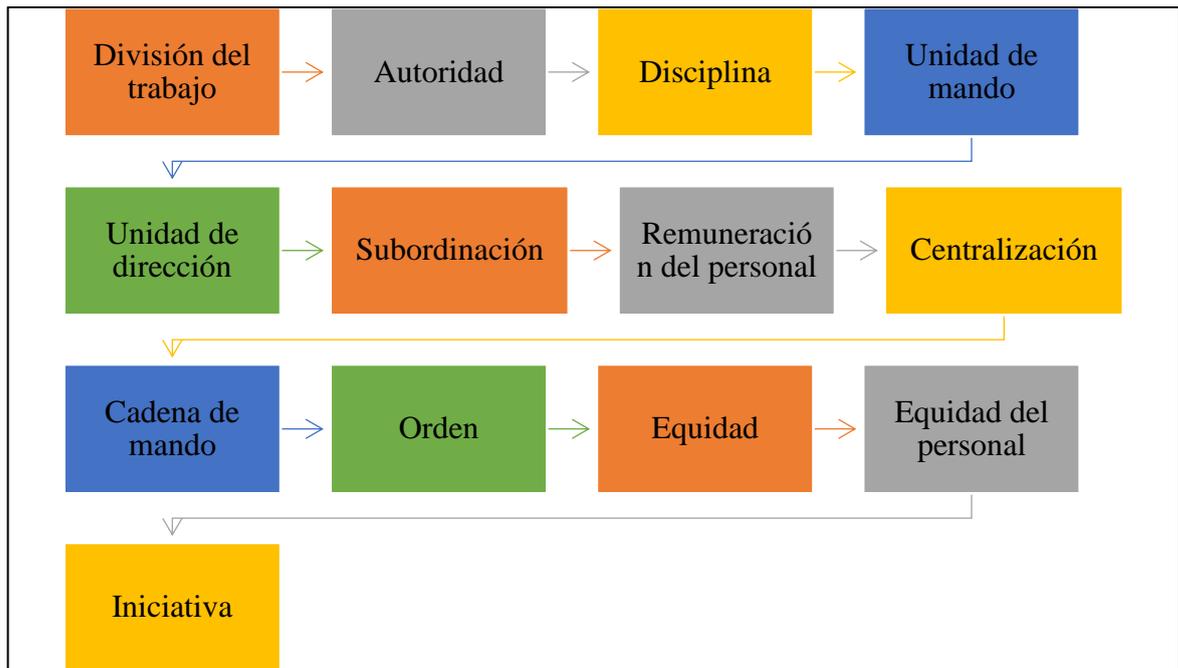


Figura 2. Principios de la gestión administrativa

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

1. *División del trabajo.* Este tiene por objetivo producir más y su calidad debe ser mejor, llevando el mismo esfuerzo.
2. *Autoridad.* Esta trata sobre el derecho de mandar y el poder de hacer que los colaboradores obedezcan. Los gerentes de la organización deben estar preparados y ser capaces de dar órdenes.
3. *Disciplina.* Los colaboradores de las organizaciones deben obedecer y respetar las reglas que plantea la empresa. Ser disciplinados es el resultado del liderazgo efectivo.
4. *Unidad de mando.* Cada colaborador debe recibir instrucciones de un solo supervisor.
5. *Unidad de dirección.* Cada grupo de actividades organizacionales que tienen el mismo objetivo debe ser dirigido por un supervisor.
6. *Subordinación del interés particular al interés general.* Este asimila a una institución con el interés de una persona o grupo departamental que no debe primar en contra de los intereses organizacionales.
7. *Remuneración del personal.* Aquí señala que los colaboradores de la empresa deben recibir un salario justo por los servicios brindados.

8. *Centralización*. Refiere al grado en el que los subordinados participen en la toma de decisiones organizacionales.
9. *Cadena de mando*. Es el personal supervisor que va como autoridad suprema de los agentes inferiores. Su jerarquía no debe ser reprimida, únicamente se lo podrá hacer siempre y cuando sea necesario.
10. *Orden*. Las personas colaboradoras de la organización y los materiales deben ser ubicados en el lugar correcto, en el momento preciso.
11. *Equidad*. Los gerentes deber ser honestos, amables y justos con sus subordinados.
12. *Estabilidad del personal*. La rotación del personal denota ineficiencia. La gerencia debe proporcionar una ordenada planificación de personal y asegurarse de que se tengan los reemplazos para llenar vacantes.
13. *Iniciativa*. Aquí se establece y se fomenta la iniciativa a cada uno de los colaboradores de la organización, para así llegar a la meta planeada.

Según Gamage & Richard, (2021), un modelo de gestión de calidad debe hacer referencia permanente y un instrumento eficaz para llevar a cabo procedimientos organizacionales de mejora en productos o servicios que se ofrece. Existen diferentes modelos que se puede utilizar, y el cual favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una empresa, así como establecer criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias.

Modelo SERVPERF

Posteriormente, Cronin y Taylor (1992) propusieron el modelo SERVPERF, que utiliza las mismas cinco dimensiones de la calidad del servicio y los veintidós enunciados sobre la percepción sobre los desempeños del modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), suprimiendo el parámetro de expectativa, que tiene otros 22 temas restantes. El SERVPERF no mide las expectativas de los clientes porque, según sus autores, la calidad del servicio se evalúa mejor si solo se consideran las percepciones de los clientes sobre el desempeño del servicio. La propia evaluación del desempeño ofrece los resultados más adecuados en la medición del constructo (CRONIN; TAYLOR, 1992).

La puntuación en el modelo SERVPERF se obtiene directamente de los ítems de evaluación del desempeño de la escala SERVQUAL, a través de una Escala tipo Likert de cinco o siete puntos. Cronin y Taylor (1992) y Fujii et al (2010) también afirmaron que la calidad del servicio percibida precede a la satisfacción del cliente, y que dicha satisfacción tiene un papel importante en las intenciones de compra. Para los autores, la calidad del servicio se representa de la siguiente manera: la calidad del servicio es igual al rendimiento del servicio percibido.

La calidad del servicio tiene una influencia menor en las intenciones de compra que la satisfacción del cliente, por lo que el resultado (rendimiento representado por la satisfacción) es lo que realmente importa. Catana & Toma, (2021) afirman en su artículo que la literatura de marketing (CARMAN, 1990; CHURCHILL; SURPRENANT, 1982) ofrece un apoyo considerable a la superioridad de las medidas basadas únicamente en el desempeño de la calidad del servicio, siendo, por tanto, prescindible para señalar expectativas. Sobre la base de este marco conceptual y modelo de medición de la calidad, describimos el diseño metodológico del estudio en la siguiente sección.

Bhanawant & Kumar, (2022) propusieron una escala llamada instrumento SERVPERF que mide solo experiencias en oposición al instrumento SERVQUAL que mide experiencias y expectativas. La investigación había propuesto que las percepciones del desempeño del servicio es un mejor predictor de la calidad del servicio en comparación con la visión de la escala SERVQUAL (Parasuraman et al. (1988, 18), que considera tanto las expectativas como las percepciones para medir la calidad del servicio.

El modelo SERVPERF se usa ampliamente en diferentes organizaciones para medir la calidad del servicio. Se utilizó la escala SERVPERF para medir la calidad percibida de los estudiantes en la escuela preparatoria de economía (Bhanawant & Kumar, 2022). Se realizó un estudio en un hospital ubicado en Turquía para evaluar la calidad del servicio y sus medidas (Soledispa et al., 2022). En un estudio para medir la calidad del servicio para el sector de servicios de carga aérea, se encontró que el modelo SERVPERF ponderado era el modelo más adecuado. Además de su aplicación para evaluar la calidad del servicio, se realizó un estudio para transformar las quejas de los clientes de CRM en escalas SERVPERF y establecer un punto de referencia de

desempeño (Randheer et al., 2021). El modelo también se utilizó para medir el impacto del desempeño del servicio en la satisfacción del cliente.

Sistema de Gestión de Calidad

Para el establecimiento de una Gestión de Calidad es necesario aplicar un sistema de Gestión de Calidad basado en normas ISO 9001.

Principios de la SGC según ISO 9001:2015

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a los procesos
- Mejora
- Toma de decisiones en la evidencia
- Gestión de las relaciones

Las Normas ISO 9001

Las normas ISO 9001 son aquellas normas internacionales de la calidad que benefician a una organización y las ayuda a cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes. Además, describe la manera de realizar un desempeño adecuado al servicio al cliente y para los colaboradores de la empresa a gestionar y controlar de mejor manera la calidad de los procesos (Burckhard, Gisbert, & Pérez, 2016).

Campo de aplicación de las Normas ISO 9001:2015

La aplicación de las Normas ISO está planteada desde un ciclo de un sistema de gestión de calidad en donde es aplicable a cualquier organización y sus procesos de gestión, este ciclo es llamado PHVA (Planificar- Hacer- Verificar- Actuar).

- ✓ **Planificar.** - definir los objetivos del sistema y sus procesos
- ✓ **Hacer.** - aplicar los planificado
- ✓ **Verificar.** - realizar un control continuo de los procesos de sus productos o servicios resultantes de las metas y actividades planificadas.
- ✓ **Actuar.** - tomar decisiones para la mejora del desempeño cuando sea necesario.

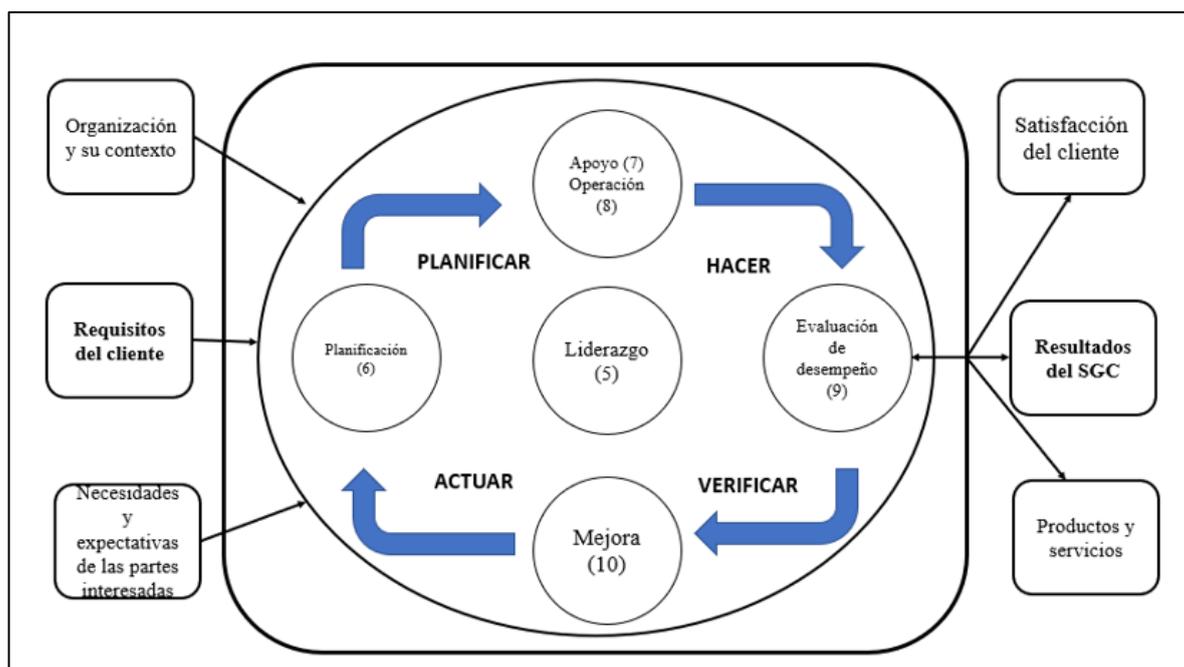


Figura 3. Ciclo Sistema de Gestión de Calidad PHVA
Elaborado por: Arroba & Cervantes (Burckhard, Gisbert, & Pérez, 2016)

Procedimiento de los círculos de calidad

El círculo de calidad es un grupo relativamente estable (Pérez, 2020). Dependen obviamente de la disposición del empleado a capacitarse, pero una vez resuelto el problema, se mantiene el círculo reiniciando el proceso de elegir otra dificultad, analizar, resolver y proponer un problema diferente y exportarlo en consecuencia. Y tal. Los círculos de calidad se reúnen regularmente, cada hora a la semana y durante el horario comercial, aunque las horas y las reuniones se pueden aumentar según sea necesario. Los miembros del círculo eligen por su cuenta el problema a resolver, y esta es la primera decisión que debe tomar el grupo (Rojas, 2021).

Reciben información oportuna y, si es necesario, pueden tener expertos técnicos y todos los consejos externos, porque la junta de administración los respalda y les proporciona toda la ayuda (Nemneichong & Sorokhaibam, 2022). La necesidad de ayuda. La dirección del círculo no siempre se realiza en el orden del grupo directamente. Tal vez otro miembro del círculo esté coordinando y dirigiendo las reuniones. Los círculos cualitativos a menudo tienen, al menos inicialmente, el apoyo de un moderador multifacético que no forma parte del equipo.

Promueve dinámicas de equipo efectivas, ofrece herramientas y métodos para analizar y resolver problemas, y brinda asesoramiento sobre los mismos, asegurando la participación equilibrada de todos los miembros del grupo, que rige todo el proceso del equipo, es decir, cómo trabaja el equipo para lograr sus objetivos (Randheer et al., 2021).

Una vez resuelto y analizado el problema a solucionar, el círculo presenta a la dirección una propuesta de solución. La opinión debe basarse en un examen completo de su impacto, mejoras, costos asociados, beneficios obtenidos y otras consecuencias de su adopción (Purohit & Kumar, 2022). Las solicitudes enviadas reciben reconocimiento por su trabajo. La presentación a la gerencia fue una oportunidad para hacerlo. Asimismo, los trabajos son difundidos y, en su caso, publicados en el boletín o revista de la organización. También hay premios, diplomas y distinciones. Algunas organizaciones reciben alguna compensación financiera.

Atributos del círculo de calidad

- La participación en la Ronda de Calidad es voluntaria.
- Son grupos pequeños, de 4 a 6 personas en talleres pequeños, de 6 a 10 personas en talleres medianos y de 8 a 12 personas en talleres grandes.
- Los miembros del Círculo de Calidad hacen lo mismo o están lógicamente relacionados, es decir, a menudo forman parte de un equipo con objetivos comunes.
- Los círculos de calidad se reúnen periódicamente para analizar y solucionar los problemas que descubren o sugieren al jefe.
- Cada rueda de calidad tiene un gerente responsable del trabajo de la rueda. Este jefe suele ser un supervisor especialmente capacitado que participa en las actividades del Círculo.
- El órgano rector establece objetivos, políticas y directrices para el Círculo de CC y mantiene el sistema de Círculos de CC con los recursos adecuados y el compromiso de la gerencia.
- Todos los participantes del programa Círculo de Calidad reciben formación o información en función de su nivel de participación en el sistema.

Propósitos de los círculos de calidad

- Contribuye al crecimiento y mejora de la empresa. No se trata solo de aumentar las ventas, sino también de mejorar la calidad, la innovación, la productividad y el servicio al cliente. En resumen, aumentar la calidad es la única manera de sentar una base sólida para el futuro de la empresa.
- Haga que su lugar de trabajo sea cómodo y significativo. Los equipos se esfuerzan por hacer que el lugar de trabajo sea más adecuado para el crecimiento intelectual y creativo de los empleados.
- Utilizar y aprovechar al máximo todas las capacidades humanas. El factor humano es el activo más importante y decisivo de la empresa. Su constante crecimiento provoca un efecto multiplicador, cuyos resultados a menudo superan los cálculos y estimaciones más optimistas. Principio de los círculos de trabajo.
- Reconocer en todos los niveles que nadie conoce mejor una tarea, trabajo o proceso que la persona que lo realiza a diario.
- Incrementar las habilidades individuales a través del trabajo en equipo.
- Enlaces a temas relacionados con el trabajo. Estado de funcionamiento de las ruedas.
- Participación voluntaria. Los trabajadores deben intervenir libre y decisivamente.
- Trabajo en equipo. El espíritu de equipo fomenta la sana competencia entre diferentes entornos, lo que se demuestra en la mejora continua tanto de las ideas como de las soluciones propuestas.
- Respetar a los socios, a los colectivos y nunca respetar los méritos individuales. Las ideas e innovaciones que surgen de las ruedas son propiedad del equipo, no del individuo.
- Grupo pequeño. Estos círculos multijugador funcionan mejor.
- Reuniones cortas y en horario comercial.
- Siga el horario que ha establecido.
- Oficial y claramente reconocido por la empresa.
- Apoyo de la alta dirección. Actividad del círculo de calidad.

Anandrao (2022) manifiesta que la rueda es básicamente un grupo de resolución de problemas. El proceso de resolución de problemas se convierte en una secuencia integrada de acciones y técnicas. Hay varios pasos que debe seguir para solucionar estos problemas.

1. *Definir una lista de problemas que se pueden resolver.* Las técnicas de lluvia de ideas se utilizan a menudo para obtener una lista exhaustiva para dar una idea precisa del estado actual del área de trabajo (Anandrao, 2022).
2. *Elige un problema para resolver.* De una lista preparada previamente, el círculo selecciona el problema que intentará resolver; puede comenzar por reducir la lista anterior, llegando a un consenso sobre los temas más importantes. Evaluar el problema a menudo requiere recopilar y analizar información primero y usar algún método, como el análisis de Pareto (Kalogiannidis, 2021).
3. *Identifique el problema.* Se trata de asegurar que todos los miembros tengan la misma comprensión del significado y las consecuencias del problema elegido. Para hacer esto, puede ser útil saber cuál es el problema, dónde y cuándo ocurrió (Gamage & Richard, 2021).
4. *Identificar y evaluar las causas.* Es necesario atacar su fuente; para eliminar su causa. Las causas se pueden enumerar en un diagrama de causa y efecto. Esta técnica permite ver visualmente cómo pueden actuar las causas y desde qué campo de acción. Se necesitará más información para evaluar la posibilidad de que uno de ellos sea el responsable del problema. Toda esta información ayudará al círculo a llegar a un consenso sobre la posible causa del problema (Tyrinopoulos & Antoniou, 2008).
5. *Buscar y evaluar soluciones.* El equipo intentará compilar una lista de posibles soluciones, que luego serán evaluadas por el equipo sobre la base de criterios específicos (Puche et al., 2021).
6. *Decide una solución.* Con todos los datos disponibles, el círculo inició discusiones para llegar a un consenso sobre qué solución parecía mejor que las demás (Puche et al., 2021).
7. *Desarrollar un plan de implementación de la solución.* Este plan debe explicar cómo se implementará la solución elegida (Pérez, 2020).

8. *Presentar el plan a la dirección.* Deben incluirse estimaciones de los posibles beneficios del plan propuesto (Kolawole et al., 2016).
9. *Implementar el plan.* Si la gerencia aprueba el plan presentado, los miembros del círculo serán responsables de la implementación de ese plan en su área de trabajo (Anandrao, 2022).
10. *Evaluar los resultados de la solución propuesta.* Desde el momento de la implementación, el círculo recopila y analiza información sobre el resultado del plan de implementación de la solución. No se trata de averiguar si una solución funciona a corto plazo, sino de rastrear sus efectos a largo plazo (Mahajan, 2022).
11. *Optimice los resultados de la solución.* No se trata solo de resolver problemas, sino también de predecir su ocurrencia en áreas que aún no están afectadas por ellos (Thapa, 2022).
12. *Redefina la lista de problemas.* Con la solución del problema anterior, se da paso a un nuevo ciclo de actuación encaminado al mismo fin (Mahajan, 2022).

Es un esquema o sistema de referencia para la gestión de una organización que puede ser utilizado tanto en empresas domiciliarias públicas como privadas, en el que se establece un conjunto de actividades relacionadas con el proceso de gestión de la organización (Tyrimopoulos & Antoniou, 2008). Además, se puede decir que es un conjunto de reglas que son relevantes para la organización, relacionadas entre sí y mediante las cuales una determinada empresa u organización podrá gestionar su calidad de manera organizada. Nuestra misión siempre será mejorar constantemente la calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Mejora continua

La Mejora Continua es una filosofía que Deming describió como iniciativas de mejora que aumentan los éxitos y reducen los fracasos (Elp et al., 2022). La IC se produce a través de la mejora evolutiva, lo que significa que las mejoras son incrementales (González et al., 2021). En CI, las mejoras se basan en muchos pequeños cambios en lugar de los cambios radicales que podrían surgir de la Investigación y el Desarrollo. Como las ideas provienen de los propios trabajadores, es menos probable que sean radicalmente diferentes y, por lo tanto, más fáciles de implementar.

Otra conexión directa importante con el pragmatismo se puede encontrar en el énfasis de TQM en la mejora continua (Llumiguano et al., 2021). Dewey creía que el avance de la condición humana requería una empresa de aprendizaje adaptativo basada en objetivos que revelara la verdad en la medida en que situaciones únicas e incrementales confirmaran la teoría anterior. En todos los casos, lo particular, lo específico y lo incremental proporcionaron el camino para que Dewey construyera conocimiento, porque las condiciones y circunstancias cambiaron. La atención de TQM a la mejora continua refleja esa filosofía en acción.

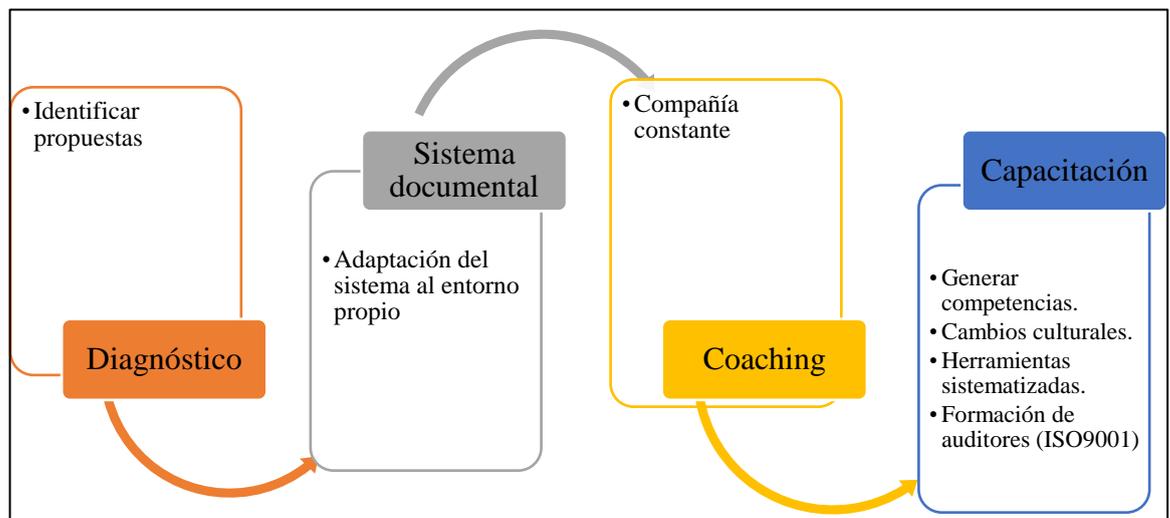


Figura 4. Proceso metodológico del sistema de mejora continua

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Enfoque en el cliente

Dewey indicó que el valor del conocimiento se basa en su validación por la aplicación, que requería un propósito específico (Lizeth et al., 2020). Los clientes sirven como fuente de dicho propósito para TQM. Es tal experimentación y pruebas reales que TQM operacionaliza y que el pragmatismo explica como necesarias para el avance humano. La gestión de calidad manifiesta esta preocupación por la primacía de los resultados a través de su enfoque en el cliente para cumplir con los requisitos (Gray et al., 2022).

La visión fundamental de Dewey era que la naturaleza humana podía mejorar a través de la educación (Marang et al., 2022). Esto requería una reconstrucción consciente, reflexiva y continua de la sociedad, a la que denominó el hábito de la indagación

(Garcia et al., 2020). Es una consulta tan rutinaria que emplea TQM. Dewey creía que el avance humano requería actividades basadas en objetivos, por lo que señalaba los objetivos humanos como el árbitro final de la relevancia filosófica (Marang et al., 2022). El énfasis en los equipos de acción de calidad con una orientación al cliente es una manifestación de este punto de vista.

Mejora continua de la calidad total

La mejora continua de la calidad total (MCC), es definida como una mejora general de la calidad, pues, se dice que el proceso de mejorar debe ser progresivo y continuo (Mezher & Mdlool, 2022). Es así que, se sabe que debe ser enfocado en lograr resultados positivos paso a paso en lugar de resolver algunos problemas radicales. Por ello, muchas oportunidades de mejora son hallados en procesos organizativos.

El proceso de mejora continua no puede ser radical, debe estar debidamente planificado, mejorado gradualmente si alguien es responsable de los procesos y proyectos de mejora (Mezher & Mdlool, 2022). La mejora continua gradual asegura mejores resultados a largo plazo, ahorrando dinero y recursos que una mejora radical. Mejorar la calidad de los productos y procesos productivos se ha convertido en uno de los principios clave para una óptima organización de la operación debido a que en los últimos años los clientes han exigido el cumplimiento de estándares internacionales de calidad económica (Marang et al., 2022).

Implicaciones de la mejora continua de la calidad total

Es imperativo comprender la relación entre los clientes que reciben servicios y productos y los proveedores que los brindan (Putri & Andari, 2020). El desempeño de la mejora continua de la calidad total se realiza a través de una serie de cadenas cliente-proveedor, donde los procesos bien diseñados contribuyen a la eficiencia de estas transacciones (Elp et al., 2022). Además, los programas de MCC deben identificar a los clientes y proveedores tanto internos como externos.

Es importante tener en cuenta que los resultados deben medirse. Cada proceso, por definición, produce resultados (Garcia et al., 2020). Para determinar qué tan bien está funcionando un proceso, una empresa debe medir y evaluar tanto las actividades como los resultados de ese proceso. Además, es necesario analizar las diferencias de

procesos y resultados. Hay cierto grado de variación normal en cualquier proceso. El análisis de causa y relativo de la variación ayuda a distinguir una causa específica (debido a eventos únicos) de una variación general o sistémica.

Características de la mejora continua en la calidad total

Hay que tener en cuenta que la mejora continua, sumada a la calidad total significa en última instancia cambiar las actitudes y comportamientos de todos los empleados de la empresa para que se sientan fuertemente motivados a mejorar, así como satisfechos con su participación y lograr estos objetivos en el equipo de mejora. Se trata pues de facilitar la organización del camino hacia la Calidad Total (Gray et al., 2022). Por ello, a continuación, se detallará algunas de sus características:

- ✓ Es un proceso continuo.
- ✓ Tiene una amplia aplicación en toda la empresa.
- ✓ Generalmente no requiere de grandes capitales económicos de inversión.
- ✓ Logrado mediante la racionalización de los procesos internos.
- ✓ Se realiza regularmente, proyecto por proyecto.

Proceso para la planificación de la mejora continua

Elp et al., (2022) El objetivo estratégico de la organización debe ser la mejora continua de sus procesos para mejorar la eficacia de la organización y los beneficios para sus partes interesadas. Hay dos vías principales para la mejora continua de procesos:

- ✓ Proyectos de progreso significativo que resulten en la modificación y mejora de los procesos existentes o la introducción de nuevos procesos; por lo general, los realizan equipos compuestos por representantes de diferentes departamentos, fuera de las operaciones normales.
- ✓ Mejora continua e incremental de los empleados en los procesos existentes.

1.1.4. Fundamentación legal

El transporte tiene como funciones la movilización de las personas dentro o fuera de su territorio de origen o a la vez bienes que deben ser trasladados por actividades

comerciales, también permite el abastecimiento de alimentos a diferentes lugares de forma ágil y rápida, así como también ayuda a la seguridad y movilidad laboral de la sociedad, como actividad turística da participación laboral y contribuye al aumento de los espacios de actividades turísticas y de esparcimiento. Para ello, se ha establecido el marco legal regulatorio de factibilidad de aplicación de la investigación, la cual se detalla a continuación a través de la Ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial:

Según el Título II de los servicios de transporte

CAPÍTULO I DE LAS CLASES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE

Art. 51 la ley expone la clasificación del transporte terrestre:

- a) Público
- b) Comercial
- c) Por cuenta propia
- d) Particular

TÍTULO V DE LOS TÍTULOS HABILITANTES DE TRANSPORTE TERRESTRE

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Art.72.- Son títulos habilitantes de transporte terrestre los contratos de operación, permisos de operación y autorizaciones, los cuales se otorgarán a las personas jurídicas domiciliadas en el Ecuador que tengan capacidad técnica y financiera y que cumplan con los requisitos exigidos por la ley y los reglamentos.

Art. 73.- Los títulos habilitantes serán conferidos por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, los Gobiernos Autónomos Descentralizados, Regionales, Municipales o Metropolitanos, dentro de los ámbitos de sus competencias.

TÍTULO VI DE LA HOMOLOGACIÓN DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE

Art. 86.- Los medios de transporte empleados en cualquier servicio definido en esta ley, deberán contar obligatoriamente con el certificado de homologación conferido por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, como requisito obligatorio previo al ingreso al país y su comercialización, de acuerdo al reglamento específico, el mismo que deberá prever las acciones de control y sanción sobre quienes no acaten la presente disposición.

El proceso de homologación de los medios y sistemas de transporte terrestre y tránsito a nivel nacional se efectuará en coordinación con los organismos competentes, de acuerdo con el reglamento correspondiente.

Tipos de transporte público

1. Interprovincial
2. Intraprovincial
3. Buses urbanos
4. Buses escolares
5. Buses de operadoras de turismo

El transporte público urbano en la ciudad de Ambato

El servicio de transporte público se da por el desplazamiento de las personas y bienes por espacios físicos para facilitar su movilidad de un territorio a otro y cuya actividad genera desarrollo económico y social en el país.

Dentro de la ciudad de Ambato existen 489,537 habitantes de los cuales tienen la necesidad de moverse y utilizan el servicio de transporte público de cinco cooperativas principales en la ciudad de Ambato como son Jerpasol, Los Libertadores, Tungurahua, Unión, Vía Flores de los cuales ofrecen la movilización de 22 rutas dentro de la ciudad.

En el Boletín de Coyuntura, N° 16 su investigación titulada “Sondeo de opinión ciudadana a los usuarios de transporte público en el cantón Ambato” realizaron 802 encuestas a los usuarios de las 22 líneas de transporte urbano en el GADMA, sus resultados muestran que los usuarios del transporte público tienen una edad predominante de 19-28 años y de 29-38 años y de este número el 60,5% de encuestados fueron mujeres y el 39,5% fueron hombres. Además, se evidencia en los resultados de la encuesta que en promedio diario en gastos de pasajes es de \$1,20 y \$36 mensuales (Mayorga, Freire, & Vayas, 2018).

A continuación, se detalla los lineamientos históricos de la cooperativa de transporte de estudio:

Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano “Vía Flores”

Reseña Histórica

La Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano “Vía Flores” ubicada en la Parroquia de Santa Rosa en el Km1 vía Guaranda, Sector el Bosque del cantón Ambato, inicia sus actividades en el año de 1961. El cual con 62 años de vida institucional se encuentra activo en sus funciones con el señor presidente Ing. Carlos Medina y de acuerdo a la ley orgánica de economía popular y solidaria y del sector popular y solidario, en cumplimiento en la disposición transitoria primera de la ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto. Dispone de 45 unidades de transporte, 30 choferes profesionales, 15 socios y 5 colaboradores en el área administrativa.

Objeto social: La cooperativa tiene como objeto social, la prestación del servicio de transporte en la modalidad de pasajeros.

La cooperativa para asegurar la calidad en sus servicios cumple la Norma INEN 2205, los requisitos que deben cumplir los vehículos automotores como bus urbano para un número igual o mayor a 60 pasajeros.

Certificación Norma INEN: 2205

La certificación INEN (2205) notifica que los requisitos de seguridad del bus urbano deben ejecutarse con el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 034. Además, se menciona que existen algunos aspectos fundamentales del bus urbano como es el motor, chasis, la carrocería, la organización interna, los detalles interiores y externos enfocados a la seguridad y al control del transporte urbano para pasajeros.

1. Explicación del motor

Arrancabilidad en sentido inclinado.

Extensión de aceleración de forma horizontal. Donde permita alcanzar una velocidad mínima de 40 km/h arrancando de una posición de reposo.

Emisiones contaminantes. Cada uno de los motores de los buses urbanos deben acatar procedimientos y normativas referentes al Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 017 que se encuentra en validez.

Posicionamiento del motor. Para los buses urbanos debe estar de forma posterior o frontal avanzado, al frente del eje delantero.

Clase de aspiración. Esto va en conformidad con el boceto real de fabricación.

Alimentación del combustible. En relación con la planificación única del fabricante.

Sistema de escape. En este punto es necesario considerar que la salida esta direccionada en la parte posterior inferior de la carrocería y se debe obedecer el modelo del fabricante.

2. Chasis: En este caso el chasis necesariamente debe ser diseñado de forma original para transportes de pasajeros y debe presentar una certificación del fabricante.

Chasis para bus urbano de piso alto. Establece un bosquejo de la carrocería son una agrupación de peldaños para que los pasajeros puedan subir y bajar del transporte.

Dirección: Sera atendida en relación con los bosquejos reales del fabricante y el acatamiento de las Normas Técnicas Ecuatorianas del NTE INEN de validez.

Frenos: Estos son independientes entre sí y están distribuidos así: los frenos de servicio que están divididos uno para el eje de adelante y el otro para el de atrás. Los frenos de parqueo, donde el bus es capaz de paralizar la carga máxima del

22%. Y los sistemas de frenos para el servicio y parqueo que deben acatar lo que indica la Regulación N°3.

Suspensión: Es utilizada para el transporte de pasajeros.

Transmisión: Es cómoda o técnica en relación con el modelo del fabricante.

Neumáticos: Es necesario que ejecute en relación con el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 011.

3. *Explicaciones de la carrocería*

El material de la estructura: Debe constar los rasgos estructurales de aluminio, acero acompañado de las Normas Técnicas Ecuatorianas ITE INEN en vigencia.

Los parachoques de forma interior y exterior. Aquí los buses urbanos están formados de parachoques frontales y exteriores en donde la parte delantera inferior de altura será de 500 mm y la parte posterior inferior de 600 mm de máxima altura.

Ventanas laterales: Son de cierre hermético y deben disponer de vidrios de seguridad de uso automotor.

El parabrisas y la luneta. Es importante que cumplan lo establecido en NTE INEN 1669 que están en vigencia.

La intersección del chasis y la carrocería: La agrupación de estas dos variables se ejecuta en relación con las observaciones y consejos del fabricante.

Las carrocerías de los buses deben establecerse en apoyo con la NTE INEN 1323 y los Reglamentos Técnicos de los ecuatorianos.

La superficie del piso. La superficie del piso y acceso de puertas de ingreso y salida de pasajeros de los buses urbanos deben ser de material resistente y antideslizante.

4. *Estructura externa*

Capacidad exterior del transporte: El bus urbano está en una intensidad total máximo de 13000mm.

Ancho total del transporte: El ancho de la carrocería debe ser que tape la trocha sin sobrepasar de 75 mm a cada lado. No debe sobresalir de 2600mm. Y el total máximo del bus urbano es de 3500mm.

Voladizos: El delantero como mínimo 2000 mm del bus urbano. El borde externo no debe sobre pasar de 300 mm desde el límite final del chasis.

Ángulos de acometida: Están compuesto de ángulo de aproximación de 8 a 12 grados y el de salida esta entre 8 y 12 grados.

Ventanas: Del conductor de ancho máximo de 800 mm y la altura total de 800mm. Y de los usuarios de largo mínimo de 900 mm y la altura mínima de 850mm.

Puertas de servicio: Deben estar en la parte derecha del bus, deben ser abatibles, plegables a los lados o corredizas para no obstruir la visibilidad del conductor. La posición y número de puertas para el bus urbano es de 2 o 3 enfrente de eje frontal. Las dimensiones son de 900 mm para la puerta delantera y 1000 mm para la segunda y tercera puerta. Los materiales son de acero o aluminio mezclados con vidrio para el transporte. Los controles de las puertas deben ser manejados desde el lugar del conductor por medio de sistemas mecánicos.

Las salidas de emergencia: Las ventanas para el número mínimo de usuarios son de al menos tres o dos en el lado izquierdo y una en el lado derecho con un dispositivo que pueda abrir fácilmente las ventanas.

Ventilación: Se divide en dos tipos, ventilación con escotillas que se sitúan en los ejes delanteros y posteriores del vehículo. Y ventilación delantera, el bus urbano debe constar de un sistema de ventilación enfrente con regulación de temperatura y control de dispersión.

5. *Estructura interna*

Capacidad exterior del transporte: Está dividido por alturas internas del bus urbano de corredor mínimo de 2000mm.

Áreas internas. Esta la entra por alado del conductor y la salida por la parte superior. Compuesta por tres peldaños interiores de contrahuella y huella, un estribo de una altura máxima desde la calzada de 450mm. El material de acero o aluminio. Y consta de dos asideros de ingreso y salida de los usuarios. Conductor. Presenta ángulos de visión en el parabrisas de 8 grados en forma vertical y 20 grados en sentido horizontal, además consta de un panel de conducción que divide la ubicación, contenido con instrumentos de velocímetro, doble de presión de frenos, indicadores del combustible, termómetro del control de temperatura, luces de alarma entre otros. Los asientos del conductor son de tipo ergonómico, regulable en sentido vertical y horizontal con un respectivo cinturón de seguridad con dimensiones de 450mm de ancho, 400mm y 500mm de profundidad y un ángulo de inclinación de 3 y 6 grados.

Asientos para pasajeros: Estos asientos deben ser fijos a la carrocería con la finalidad de alcanzar comodidad, seguridad y confort para los usuarios. La distancia entre los asientos es mínima entre asientos de 680mm, la capacidad de ocupación de pie es de 6 metros cuadrados y las sillas de uso preferencial están identificados en lugares visibles para discapacitados, adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con alguna molestia física. Corredor central para ingreso y salida de los pasajeros.

Los avisos de paradas: La ubicación que este compuesto de pulsadores para anticipar las paradas de cada pasajero ya sea de color naranja o rojo. Estos pulsadores se los conoce también como un tipo de timbre eléctrico desarrollado por presión que se encargan de un aviso resplandeciente de una mínima duración al instante en el lugar del pasajero y del conductor.

6. *Detalles externos e internos*

Externos

Está compuesto de luces direccionales, el tarjetero con el nombre y número de línea y el avisador acústico con las normas ambientales de NTE INEN.

Internos

La iluminación interior, los rótulos o tarjetas de prohibición, por ejemplo, no fumar, no consumir alimentos y no llevar mascotas. Rótulos de discapacidad nominal, rótulos de usuarios especiales, rótulos de señales salidas de emergencia, un recolector de basura, un espejo de salidas posteriores y exteriores. También se puede visualizar en el bus urbano un sistema eléctrico con cables o circuitos eléctricos.

Argumento de desenlace teórico

La investigación recopilada es de gran ayuda para el proyecto de investigación porque se encarga de analizar el servicio de la Cooperativa de Transporte Urbano Vía Flores con la finalidad de mejorar los servicios que brinda diariamente a los ciudadanos de la ciudad de Ambato. Cada uno de los temas redactados especifica cómo mejorarla calidad y la mejora de las necesidades de los usuarios. Además, por medio del Sistema de Calidad lo que se trata es de actuar teniendo en cuenta los objetivos de la parte directiva de la organización y las necesidades y expectativas de los clientes que usan el transporte público en la cooperativa, planificar acciones que ayuden a mejorar continua de sus funciones, realizar una evaluación del desempeño del personal, verificar los resultados de mejora que requiere la organización.

Por otro lado, también es importante decir que la Cooperativa cumple las Normas Técnicas Ecuatorianas RTE INEN 2205 que están relacionadas a los buses urbanos que se encargan de facilitar un correcto grado de confianza, seguridad, bienestar y confort a los usuarios.

Técnicamente el presente proyecto de investigación a la práctica pretende interferir en la parte administrativa de la Cooperativa “Vía Flores” con el fin explicar a sus colaboradores formas en que pueden mejorar sus operaciones y sus servicios de transporte a través de un sistema de gestión de calidad que permita planificar y evaluar sus servicios.

1.2. Problema de investigación

1.2.1. Contextualización del problema

Los cambios que se van presentando en los centros poblados, hacen que los servicios que se ofertan tengan que ir acoplándose a los mismos, para que de esta manera puedan responder de manera eficiente a sus requerimientos. Entre las variantes con mayor incidencia, se encuentra el crecimiento poblacional y con él, todo el conglomerado que de este se desprende. Entre los servicios que deben ser revisados con mayor celeridad es el de la movilidad y dentro de ellos sin duda que el transporte público es el principal, a ser evaluado constantemente para ofertar un servicio eficiente a la ciudadanía.

El servicio de transportación pública ha constituido un frecuente problema para las autoridades seccionales y nacionales del país, resulta común escuchar el malestar de los usuarios al referirse sobre la eficiencia del servicio que prestan las empresas de transporte, los mismos que van desde las malas condiciones que poseen las unidades de transporte, el incumplimiento de horarios o los malos tratos que brindan los conductores a los pasajeros, donde se expone la falta de organización, los problemas de seguridad, los tiempos de viaje, la ubicación de paradas, el trato del conductor, entre otros son problemas que aquejan a este servicio de transportación en la urbe (Flores, 2017).

El mes de septiembre del año 2014, el Gobierno Autónomo Descentralizado municipalidad de Ambato asumió la competencia de Planificación, Regulación y Control del Tránsito y Transporte Público, estando entre una de sus potestades la fijación de tarifas tanto para el transporte urbano y los taxis convencionales, entre otras atribuciones que tienen a cargo el gobierno descentralizado (El Telégrafo, 2014). Hasta entonces, la ciudad de Ambato no contaba con un sistema de Revisión Técnica Vehicular (RTV), como el que se maneja actualmente, mediante el cual se efectúa un diagnóstico pormenorizado del vehículo que ayuda a detectar daños de distintos tipos y los riesgos a la seguridad que estos inconvenientes involucran, este constituye uno de las falencias que tiene en torno a las competencias de tránsito que maneja.

El trabajo desarrollado deja en evidencia que en lo que corresponde al aspecto técnico, las unidades de transporte de la Cooperativa de transporte Vía Flores no cumplen con algunas de las condiciones impartidas en las leyes y reglamentos de tránsito, por

ejemplo aspectos de seguridad y de acceso, por lo que estos elementos deberían ser mejoradas en un futuro por parte de los directivos de la cooperativa y las autoridades de tránsito con el fin de ofertar un servicio de calidad para la ciudadanía ambateña. Por todos los antecedentes antes descritos, se está en capacidad de considerar que el servicio de transportación urbano, presenta algunas deficiencias que deberían ser superadas, por lo que el presente estudio pretende identificar estas dificultades y sugerir algunas alternativas de solución en función al eje de calidad y mejoramiento continuo.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Explicar el sistema de gestión de calidad enfocado en los servicios de transporte público de la Cooperativa de Transporte Urbana Vía Flores para los clientes.

1.3.2. Objetivos Específicos

Definir los fundamentos teóricos de la gestión de calidad aplicable para el servicio de transporte público.

Determinar los procesos administrativos relacionados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

Establecer un sistema administrativo bajo normas de calidad que permitan mejorar los servicios de transporte público en la Cooperativa Vía Flores.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1. Materiales

Los insumos y recursos aplicados en el trabajo fueron institucionales, humanos y tecnológicos, para ello, se lo detalló a continuación:

Humanos

Tabla 1. Recursos humanos

Detalle	Costo (USD)	Cantidad	Total (USD)
Tutor	0,00	0 horas	0,00
Tesista 1	0,00	0 horas	0,00
Tesista 2	0,00	0 horas	0,00
Subtotal			000

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Institucionales

Tabla 2. Recursos Institucionales

Detalle	Costo (USD)	Cantidad	Total (USD)
Material Bibliográfico	0,00	0 horas	0,00
Subtotal			0,00

Nota. Utilización de bibliotecas virtuales disponibles en el sistema de la Universidad Técnica de Ambato, biblioteca física y repositorio de la Facultad de Ciencias Administrativas. Elaborado por Arroba & Cervantes (2022)

Los materiales necesarios para el trabajo son:

Tabla 3. Recursos materiales

Detalle	Costo (USD)	Cantidad	Total (USD)
Resma de Papel Bond A4	4,00	1	4,00
Carpeta	0,90	4	3,60
Impresiones B/N	0,03	200	6,00
Impresiones color	0,05	50	1,50
CD + Portadas de CD`s	1,00	2	4,00
Subtotal			19,10

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Los recursos tecnológicos sirven para sustentar la presentación de la documentación de los investigadores a nivel interno.

Tabla 4. Recursos tecnológicos

Detalle	Costo (USD)	Cantidad	Total (USD)
Computadora portátil	500,00	1	500,00
Computadora portátil	550,00	1	550,00
Subtotal			1050,00

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

2.1.1 Resumen de recursos

Una tabla de resumen utiliza grupos y estadísticas para transformar los datos sin procesar a un formato más accesible.

Tabla 5. Resumen de recursos económicos

Detalle	Subtotal (USD)
Recursos humanos	0,00
Recursos institucionales	0,00
Recursos materiales	19,10
Recursos tecnológicos	1050,00
Total	1069,10

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

2.2. Métodos de investigación

2.2.1 Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo, también llamado enfoque empírico-analítico o racionalista, se relaciona con el estudio de datos numéricos para investigar, analizar y comprobar un supuesto (Padilla y Marroquín 2021). El enfoque cuantitativo permitió el análisis de la perspectiva de los encuestados mediante la aplicación de métodos matemáticos pueda realizar un análisis acerca de cómo la cooperativa Vía Flores establece sus servicios de transporte público. El estudio correspondió al enfoque cuantitativo, dado que se utilizó una estrategia administrativa como es la calidad del servicio y se buscó describir su comportamiento, con la finalidad de mejorar su aplicación y obtener una ventaja competitiva.

2.3 Diseño de la investigación

2.3.1 Alcance correlacional

El alcance correlacional tiene como objetivo medir la relación que existe entre dos o más variables. Permite determinar si hay correlación diversos fenómenos de estudios

entre sí, analizar cómo se puede comportar una variable en comparación de otra variable relacionada (Fernández 2021).

Por lo tanto, se relacionó los ítems correspondientes a cada variable y su grado de asociación, al ver si la calidad del servicio y la mejora continua ayudan a generar los resultados a largo plazo para reforzar sus lazos con los clientes internos (conductores) y clientes externos (usuarios) frente a sus competidores (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.4 Descripción de la población

2.4.1 Población y muestra

La población (N) total fue el número de conductores que posee la Cooperativa de Transportes Vía Flores, la cual fue de 42 conductores pertenecientes a la organización. De similar forma, los registros de la cooperativa muestran un uso mensual de 700 usuarios por unidad, para ello, se aplicó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio – simple (n) con un nivel de error del 5% y un nivel de confianza de 95%.

La población de estudio, es un conjunto de casos que formara el referente para la elección de una muestra, asimismo la serie de criterios predeterminados, a partir de la muestra de dicha población y obtener resultados (Rodrigo 2021).

Tabla 6. Ficha Técnica de la muestra

Parámetros	Descripción
Muestra de Estudio	42 conductores (universo) 248 usuarios (aleatorio simple)
Entorno	Cooperativa de transporte urbano “Vía Flores”, Ambato
Método de captación	Encuesta
Procedimiento	Población total
Nivel de confianza	95%
Nivel de error	5%
Cuestionarios Validados	42 conductores 248 usuarios

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

2.5 Modalidad de la investigación

2.5.1 Instrumento cuestionario

De acuerdo con Hernández (2014) las encuestas son utilizadas como instrumento el cuestionario, el cual responden a una serie de preguntas que permiten la recolección

de información de las variables que se pretende medir y estudiar por medio de la investigación. Por lo tanto, el cuestionario fue elaborado y se encuentra en el **anexo #2** en obediencia a la *investigación de campo* que permitió estudiar las variables y obtener datos de la realidad (Calua, Delgado, y López 2021).

2.5.2 Perfil del encuestado

En el perfil del cuestionario, se establecieron las variables de control donde se expusieron las características de los grupos de encuestados como se señaló a continuación:

Conductores

Los señores conductores dentro de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores” se reconoció dentro del perfil sociodemográfico que, el 100% corresponde al género masculino. Dentro de los rangos de edades de los conductores se evidenció que el 23,8% corresponde a la edad de 20 a 30 años, seguida por personas de 31 a 40 años retribuyendo el 45,2%, transportistas de 41 a 50 años formados por el 9,5% y el 38,1% entendiéndose la edad de 50 años en adelante. El 54,8% ha alcanzado su educación secundaria como un máximo logrado, mientras que el 38,1% únicamente alcanzó la educación primaria y finalmente, el 7,1% tienen sus estudios superiores. (tabla 8).

Tabla 7. Perfil Sociodemográfico – conductores

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	42	100
Edad	20 a 30 años	10	23,8
	31 a 40 años	19	45,2
	41 a 50 años	9	21,4
	50 años en adelante	4	9,5
Máximo de educación alcanzado	Primaria	16	38,1
	Secundaria	23	54,8
	Superior	3	7,1
Total		42	100

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Usuarios de transporte

Para determinar el nivel de satisfacción acerca de la calidad del servicio que perciben los usuarios de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores” se determinó un perfil sociodemográfico del encuestado, el cual demostró que, el 52% de usuarios que utilizan frecuentemente este medio de transporte corresponde al género masculino y el

48% al género femenino. Dentro de los rangos de edades de las personas encuestadas se evidenció que el 18,5% es del grupo de edades de 41 a 50 años, mientras que el 29% de 31 a 40 años, el 6% de 50 años en adelante y únicamente el 3% de 20 a 30 años. El 64,5% ha alcanzado la educación secundaria como máximo logrado, el 29,8% tienen cursando o terminaron sus estudios superiores y el 5,6% ha alcanzado la primaria.

Tabla 8. Perfil Sociodemográfico – Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	129	52
	Femenino	119	48
Edad	Menos de 20 años	38	15,3
	20 a 30 años	77	3,0
	31 a 40 años	72	29,0
	41 a 50 años	46	18,5
	50 en adelante	15	6,0
Máximo de educación alcanzado	Primaria	14	5,6
	Secundaria	160	64,5
	Superior	74	29,8
Total		248	100

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

2.5.4 Validación del instrumento

Alfa de Cronbach α

Para el desarrollo de la fiabilidad del instrumento cuestionario, se utilizó tres formas de validación como fue el software SPSS que permitió analizar la confiabilidad de las preguntas ordinales de los instrumentos con escala Likert utilizados en la investigación mediante el coeficiente estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach (Fernández 2021). Los rangos de calificación del instrumento van desde 0,01 – 0,50 (inaceptable); 0,51 – 0,60 (pobre); 0,61 – 0,70 (débil); 0,71 – 0,80 (aceptable); 0,81 – 0,90 (Bueno); 0,91 – 1,00 (Excelente) (Barboza et al, 2018).

Tabla 9. Usuarios

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,700	9

Tabla 10. Conductores

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,746	3

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Análisis

Los resultados del alfa de Cronbach fueron elaborados a través del programa SPSS, los cuales se detallan en las tablas **N.9** y **N.10** en donde se considera aceptable la fiabilidad de las preguntas ordinales dando como resultado en el cuestionario de los usuarios un coeficiente 0,70 y en los conductores de 0,746.

Coefficiente KR-20

La segunda forma de validación utilizamos el método KR-20 mediante el cual permite medir la confiabilidad de las preguntas dicotómicas de los cuestionarios. El coeficiente KR-20 (Kuder Richardson) es aquel que mide la confiabilidad de las preguntas con opciones de respuesta dicotómicas o con opciones de respuestas positivo o negativo. (Durán & Abad , 2021).

Tabla 11. Usuarios

Estadísticas de fiabilidad

Coefficiente KR-20	N de elementos
,740	2

Tabla 12. Conductores

Estadísticas de fiabilidad

Coeficiente KR-20	N de elementos
,715	8

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Análisis

Los resultados obtenidos a través del programa SPSS, se obtuvo que el coeficiente de fiabilidad para las preguntas dicotómicas es aceptable y utilizadas para aplicarlas en la encuesta, como consecuencia se obtuvo un KR-20 en los usuarios de 0,740 y en los conductores de 0,715 respectivamente visualizados en las tablas **N.11** y **N.12**.

Validación por expertos

Como tercer método de validación del instrumento en general es la validación por expertos que se encuentra en el **anexo # 2** lo cual permite tener una mayor confianza en la aplicación.

Fue así, como se identificó la validez de las escalas propuestas para los conductores y usuarios del servicio de transporte público “Vía Flores”.

CAPÍTULO III

RESULTADO Y DISCUSIÓN

Conforme a la muestra, los datos obtenidos en el análisis del instrumento aplicado a los conductores se detallaron a continuación:

3.1. Encuesta aplicada a los conductores

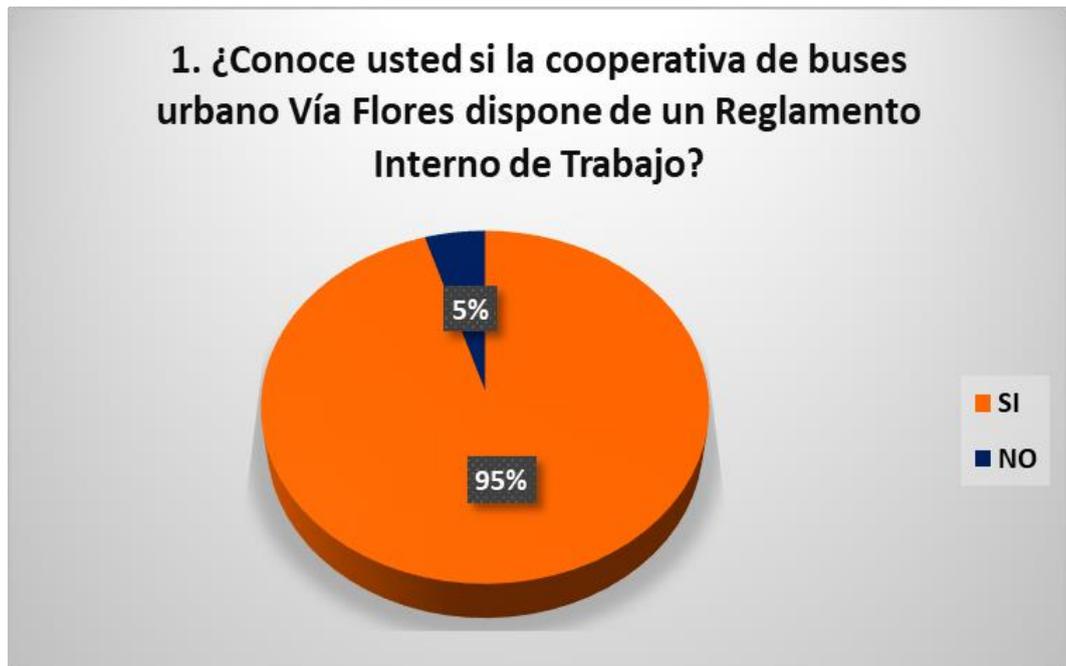


Figura 5. Pregunta 1 – Conductores
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 95% de los conductores de la Cooperativa de buses urbanos “Vía Flores” manifestaron que están seguros que la empresa dispone de un instrumento de gestión que regula la organización y el funcionamiento integral de la IE. Ya que, se les ha socializado las tareas y responsabilidades de todos los integrantes de la comunidad, sus derechos con la finalidad de promover una convivencia democrática. Sin embargo, el 5% de sus colaboradores expresaron que no tienen o desconocen el reglamento interno de trabajo.

2. ¿Conoce usted qué nivel de conocimiento posee sobre la Calidad del Servicio?

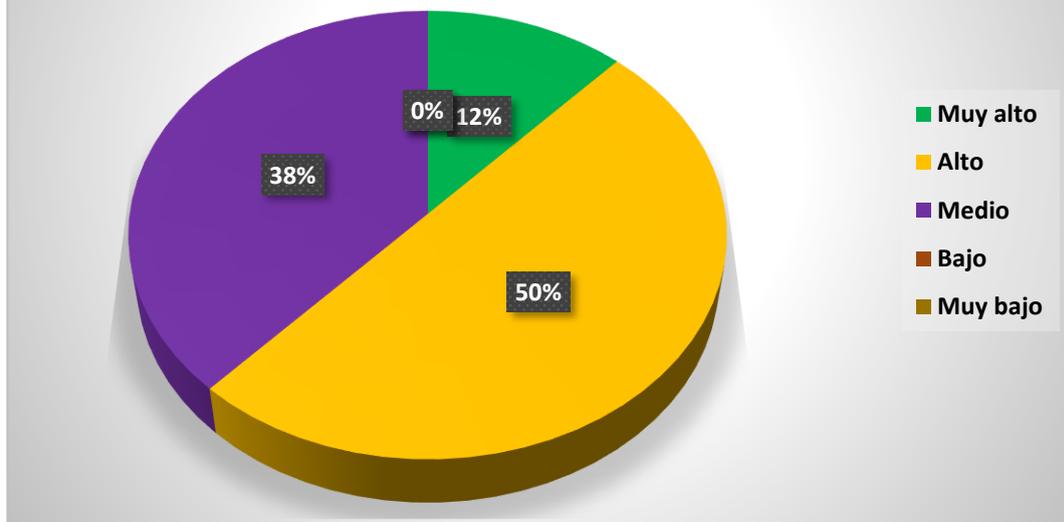


Figura 6. Pregunta 2- Conductores
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 50% de los conductores de la Cooperativa de buses urbanos “Vía Flores” consideran que su nivel sobre la calidad del servicio es alto puesto que, reconocen que la CS es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y en este caso, la cooperativa de autobuses. Por otro lado, el 38% manifestó que su nivel de conocimiento sobre la calidad de servicio es medio. Se recomienda que se realice socializaciones para que los transportistas tengan un concepto claro sobre la CS.

3. La cooperativa “Vía Flores” realiza capacitaciones a los señores conductores:



Figura 7. Pregunta 3- Conductores
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 90% de los conductores de la Cooperativa de buses urbanos “Vía Flores” expresaron que sus administrativos realizan capacitaciones a los señores conductores. Los conductores consideran que estas socializaciones juegan un papel primordial para el logro de tareas y objetivos, puesto que, se adquiere conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar de una manera adecuada en el entorno laboral. Por otro lado, el 10% de sus conductores demostraron su disgusto, ya que, aseguran no recibir capacitaciones.

4. En caso de haber respondido Si en la pregunta número 3, indique el tipo de capacitación que recibió en la Cooperativa de Transporte Urbano Vía Flores?

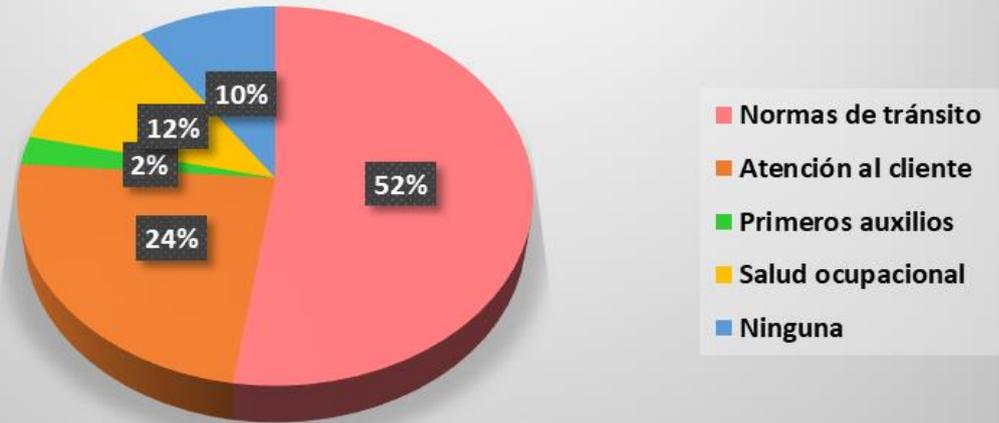


Figura 8. Pregunta 4- Conductores
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 52% de transportistas manifestaron que las capacitaciones recibidas por la Cooperativa de Transporte Urbano Vía Flores se trata sobre normas de tránsito, ya que, los administrativos de la organización consideran que éstas son importantes para limitar, obligar o prohibir determinadas situaciones en el tránsito, de igual manera, también sirve para instruir al conductor sobre cómo proceder en uno u otro caso. Al 24% se sus colaboradores se les ha brindado capacitaciones sobre servicio al cliente, al 12% sobre salud ocupacional y únicamente al 2% sobre primeros auxilios, los transportistas recomendaron implementar más charlas sobre este tema porque frente a un accidente de tránsito el chofer encargado sabrá como actuar, evitando que las lesiones del accidentado vayan peor hasta que se consiga asistencia médica. Finalmente, el 10% de sus colaboradores declararon no recibir ninguna de estas socializaciones.



Figura 9. Pregunta 5- Conductores
 Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 62% de los conductores de la Cooperativa de buses urbanos “Vía Flores” expresaron que las capacitaciones sobre las normativas de tránsito se las realiza mensualmente. Mientras que el 14% manifestaron que se las lleva a cabo anualmente. Sin embargo, un grupo minoritario del 5% expuso no haber recibido nunca. Se sugiere que las capacitaciones se realicen de forma trimestral o bimensual, ya que, los procedimientos pueden ser cambiantes por las partes interesadas.

6. ¿Usted considera importante que tenga planes de mejora continua en las funciones de la Cooperativa?

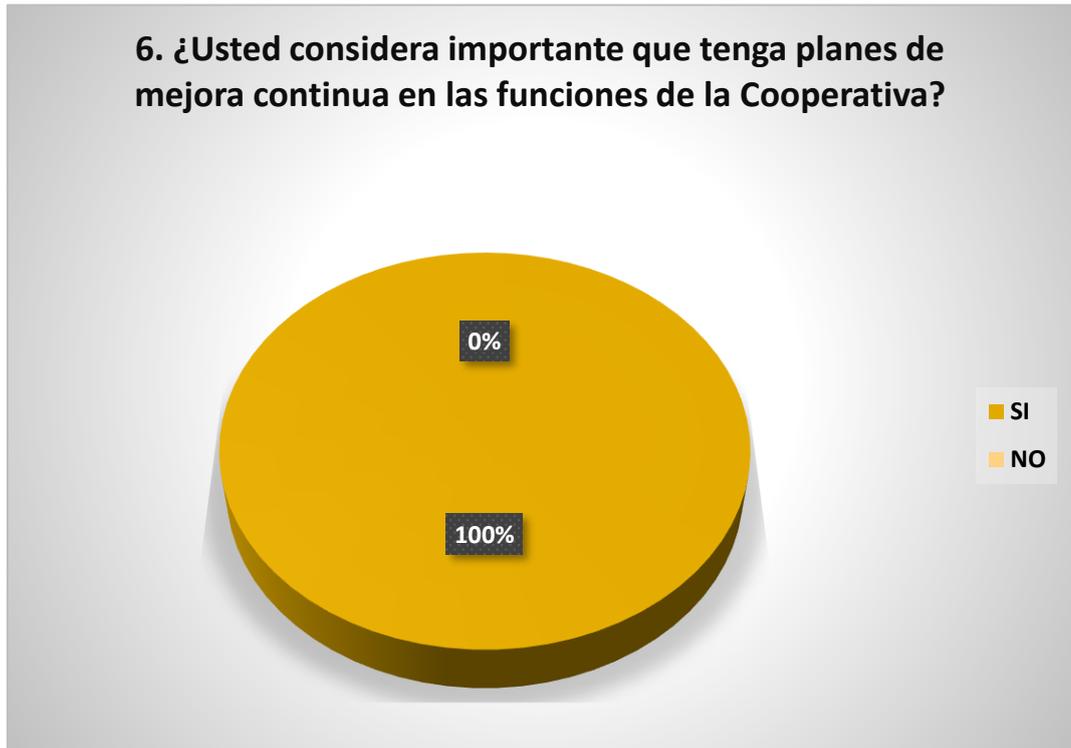


Figura 10. Pregunta 6- Conductores
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 100% de los conductores de la Cooperativa de buses urbanos “Vía Flores” consideran que es sumamente importante que la organización tenga planes de mejora continua en sus funciones. Ya que, este tiene como objetivo aumentar de manera progresiva la calidad, la competitividad y la productividad incrementando el valor para el cliente y la eficiencia en el uso de los recursos, esto ayudará a asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores en determinadas áreas.

7. ¿Usted recibe reconocimientos como colaborador en la cooperativa?



Figura 11. Pregunta 7- Conductores
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 36% de los conductores de la Cooperativa de buses urbanos “Vía Flores” manifestaron que únicamente a veces reciben reconocimientos como colaborador de la organización. Sin embargo, el 29% indicó no haber recibido nunca uno de estos reconocimientos. Se sugiere a la empresa que se lleve más a menudo estos asentimientos, ya que, ayuda a las personas a ver que su organización los valora, y de igual manera, sus contribuciones al éxito de su equipo en general. Esto es un factor clave para que las empresas crezcan o tengan un cambio radical.

8. ¿Conoce usted si la Cooperativa de transporte Urbano Vía Flores posee metas y políticas definidas de calidad?

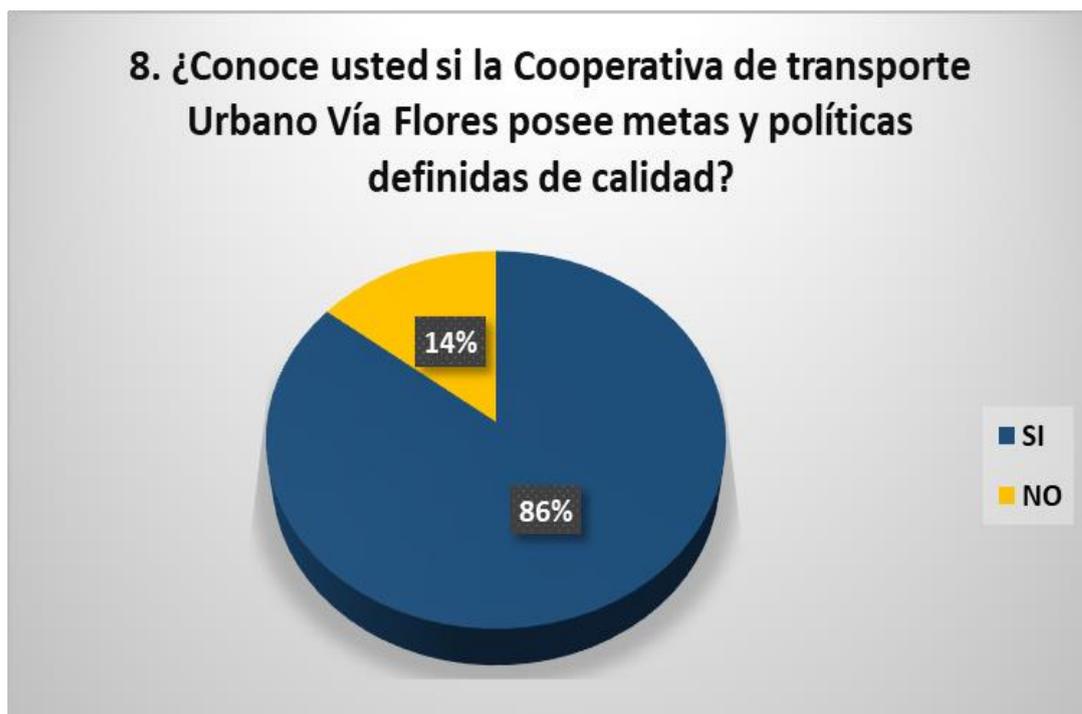


Figura 12. Pregunta 8-Conductores
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 86% de los conductores de la Cooperativa de buses urbanos “Vía Flores” reconocen que la organización posee metas y políticas definidas de calidad, ya que, los administrativos en las socializaciones realizadas nunca olvidan recordar cual es el objetivo y la meta que deben alcanzar como un equipo colaborador. Por otro lado, el 14% indicó no conocer nada al respecto. Es importante que todos los colaboradores de la empresa conozcan sobre este tema, puesto que, es la línea de acción de una organización para la mejora de sus procesos internos.

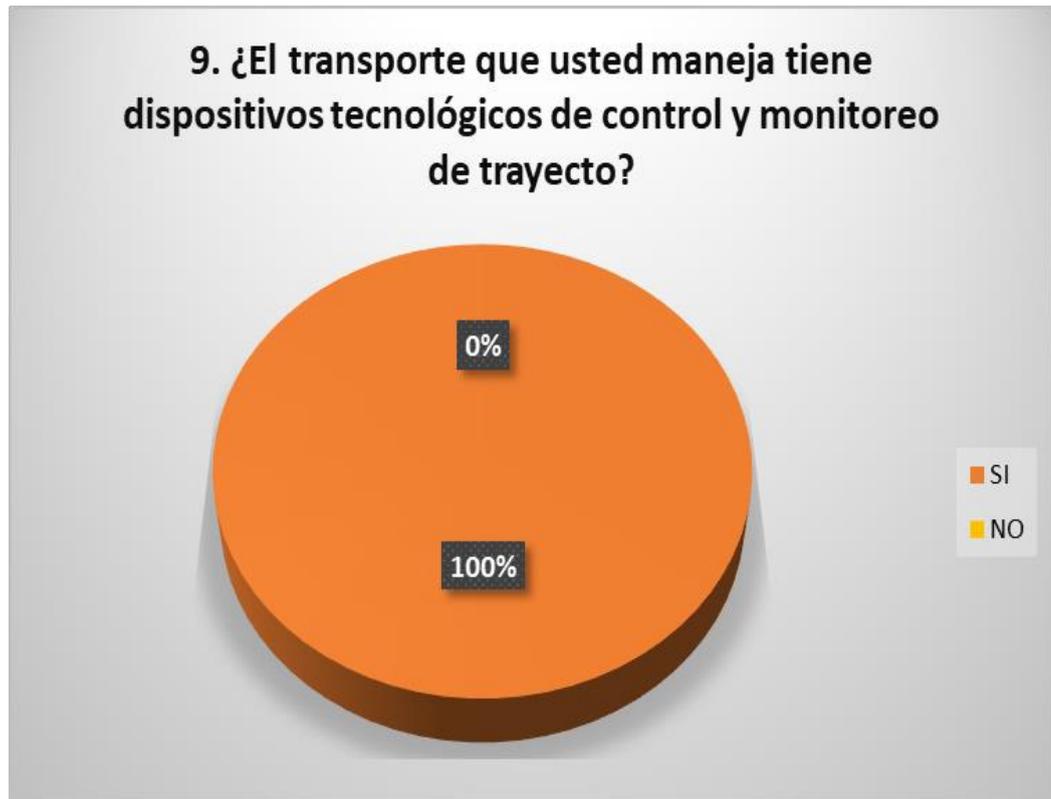


Figura 13. Pregunta 9-Conductores
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 100% de los conductores de la Cooperativa de buses urbanos “Vía Flores” indicaron que el transporte que maneja tiene dispositivos tecnológicos de control y monitorea su trayecto. Existen muchas ventajas derivadas de un adecuado uso de la tecnología, una de ellas es la localización GPS a tiempo real de la flota, la optimización de las rutas ya que es posible ahorrar tiempo y combustible.



Figura 14. Pregunta 10-Conductores
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 100% de los conductores de la Cooperativa de buses urbanos “Vía Flores” expresaron que la organización siempre está organizada con horarios fijos para las rutas, ya que, existe una adecuada administración y gestión a la hora de realizar este proceso. De esta manera se obtiene que los factores principales que determinan la calidad del servicio sean óptimos y adecuados para los usuarios al momento de utilizar el transporte público.

11. ¿Conoce usted si en las unidades de transporte existe un plan de evaluación periódica de su estructura interna y externa?

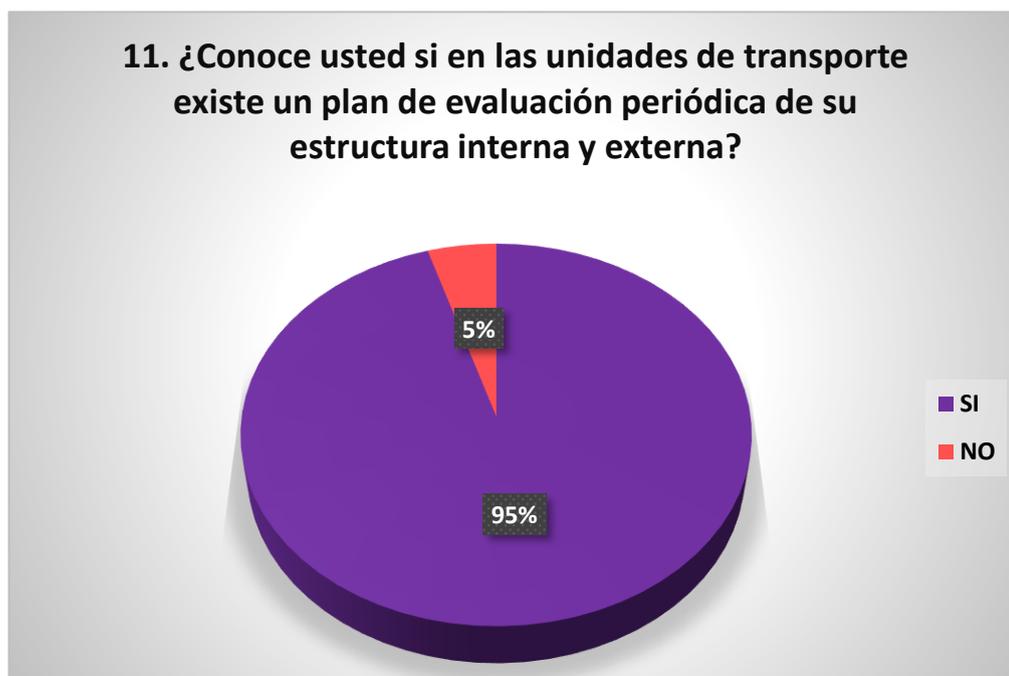


Figura 15. Pregunta 11-Conductores
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 95% de los conductores de la Cooperativa de buses urbanos “Vía Flores” supieron manifestar que en las unidades de transporte existe un plan de evaluación periódica de su estructura interna y externa. Mientras que, el 5% indicó no reconocer dicho plan de evaluación. Se sugiere a la organización que se les socialice a todos sus colaboradores este plan de evaluación ya que les ayudará a conocer un poco más sobre la independencia y objetividad, credibilidad, contextualización y comparación basadas en las percepciones del grupo de trabajo.

3.2. Encuesta aplicada a los usuarios

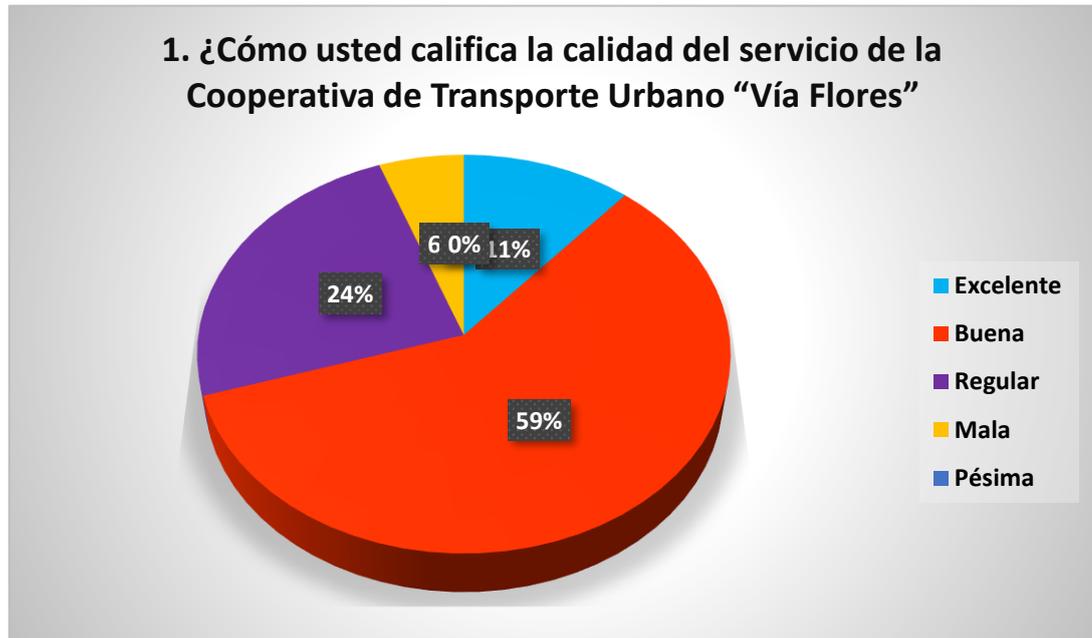


Figura 16. Pregunta 1-Usuarios
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 59% de los usuarios encuestados manifestaron que la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Urbano Vía Flores es buena, señalaron que estas unidades son caracterizadas por la velocidad y la cantidad de buses que hay. Por otro lado, el 24% demostró una inconformidad, calificando su servicio como regular, puesto que, existen autobuses que no se percatan de la velocidad con la que conducen sus choferes y temen por su vida. Finalmente, el 11% calificó a la organización como excelente. La calidad del servicio no es solo un diferencial competitivo, sino un elemento de extrema importancia. Eso porque una mala experiencia puede afectar negativamente los procesos de utilización de servicios, además de perjudicar la fidelización del usuario.

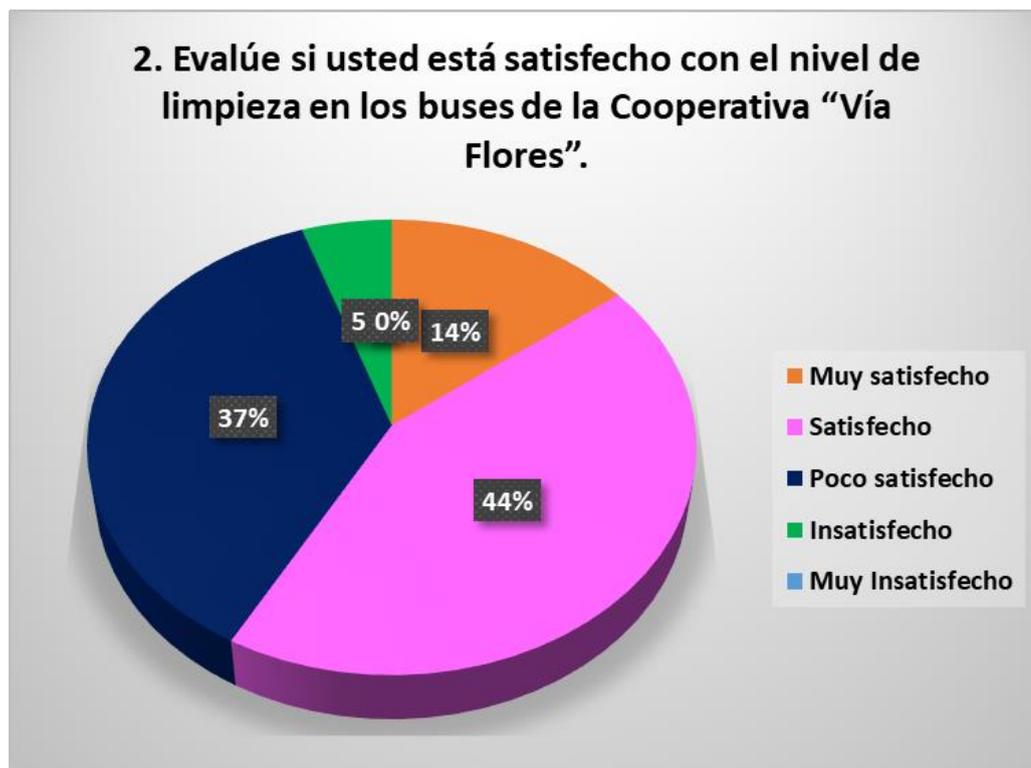


Figura 17. Pregunta 2-Usuarios
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 44% de los usuarios encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos con el nivel de limpieza en los autobuses de la organización, ya que, sus unidades siempre están impecables. Mientras que el 5% estar insatisfechos, puesto que, existen unidades donde hay basura tirada en sus asientos y les resulta desagradable y antihigiénico. Al igual que el 15% que mostró están muy insatisfecho. Se sugiere a la organización evitar la acumulación de suciedad y residuos, ya que se puede generar afectaciones en la salud y actualmente, una de las medidas para frenar la propagación del covid-19 es una constante limpieza y ventilación.

3. ¿Cómo considera usted que es el comportamiento de los conductores en los buses de transporte urbano Vía Flores?

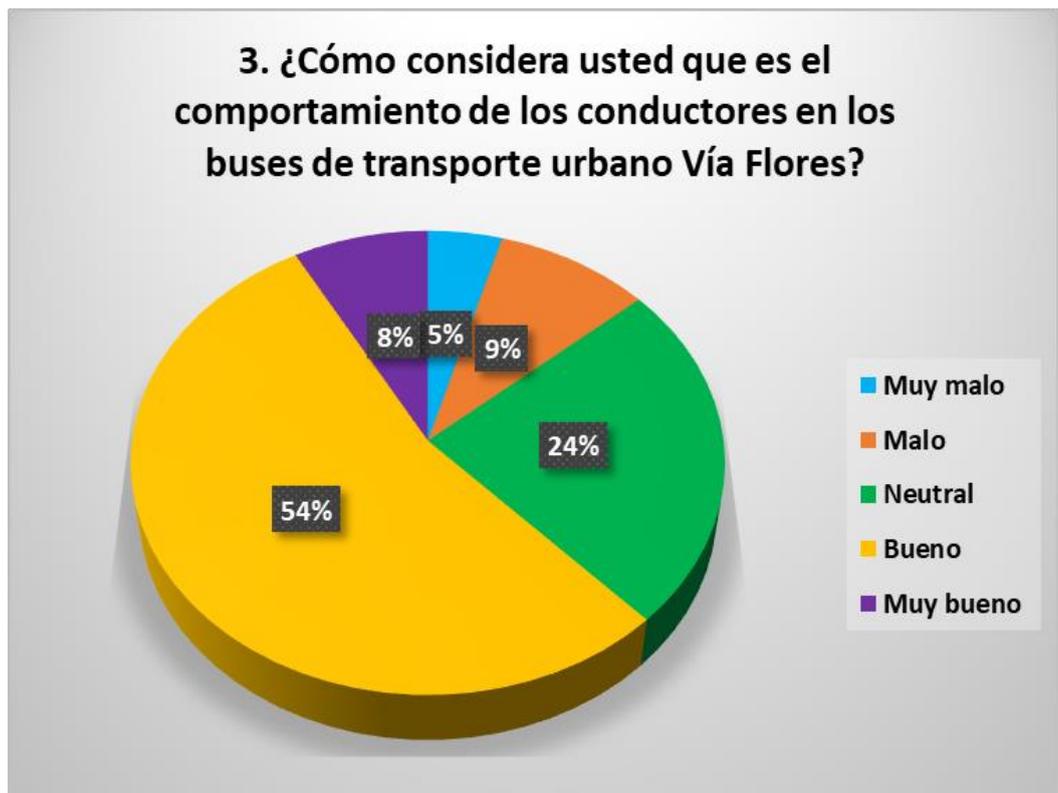


Figura 18. Pregunta 3-Usuarios
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 54% de los usuarios encuestados manifestaron que el comportamiento de los conductores en los buses de transporte urbano Vía Flores es bueno, puesto que se ha visto que respetan los semáforos en vías arterias, respetan los límites de velocidad etc. Mientras que, el 24% dio una opinión neutral. El 4% catalogó el comportamiento del conductor como muy malo. Se sugiere a los conductores de los autobuses aprender sobre seguridad vial, ya que garantizaran el respeto y preservación de la propia vida y de los demás en la vía pública, ya sea al conducir, caminar por las veredas o abordar un vehículo como pasajeros.

4. Evalúe si usted está de acuerdo con el respeto de las paradas designadas de los buses urbanos.

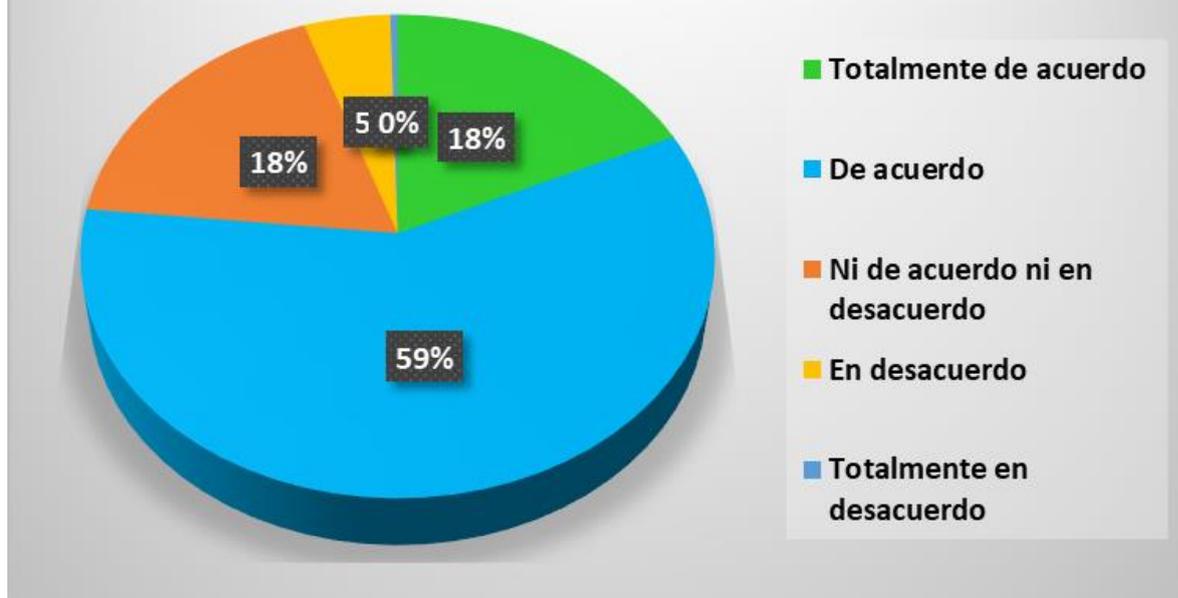


Figura 19. Pregunta 4-Usuarios
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 58% de los usuarios encuestados manifestaron que están de acuerdo con que se respete las paradas designadas en los autobuses. Sin embargo, el 5% está totalmente en desacuerdo, puesto que, desean que el bus los deje donde el pasajero sugiere. Pues, algunos usuarios deben entender que respetar las paradas asignadas es un deber de cada conductor del autobús, cumpliendo esto se evitará sanciones o accidentes de tránsito que muchas de las veces llevan a la muerte.

5. ¿Cree usted que los buses urbanos de la Cooperativa Vía Flores cuentan con las señaléticas adecuadas?

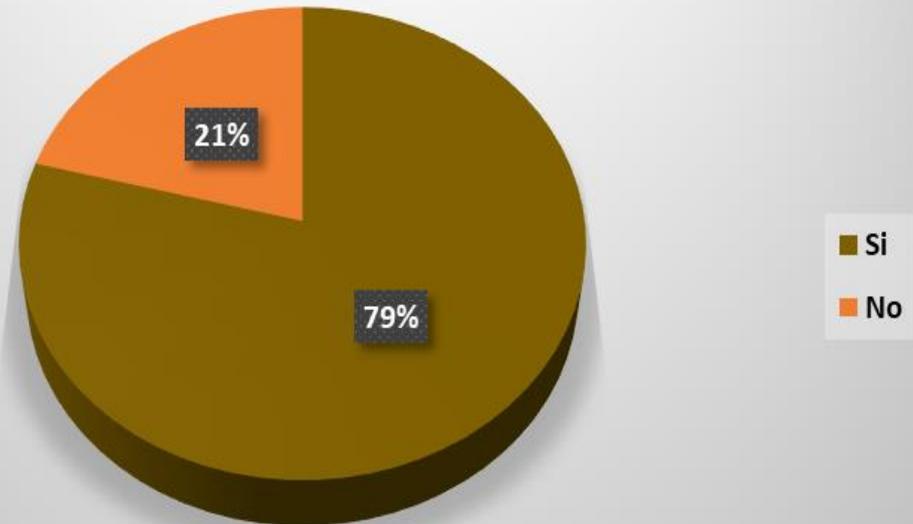


Figura 20. Pregunta 5-Usuarios

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 79% de los usuarios encuestados manifestaron que los buses urbanos de la Cooperativa de Transporte Urbano Vía Flores cuentan con señaléticas adecuadas. Mientras que el 21% de las personas entrevistadas sugieren que estas sean cambiadas. Pues, la señalética es un distintivo de seguridad que aporta información sobre los riesgos de un área determinada, provee orientación y guías hacia las vías de evacuación.

6. ¿Usted está de acuerdo con la comodidad que brindan los asientos de los buses urbanos Vía Flores?

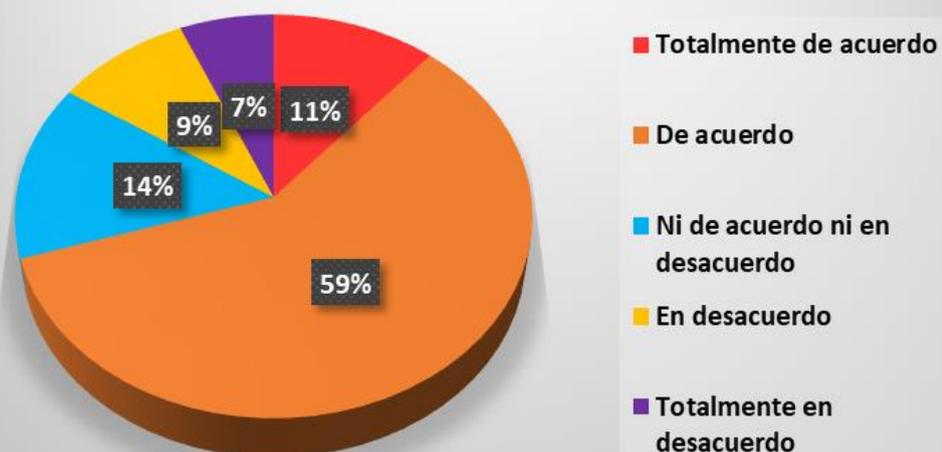


Figura 21. Pregunta 6-Usuarios
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 59% de los usuarios encuestados manifestaron estar de acuerdo con la comodidad que brindan los asientos de los buses urbanos. Mientras que el 9% está en desacuerdo, ya que, existen asientos que no son aptos para sentarse. Algunos usuarios sugieren que los asientos de los autobuses tengan cinturón de seguridad, puesto que éste protegerá al usuario si llega a suceder algún accidente de tránsito.

7. Califique usted, ¿Cómo es la forma de conducción de los señores choferes de los buses urbanos Vía Flores?

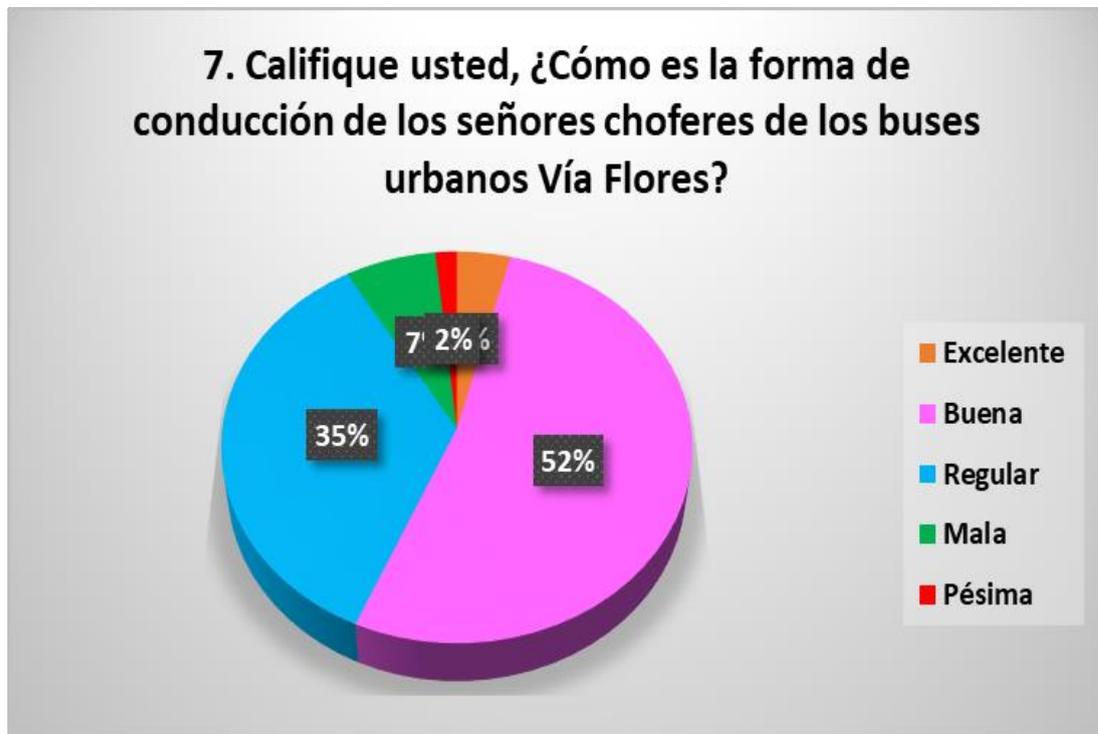


Figura 22. Pregunta 7- Usuarios
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 52% de los usuarios encuestados manifestaron que la manera de conducir de los señores choferes de los buses urbanos Vía Flores es buena. Mientras que el 35% lo calificó como regular. Hay que tener en cuentas que conducir responsablemente puede evitar que se pierdan muchas vidas, se sugiere a los conductores alejarse de las imprudencias y respetar las normas de tránsito. La conducción segura implica saber manejar, saber dominar el transporte y saber maniobrar con él.

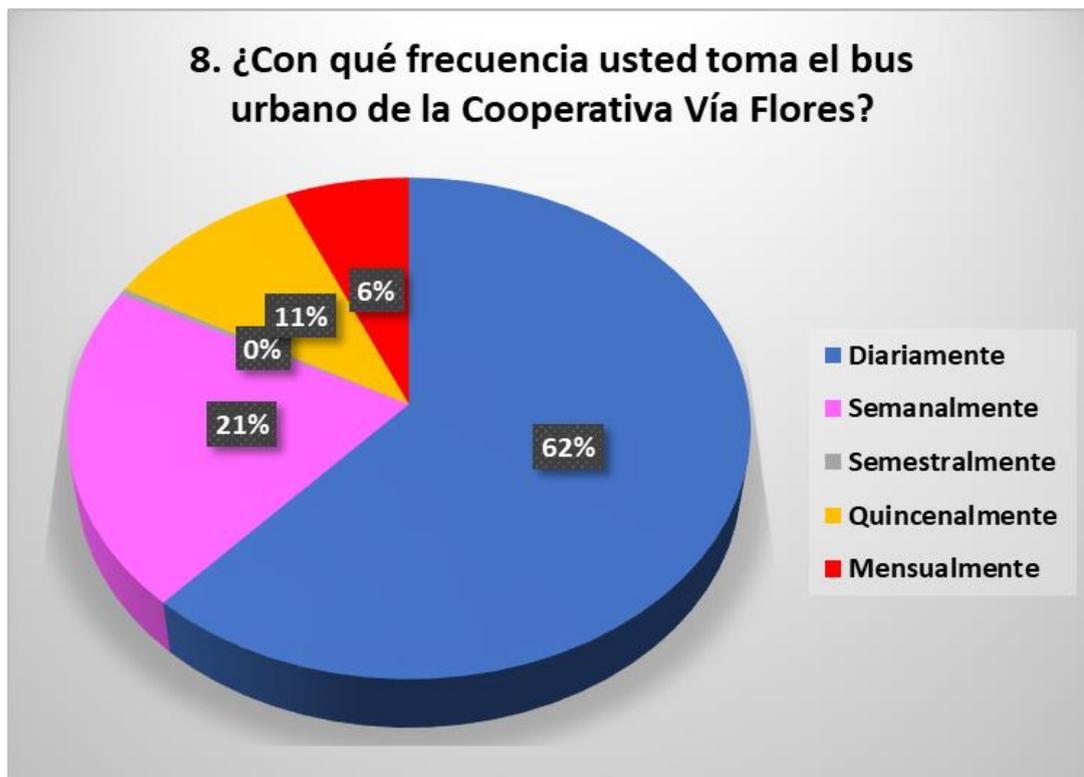


Figura 23. Pregunta 8-Usuarios
 Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 62% de los usuarios encuestados manifestaron que toman el bus de Transporte Urbano de la Cooperativa Vía Flores diariamente. Mientras que el 21% expresó utilizar su transporte semanalmente, el 10% de las personas encuestadas lo toman quincenalmente y el 6% mensualmente. Para que el transcurso a su lugar de llegada sea óptimo y seguro, el chofer del debe ser consciente de que a su cargo hay muchas vidas, por ende, debe ser cauteloso al conducir.

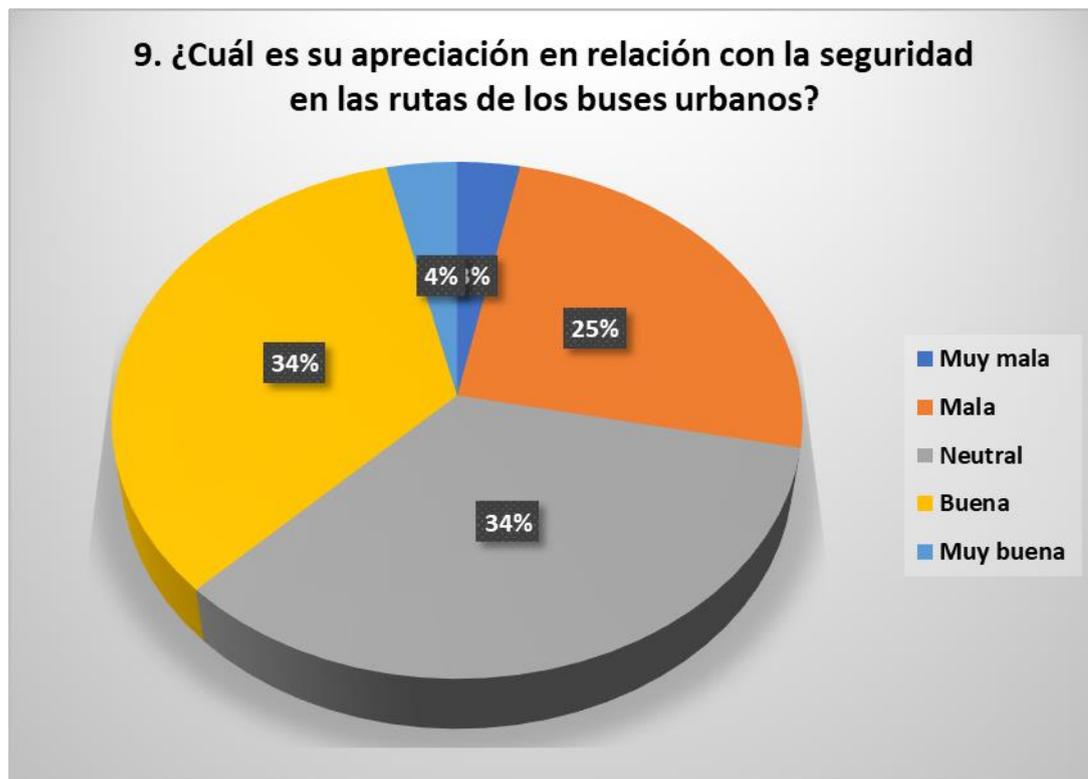


Figura 24. Pregunta 9-Usuarios
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 34% de los usuarios encuestados expresaron que su apreciación en relación con la seguridad en las rutas de los autobuses urbanos en malo. El 25% manifestó estar conforme con su seguridad. Mientras que el 4% se mostró neutral. Algunas de las medidas para mejorar la seguridad en el transporte urbano consisten en el monitoreo de unidades, proteger la cadena de suministros, las capacitaciones al conductor y mantenimiento del vehículo, y asesorarse con expertos que dominen los niveles más altos de protección.

10. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio de la cooperativa Vía Flores en relación con otras cooperativas de transporte de la ciudad de Ambato?

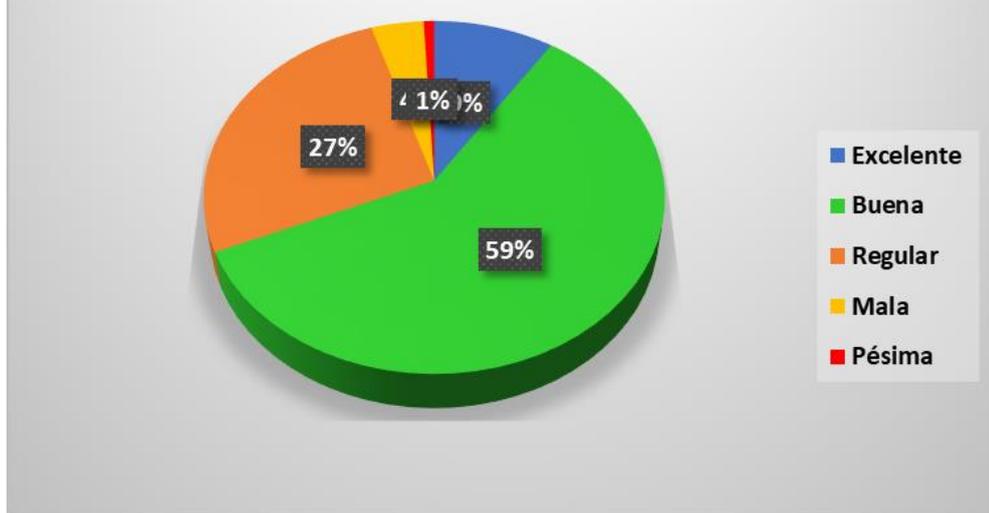


Figura 25. Pregunta 10-Usuarios
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

El 59% de los usuarios encuestados calificaron como buena a la calidad del servicio de la cooperativa Vía Flores en relación con otras cooperativas de transporte en la ciudad de Ambato. Mientras que el 27% la calificó como regular, ya que, expresaron que existen otras cooperativas que les brindan un mejor servicio y una mejor seguridad al momento de transportarlos. La calidad dentro una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus usuarios.

Resumen de los datos estadísticos

Encuesta de Conductores

En base a los resultados de las encuestas dirigidas a los señores conductores de la Cooperativa de transporte Urbana Vía Flores, se procedió a realizar un análisis donde se dividió en dos aspectos positivo y negativo con el fin de identificar las principales variables que interfieren en la mejora continua de la entidad de transporte.

Positivo



Negativo

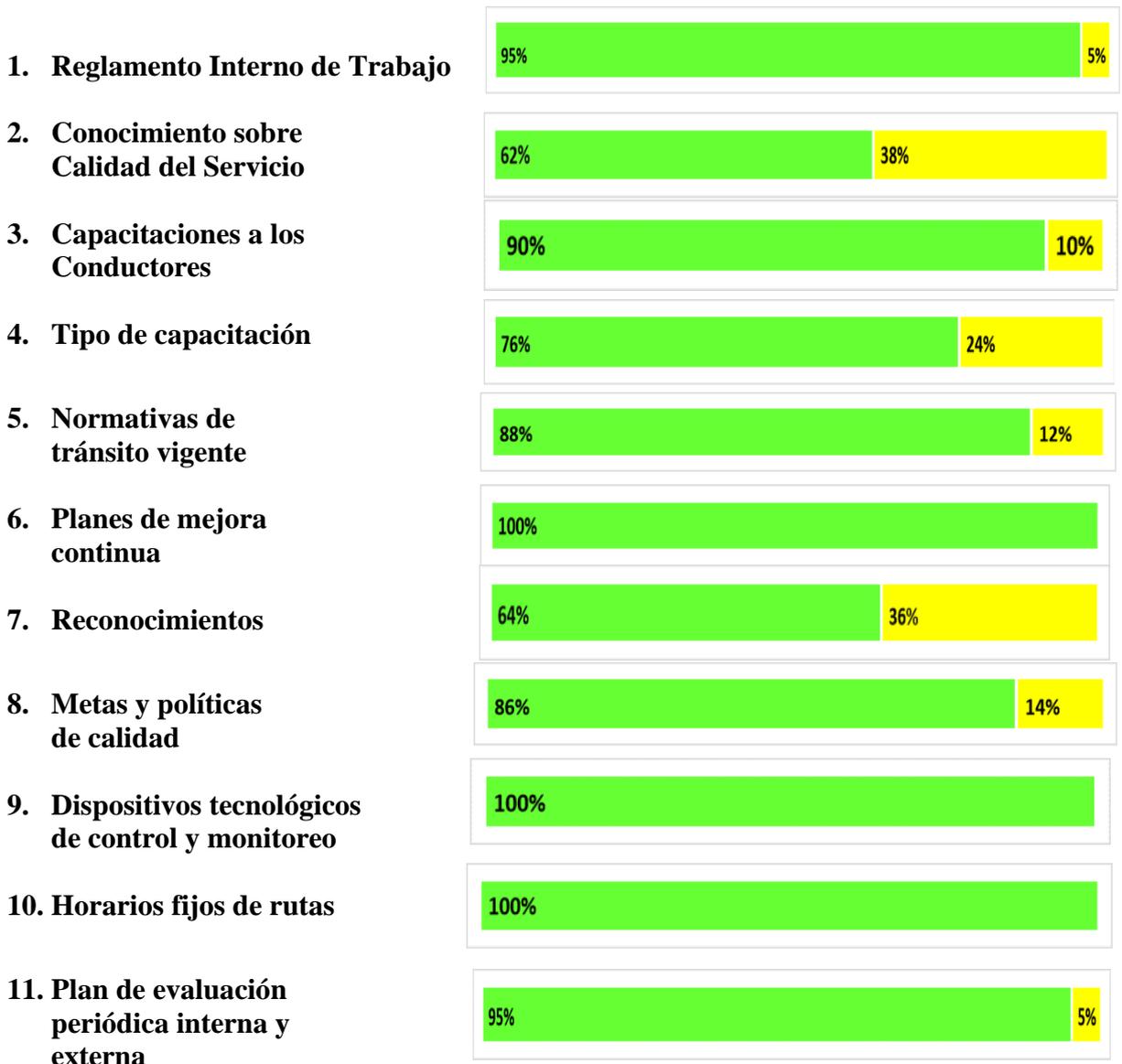


Figura 26. Resumen – Encuesta de Conductores
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Análisis:

En base a los resultados obtenidos por los señores conductores de la cooperativa Vía Flores en la encuesta, se ha realizado un resumen visual a través de gráficos de los aspectos positivos y negativos que se identifican dentro de las funciones de la cooperativa, en donde reflejan que entre un 86% y 100% que la entidad de transporte publico aplica evaluaciones constantes a sus unidades, así como normativas de tránsito, y ofrece capacitaciones a los señores conductores, mientras que en el aspecto negativo se ve que sus principales falencias es no mejorar el conocimiento adecuado sobre la calidad del servicio al cliente y que no ofrece incentivos ni metas a los conductores ya que estos valores van entre un 36% y 38%.

Encuesta de Usuarios

Con los resultados obtenidos de parte de los usuarios de la cooperativa de transporte urbana Vía Flores, se ha realizado un análisis en donde se dividió en dos aspectos positivo y negativo con el fin de identificar las variables que indican lo que impide a la empresa de transporte tener un servicio de calidad óptimo para los usuarios.

Positivo ● **Negativo** ●

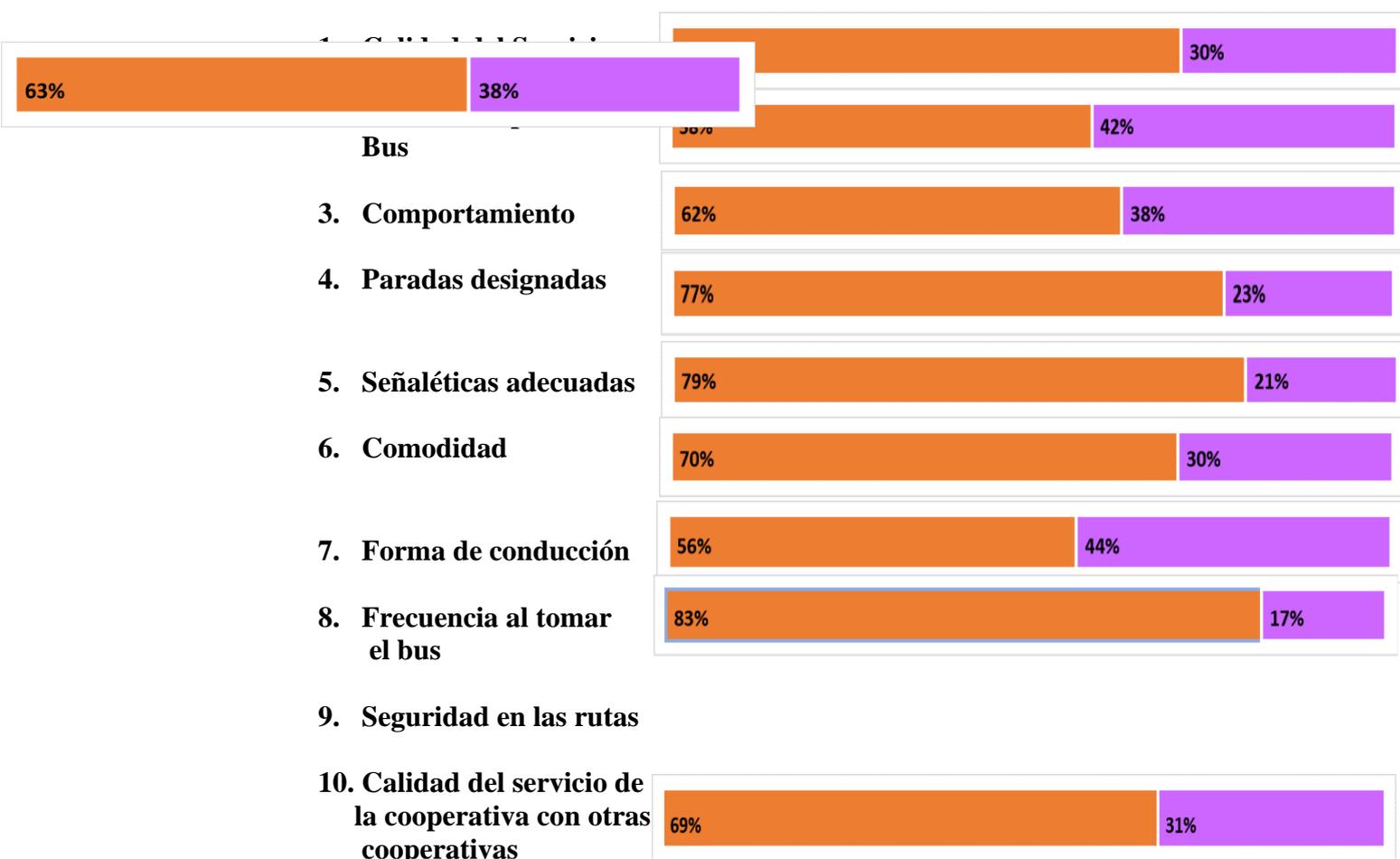


Figura 27. Resumen – Encuesta de Usuarios
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Análisis:

En base a los resultados obtenidos, se realizó un resumen gráfico en el que se valoró los resultados en aspectos positivos y negativos con el fin de identificar los aspectos que interfieren en la mejora continua de la calidad del servicio que ofrece a sus

usuarios. En donde se identifica que los usuarios están satisfechos del servicio del transporte entre un 62% y 83% y por el contrario en el aspecto negativo que perciben los usuarios va de 38% a 44% en lo que se refiere a seguridad, limpieza de las unidades, forma de conducción y trato al cliente.

3.3. Determinación de influencia de la calidad del servicio en los procesos de mejora continua de la Cooperativa de transporte urbano “Vía Flores”

Correlación de Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman o también conocido como ρ (rho) es una medida de correlación entre dos variables aleatorias continuas u ordinales, se aplica cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal o cuando no existe distribución normal. Además, se utiliza en una distribución asimétrica porque los valores de las variables se producen en frecuencias irregulares.

Esto es necesario porque en ciertas condiciones las variables tienden a cambiar al mismo tiempo, pero no necesariamente a un ritmo constante. Es así como la correlación de Spearman se utiliza para evaluar relaciones en las que constan variables ordinales.

Cuando el nivel de significancia se desplaza a la izquierda del 0 antes del -0,5 es débil, cuando esta del 0 al -0,5 es media y cuando esta del -0,5 al -1 es fuerte.

Cuando el nivel de significancia se desplaza a la derecha del 0 ante +0,5 es débil, cuando esta del 0 al +0,5 es moderada y del +0,5 al +1 es fuerte.

Coefficiente de determinación

En estadística es usado para conocer la proporción de variación explicada por la regresión, es también conocido como R cuadrado y sirve para evaluar la fuerza de la relación lineal entre dos variables y es empleado por los investigadores cuando realizan análisis de tendencias (Rodríguez, 2016).

Conductores

Tabla 13. Variables de correlación

Rho de Spearman	2. ¿Conoce usted qué nivel de conocimiento posee sobre la Calidad del Servicio?	Coefficiente de correlación	1,000	,009
		Sig. (bilateral)	.	,953
		N	42	42
	4. En caso de haber respondido Si en la pregunta número 3, indique el tipo de capacitación que recibió en la Cooperativa de Transporte Urbano Vía Flores?	Coefficiente de correlación	,009	1,000
		Sig. (bilateral)	,953	.
		N	42	42

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Tabla 14. Variables de correlación

Rho de Spearman	2. ¿Conoce usted qué nivel de conocimiento posee sobre la Calidad del Servicio?	Coefficiente de correlación	1,000	-,224
		Sig. (bilateral)	.	,153
		N	42	42
	5. ¿Con qué frecuencia usted ha recibido programas de capacitación sobre normativas de tránsito vigentes?	Coefficiente de correlación	-,224	1,000
		Sig. (bilateral)	,153	.
		N	42	42

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Tabla 15. Variables de correlación

Rho de Spearman	2. ¿Conoce usted qué nivel de conocimiento posee sobre la Calidad del Servicio?	Coefficiente de correlación	1,000	,033
		Sig. (bilateral)	.	,836
		N	42	42
	7. ¿Usted recibe reconocimientos como colaborador en la cooperativa?	Coefficiente de correlación	,033	1,000
		Sig. (bilateral)	,836	.
		N	42	42

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Tabla 16. Variables de correlación

Rho de Spearman	2. ¿Conoce usted qué nivel de conocimiento posee sobre la Calidad del Servicio?	Coefficiente de correlación	1,000	,056
		Sig. (bilateral)	.	,725
		N	42	42
	8. ¿Conoce usted si la Cooperativa de transporte Urbano Vía Flores posee metas y políticas definidas de calidad?	Coefficiente de correlación	,056	1,000
		Sig. (bilateral)	,725	.
		N	42	42

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Análisis

Los resultados obtenidos en el software SPSS proyectaron que entre las variables correlacionadas no existe una relación entre las mismas, por lo que se procedió a realizar una prueba de hipótesis en una distribución asimétrica en donde el P valor en todos los casos ha sido mayor a 0.05, en consecuencia, se procede aceptar la hipótesis nula H_0 y se rechaza la hipótesis alternativa H_1 . En donde el conocimiento acerca de la calidad del servicio por parte de los señores conductores no depende precisamente de las capacitaciones y formaciones que tenga por parte de la cooperativa de transporte urbana “Vía Flores”.

Hipótesis general

El conocimiento acerca de la calidad del servicio por parte de los señores conductores depende de las capacitaciones y formaciones que tenga por parte de la cooperativa de transporte urbana “Vía Flores”.

Hipótesis Nula (H_0)

El conocimiento acerca de la calidad del servicio por parte de los señores conductores no depende de las capacitaciones y formaciones que tenga por parte de la cooperativa de transporte urbana “Vía Flores”.

Hipótesis Alternativa (H_1)

El conocimiento acerca de la calidad del servicio por parte de los señores conductores si depende de las capacitaciones y formaciones que tenga por parte de la cooperativa de transporte urbana “Vía Flores”.

Usuarios

Tabla 17. Variables de correlación

Rho de Spearman	1. ¿Cómo usted califica la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores”	Coefficiente de correlación	1,000	-,429**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	248	248
	3. ¿Cómo considera usted que es el comportamiento de los conductores en los buses de transporte urbano Vía Flores?	Coefficiente de correlación	-,429**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	248	248

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Tabla 18. Variables de correlación

Rho de Spearman	1. ¿Cómo usted califica la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores”	Coefficiente de correlación	1,000	,025
		Sig. (bilateral)	.	,696
		N	248	248
	2. Evalúe si usted está satisfecho con el nivel de limpieza en los buses de la Cooperativa “Vía Flores	Coefficiente de correlación	,025	1,000
		Sig. (bilateral)	,696	.
		N	248	248

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Tabla 19. Variables de correlación

Rho de Spearman	1. ¿Cómo usted califica la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Urbano "Vía Flores"	Coefficiente de correlación	1,000	,424**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	248	248
	9. ¿Cuál es su apreciación en relación con la seguridad en las rutas de los buses urbanos?	Coefficiente de correlación	,424**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	248	248

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Tabla 20. Variables de correlación

Rho de Spearman	1. ¿Cómo usted califica la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Urbano "Vía Flores"	Coefficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	248	248
	7. Califique usted, ¿Cómo es la forma de conducción de los señores choferes de los buses urbanos Vía Flores	Coefficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	248	248

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

Análisis

Los resultados obtenidos en el software SPSS proyectaron que existe relación del P valor en las tablas N. 17, 19 y 20 ya que su valor fue menor a 0,05 dentro de una distribución asimétrica por lo que se encuentra en un estado de relación altamente significativo. Por consiguiente, se procedió a realizar una prueba de hipótesis en donde se rechaza Hipótesis Nula (N0) y se acepta Hipótesis Alternativa (N1) afirmando que si existe una relación entre la calidad de servicio que percibe el usuario y los diferentes aspectos que influyen en la misma como son la forma de conducir, el comportamiento y la seguridad que van dentro de la unidad de transporte en los conductores de la institución.

Hipótesis general

La percepción de la calidad de servicio por parte el usuario de la Cooperativa de transporte urbana “Vía Flores” depende de la forma de conducir, el comportamiento y la seguridad que ofrecen las unidades de transporte público.

Hipótesis Nula (N0)

La percepción de la calidad de servicio por parte el usuario de la Cooperativa de transporte urbana “Vía Flores” no depende de la forma de conducir, el comportamiento y la seguridad que ofrecen las unidades de transporte público.

Hipótesis Alternativa (N1)

La percepción de la calidad de servicio por parte el usuario de la Cooperativa de transporte urbana “Vía Flores” si depende de la forma de conducir, el comportamiento y la seguridad que ofrecen las unidades de transporte público.

3.4. Propuesta de un sistema administrativo bajo normas de calidad que permitan mejorar los servicios de transporte público en la Cooperativa Vía Flores”

Luego del análisis de los datos recopilados mediante la encuesta aplicada a los usuarios y los datos recolectados de los conductores de la Cooperativa de Transporte “Vía Flores” determinaron algunas deficiencias presentes en ciertos componentes que pertenecen a este tipo de servicio. A continuación, se detallan los mismos y se proponen algunas alternativas para superar estas deficiencias.

3.4.1. Fase 1. Adaptación del proceso de mejora continua en la administración de la calidad de la Cooperativa de transporte público “Vía Flores”

ISO 9001 – gestión de la calidad

La norma internacional ISO 9001 es aplicable a organizaciones de cualquier tamaño, que quieran sistematizar la gestión y obtener la máxima rentabilidad y eficacia. Cualquiera que sea el tamaño de la empresa. Un Sistema de Gestión de la Calidad acorde con sus características específicas e implementado de manera eficaz, ayuda a la organización a centrar, organizar y sistematizar los procesos para la gestión y la mejora, enfrentando con mayor competitividad los desafíos del mercado globalizado.

Con frecuencia, la Administración concede subvenciones para proyectos de desarrollo, implantación y certificación de sistemas de gestión de la calidad según ISO 9001.

ISO 39001 – Sistema de seguridad vial

De acuerdo a la norma del transporte de pasajeros ISO 39001, los sistemas de gestión de la seguridad vial requisitos y recomendaciones de buenas prácticas, establece factores comunes que ponen en riesgo a este servicio y a sus usuarios. Estos se agrupan en tres componentes:

- *Factores de riesgo de exposición:* dentro de este aspecto se encuentra la cantidad de transportados, la cantidad de automotores en servicio y los kilómetros promedios que son recorridos por cada pasajero.
- *Factores de riesgo Intermedios:* entre los cuales están la elección de rutas de circulación, los sectores de recolección de pasajeros, los Implementos de seguridad en el automotor, la experiencia y preparación de los choferes, los tipos de vehículos y su antigüedad, las acciones a realizar tras un Incidente o accidente.
- *Factores finales:* cantidad de incidentes o accidentes de acuerdo con las horas de circulación, cantidad de percances de acuerdo con el número de pasajeros. Jomadas sin trabajar debido a las averías del vehículo, la gravedad que se presentaron en los Incidentes y los costos del seguro.

Pasos para obtener la certificación ISO 39001 en Ecuador

De acuerdo con (Grupo ACMS , 2022) la certificación de las ISO 39001 del Sistema de Gestión de Seguridad Vial se realiza por Entidades Certificadas como AENOR en los siguientes pasos:

- Primero realizar una solicitud de Auditoria de Certificación ISO 39001.
- Segundo se realiza la Auditoria de Certificación ISO 39001 Etapa I, donde se revisa la documentación y grado de comprensión de los requisitos de la gestión de seguridad vial para la comprobación de las ISO.
- Tercero se establece la Auditoria de Certificación ISO 39001 Etapa II, aquí se realiza la auditoria en la empresa auditada para ver cómo se aplica el sistema de seguridad vial.

- Cuarto se determina un Informe de Medidas Correctoras y Preventivas en un tiempo establecido a la organización auditada.
- Y quinto es la Emisión de certificado ISO 39001, en la que se pone de respaldo la implementación de las ISO 39001 y si lo implementado no es adecuado se procede a la asignación de una auditoria ISO 39001 extraordinaria.

Como se puede observar las normas de calidad, de seguridad, entre otras, determinan las características deseables que debe tener el servicio de transporte público para brindar un servicio eficiente. Dentro de este aspecto sobresale las condiciones del automotor, la organización de la empresa para brindar el servicio en cuanto se refiere a horarios, recorridos, paradas, etc. y finalmente aborda el perfil que debe presentar el conductor del vehículo, como parte fundamental de esta prestación.

3.4.2. Fase 2. Diagrama de procesos de calidad del servicio y mejora continua en la cooperativa de transporte público “Vía Flores”

SERVICIO DE CONDUCTORES A USUARIOS

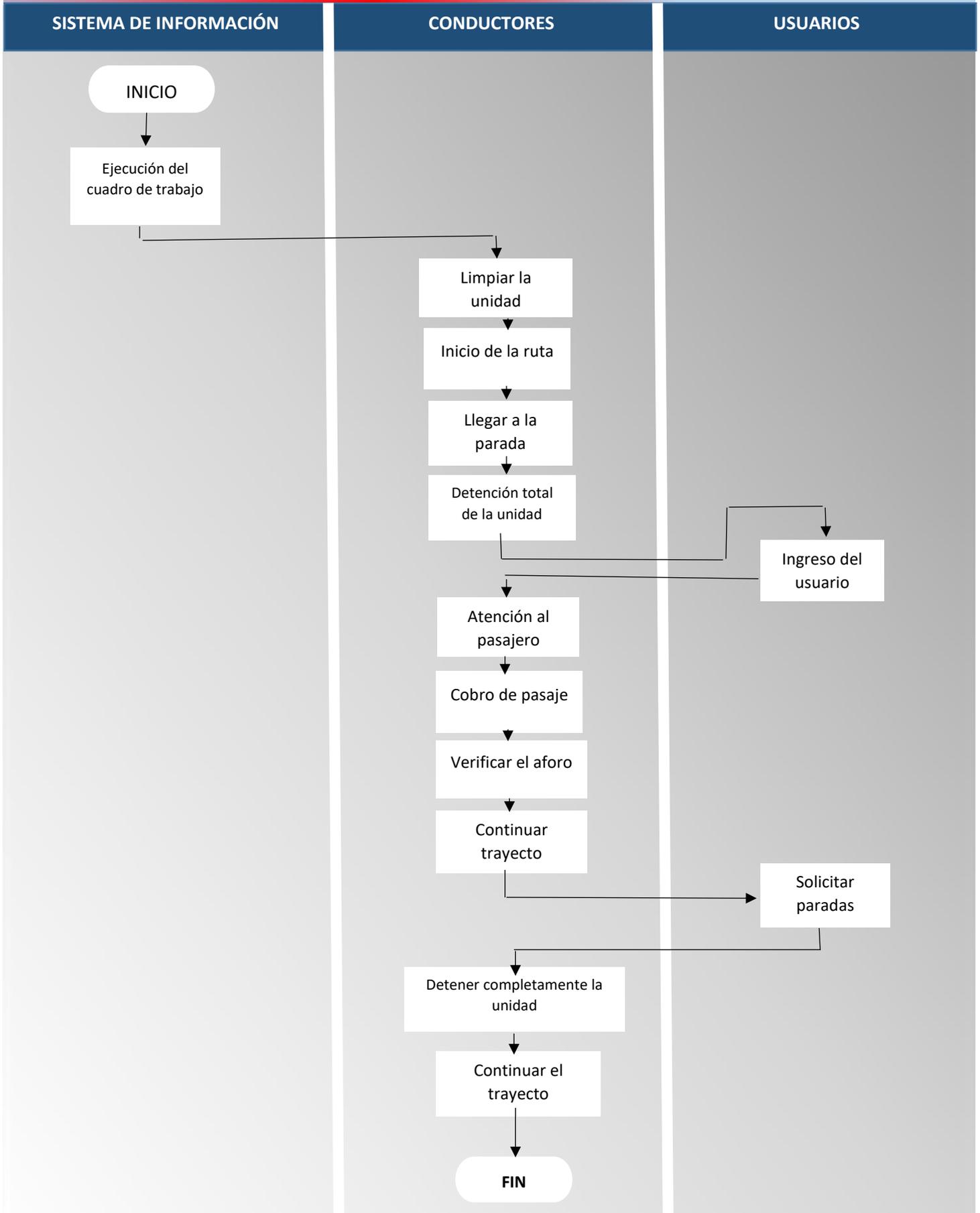


Figura 26. Diagrama de servicios al usuario
Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

ACCION DE RUTAS

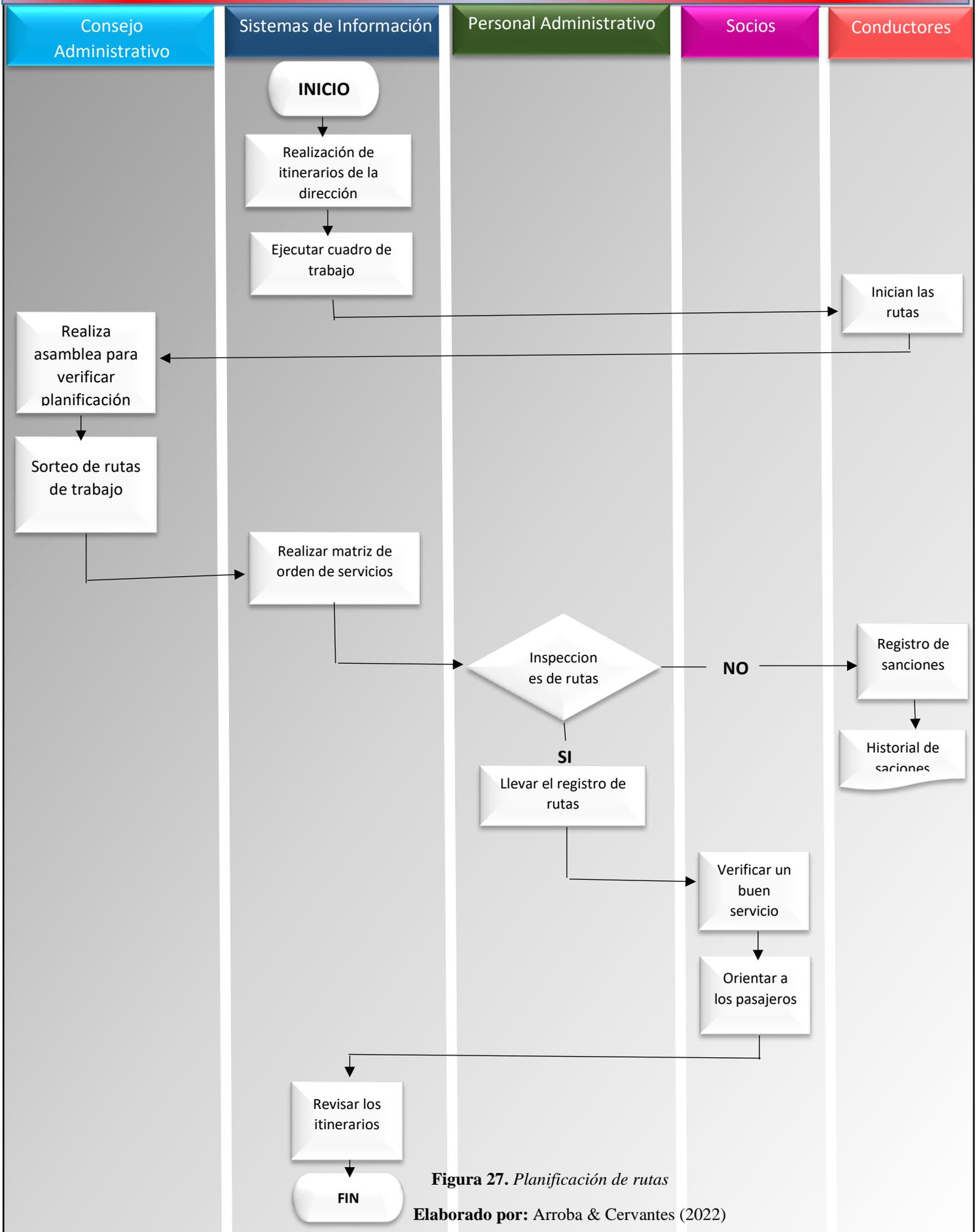


Figura 27. Planificación de rutas

Elaborado por: Arroba & Cervantes (2022)

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

El objetivo general de la investigación se explicó teóricamente el sistema de gestión calidad basado en los servicios de transporte público de la Cooperativa de Transporte Urbana “Vía Flores” para los clientes. Para ello, los ejes teóricos fueron analizados según los modelos como el ciclo del Sistema de Gestión de Calidad, enfoque al cliente, mejora continua, liderazgo efectivo TQM e introducción a las normas de calidad ISO 9001:2015. De similar manera, se evaluó la gestión del servicio de la empresa desde la perspectiva de los conductores y usuarios del transporte público. Con base a lo mencionado, se detalló una propuesta de gestión de calidad del servicio para la organización.

En cumplimiento al objetivo 1 se identificaron los lineamientos de gestión de calidad del servicio en el transporte público. En este apartado se estableció que los elementos de evaluación de calidad están acorde al modelo de gestión SERVPERF, que permite evaluar el área de infraestructura, seguridad, empatía, y compromiso que tiene una empresa de transporte urbano hacia los usuarios. Es por ello, que los autores estudiados exponen dicho sistema de evaluación para determinar el desarrollo de sus procesos.

En cumplimiento al objetivo 2 se obtuvo los siguientes resultados; En el perfil resumido de los conductores se identificó que la mayor falencia dentro de la institución es la falta de conocimiento y capacitación acerca de la calidad del servicio al cliente sin embargo esto no depende directamente de la formación y conferencias que han sido brindadas por la empresa de transporte público, por otro lado en el perfil de resultados de los usuario se proyectó que la calidad percibida por el mismo depende de la seguridad, el trato del conductor y su forma de conducir, y está altamente relacionada con sus necesidades y expectativas.

Los resultados del objetivo 3 demostraron la aplicación de una propuesta de mejoramiento basado en la calidad del servicio. La propuesta se enfocó en 2 fases. La fase 1 especificó que, se debería adaptar las Normas ISO 9001 del sistema de gestión de la calidad y la norma 39001 que menciona sobre los sistemas de seguridad vial para evitar accidentes innecesarios y en el caso de que existiese puedan tener un plan contingente. La fase 2 detalló los procesos ordenados mediante diagramas programados sobre la gestión del sistema administrativo de la Cooperativa de transporte urbana “Vía Flores”.

4.2. Recomendaciones

La evaluación de la calidad del servicio de las empresas de transporte debe ser constante, puesto que, los servicios públicos son concurrentes y por ello, deben ser confortables. Por lo tanto, se recomienda evaluar la expectativa del usuario y la del conductor para el reconocimiento de satisfacción y mejoramiento continuo del servicio de la cooperativa. Este estudio permitirá a empresas con similar actividad económica tomar como iniciativa de cambio.

La síntesis de cumplimiento del objetivo 1 se recomienda evaluar la calidad del servicio, a partir del modelo SERVPERF dentro de sus procesos de evaluación interno, puesto que, sus ejes de análisis son más estandarizados, completos y aplicables a una empresa de servicios tangibles, ya que permiten obtener una evaluación completa sobre la calidad del servicio aplicado al transporte público. Por tal razón, dentro de sus lineamientos de evaluación deben contener estos indicadores para exponer las necesidades de los usuarios del servicio de transporte público.

En recomendación al objetivo 2 se sugiere a la junta administrativa de la cooperativa “Vía Flores” que se establezca un plan de control continuo del estado de las unidades de transporte, puesto que, son un factor de satisfacción del usuario y como un complemento la adaptación de modelos de sistema gestión de calidad y liderazgo con enfoque al cliente. No obstante, se sugiere capacitar constantemente a los conductores para que conozcan sobre las actualizaciones de la normativa de regulación de tránsito, para que en lo posible minimicen la pérdida de puntos y multas. Adicionalmente, se recomienda motivar a la planta de conductores, ya que ellos son los que transmiten la filosofía institucional y en cierto punto transmiten la imagen de la cooperativa. Por tal

razón, los factores mencionados son detallados como elementos de influencia en el proceso de mejora continua.

La recomendación al cumplimiento del objetivo 3 es ejecutar la propuesta en dos fases. La primera un diagrama de procesos para sus rutas y los servicios que ofrecen a sus usuarios ya que les permite determinar sus funciones de una manera visual y práctica. Como segunda fase de la propuesta se trata de adaptar un sistema administrativo bajo las normas de calidad para mejorar la calidad del servicio sin descuidar la seguridad del usuario. Para ello, se recomienda implementar cronológicamente las normas ISO 9001 y 39001 para cumplir un servicio de calidad, que a su vez permitirá a la cooperativa tener una ventaja competitiva en el mercado de transporte público.

BIBLIOGRAFÍA:

- Anand Rao, J. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in Banking Sector: A Review. *Research Chronicler, International Multidisciplinary Refereed Peer Reviewed Indexed Research Journal*, 10(4), 1–5.
- Benavides, J. (2021). La participación del personal como un factor clave en la mejora continua del sistema de gestión. *Gestión de La Seguridad y Salud En El Trabajo*, 3(3), 1–4.
- Bhanawant, S., & Kumar, M. (2022). *An Empirical Analysis of Financial Leverage of Oil and Gas Industry In India and China* (Issue 50).
- Catana, S., & Toma, S. (2021). Service quality models as customers satisfaction tools. *Annals of the „Constantin Brâncuși*, 5(5), 241–245.
- Elp, B., Roemeling, O., & Aij, H. (2022). Lean leadership: Towards continuous improvement capability in healthcare. *Health Services Management Research*, 35(1), 7–15. <https://doi.org/10.1177/09514848211001688>
- Gamage, A., & Richard, W. (2021). Quality of Life and Quality of Work Life as Determinants of Employee Productivity: Self-reports of Tea Harvesters in Sri Lanka. *EMAJ: Emerging Markets Journal*, 11(1), 50–59. <https://doi.org/10.5195/emaj.2021.217>
- Garcia, C., Arias, C., Zambrano, Z., & Sanchez, O. (2020). Mejora Continua en el proceso contable y su aporte en la competitividad de las MIPYMES en la Provincia de El Oro (Ecuador). *Revista Espacios*, 41(2014), 10.
- González, S. M., Amín, E., & Castillo, R. (2021). Aplicación De Herramientas De Mejora Continua a Un Programa De Postgrado. *Educere*, 25(81), 457–475.
- Gray, J., Walker, A., Zimmerman, S., & Dickson, J. (2022). Leadership-Focused Coaching in Action: An Approach to Continuous Improvement and Supporting Public Schools. *International Journal of Education Policy and Leadership*, 18(1), 1–16. <https://doi.org/10.22230/ijepl.2022v18n1a1159>

- Kalogiannidis, S. (2021). The Effects of Total Quality Management Practices and Marketing on Performance of SMEs. A Case of Selected Manufacturing Industries, Greece. *Business Management and Strategy*, 12(1), 48. <https://doi.org/10.5296/bms.v12i1.17995>
- Karunaratna, A. C. (2022). Service Quality of Mobile Phone Telecommunications Service Providers: Scale Development - The CCAAT MODEL. *Sri Lanka Journal of Marketing*, 8(1), 73. <https://doi.org/10.4038/sljmuok.v8i1.87>
- Kolawole, T., Mireku, D., Dauda, S., & Nutsogbodo, R. (2016). Service Quality and Customer Satisfaction of Public Transport on Cape Coast-Accra Route, Ghana. *International Journal of Services and Operations Management*, 25(4), 531–549. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2016.080279>
- Lizeth, Y., Vega, C., & Cruzado, E. R. (2020). Enfoque de mejora continua en la gestión participativa. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 26(115), 157–163.
- Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Chávez, G. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 11(8), 6.
- Mahajan, R. (2022). To Study the Factors Influencing Preferences of Home Buyers in Pune City JME-DYPIMR Special Edition Journal of Management & Entrepreneurship, Special Issue (ISSN: 2229-5348). In *JOURNAL OF MANAGEMENT & ENTREPRENEURSHIP Special* (Vol. 9, Issue 4).
- Marang, P., Mheen, V., Browne, J., Thomas, E., & Franklin, B. (2022). Grand Rounds in Methodology : a new series to contribute to continuous improvement of methodology and scientific rigour in quality and safety. *BMJ Journal*, 4(4), 1–4. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2022-015225>
- Mezher, A., & Mdlool, A. (2022). Impact of continuous improvement on customer orientation : analytical study opinions from a sample of nss / csd staff. *Palarch's Journal of Archaeology of Egypt*, 19(2), 818–828.
- Moreno, C., & López, M. (2018). Gestión a través de un control administrativo en

cooperativas de transporte urbano en la ciudad de Guayaquil. *Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 10(5), 274–279. <http://rus.>

Nemneichong, & Sorokhaibam, R. (2022). The impact of service quality on customer satisfaction in public sector banks. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR)*, 8(8), 198–210. <https://doi.org/10.36713/epra2013>

Pérez, G. (2020). La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes “flota pelileo. In *Repo.Uta.Edu.Ec.*

Posligua, L. (2021). Gestión administrativa y su influencia en la oferta de servicios prestados por la cooperativa de transporte en taxi “turismo san vicente” del cantón san vicente. In *Comercio electronico en tiempos de pandemia Covid-19 como estrategia de comercializacion para las microempresas de la ciudad de jipijapa.*

Puche, N., Velásquez, M., Núñez, Y., & Rangel, H. (2021). Sistemas de Gestión de la Calidad: una visión general desde sus inicios hasta la actualidad. *Tekhné*, 24(1), 1–22. <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/tekhne/article/view/4858>

Purohit, S., & Kumar, A. (2022). Petro retail service quality : a journey so far. *Paideuma journal*, 15(9), 88–99. <https://doi.org/10.37896/PJ15.09/01656>

Putri, A., & Andari, S. (2020). Continuous Improvement Perpustakaan Sekolah melalui Akreditasi Perpustakaan Sekolah sebagai Upaya Penjaminan Mutu Layanan Khusus Sekolah. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 10(2), 492–507. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/inspirasi-manajemen-pendidikan/article/view/48754>

Randheer, K., AL-Motawa, A., & Vijay, P. (2021). Measuring Commuters’ Perception on Service Quality Using SERVQUAL in Public Transportation. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 1–15. <https://doi.org/10.5539/ijms.v3n1p21>

Ríos, M., & Ibañez, N. (2019). Sustentos ontológicos, teleológicos y metodológicos de los modelos de gestión de la calidad. *Revista Estudios Gerenciales y de Las*

Organizaciones., 3(5), 11–22.

- Rojas, F. (2021). Modelo de gestión de contratistas para mejorar las condiciones de seguridad y productividad en una empresa del sector industrial. *Industrial Data*, 24(2), 149–173. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.17371>
- Santillán, J., & Paucar, C. (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>
- Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista Científica Dominio de La Ciencia*, 8(1), 280–294.
- Tamayo, P. (2019). *La auditoría de gestión y la calidad en el servicio de transporte pesado de la “cooperativa de transportes pesados los andes” de la ciudad de Ambato* (Vol. 2).
- Thapa, M. (2022). Impact of Service Quality on Student Satisfaction: A Case Study of Public Sector Higher Secondary Institution. *THE BATUK: A Peer Reviewed Journal of Interdisciplinary Studies*, 8(1), 1–15. <https://doi.org/10.3126/batuk.v8i1.43500>
- Tyrinopoulos, Y., & Antoniou, C. (2008). Public transit user satisfaction: Variability and policy implications. *Transport Policy on Science Direct Journal*, 15(4), 260–272. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2008.06.002>
- Zayas, I., Fuentes, J., & Soberanes, G. (2021). La gestión de la calidad como parte de la innovación organizacional: El bajo conocimiento por las empresas. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 8(15), 1–22. <http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/230/450>

Barboza, E. C., & Miranda, L. R. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Ensayos pedagógicos*, 13(1), 71-106.

ANEXOS

Anexo #1

Validación por expertos

Apreciación cualitativa

CRITERIOS	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación					
Claridad en la redacción de los ítems					
Pertinencia de las variables con los indicadores					
Relevancia del contenido					
Factibilidad de la aplicación					

OBSERVACIONES:

Datos del validador experto

Validado por: Ruth Zamora Sánchez
Profesión: Licenciada en Administración y Dirección de Empresas.
Lugar de trabajo: Universidad Técnica de Ambato.
Cargo que desempeña: Docente
Lugar y fecha de validación: Ambato, 12 de septiembre de 2022.
Firma:  Firmado electrónicamente por: RUTH ARMENIA ZAMORA SANCHEZ

Validado por: Ing. Arturo Montenegro Ramírez
Profesión: Ingeniería Comercial
Lugar de trabajo: Universidad Técnica de Ambato.
Cargo que desempeña: Docente
Lugar y fecha de validación: Ambato, 09/09/2022
Firma: 

Validado por: Ing. Marcelo Gallardo
Profesión: Docente
Lugar de trabajo: Universidad Técnica de Ambato.
Cargo que desempeña: Docente
Lugar y fecha de validación: 14/09/2022
Firma:  Firmado electrónicamente por: WASHINGTON MARCELO GALLARDO MEDINA

Anexo #2



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SEÑORES
CONDUCTORES DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE URBANO “VÍA FLORES”**



Objetivo: Identificar las funciones que los señores conductores realizan dentro de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores” para brindar un servicio de calidad a sus usuarios.

Instrucciones:

- A continuación, encontrará preguntas de opción múltiple.
- Lea detenidamente cada pregunta antes de responder.
- Marque con una X o un \surd en la opción que usted considera adecuada a su criterio.
- Es necesario que responda las preguntas con total sinceridad.

Género:

Masculino	Femenino
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Edad:

20 a 30	31 a 40	41 a 50	50 en adelante
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nivel de instrucción:

Primaria	Secundaria	Superior
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. ¿Conoce usted si la cooperativa de buses urbano Vía Flores dispone de un Reglamento Interno de Trabajo?

Si

No

Muy alto

Alto

Medio

Bajo

Muy bajo

2. ¿Conoce usted qué nivel de conocimiento posee sobre la Calidad del Servicio?

3. La cooperativa “Vía Flores” realiza capacitaciones a los señores conductores:

Si

No

4. En caso de haber respondido Si en la pregunta número 3, indique el tipo de capacitación que recibió en la Cooperativa de Transporte Urbano Vía Flores?

Normas de tránsito

Atención al cliente

Primeros auxilios

Salud ocupacional

Mecánica

5. ¿Con qué frecuencia usted ha recibido programas de capacitación sobre normativas de tránsito vigentes?

Semanalmente

Quincenalmente

Mensualmente

6. ¿Usted considera importante que tenga planes de mejora continua en las funciones de la Cooperativa?

Si

No

7. ¿Usted recibe reconocimientos como colaborador en la cooperativa?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

8. ¿Conoce usted si la Cooperativa de transporte Urbano Vía Flores posee metas y políticas definidas de calidad?

Si

No

9. ¿El transporte que usted maneja tiene dispositivos tecnológicos de control y monitoreo de trayecto?

Si

No

10. ¿La cooperativa está organizada con horarios fijos para las rutas?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

11. ¿Conoce usted si en las unidades de transporte existe un plan de evaluación periódica de su estructura interna y externa?

Si

No



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “VÍA FLORES”**

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción acerca de la calidad del servicio que perciben los usuarios de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores”.

Instrucciones:

- A continuación, encontrará preguntas de opción múltiple.
- Lea detenidamente cada pregunta antes de responder.
- Marque con una X o un \surd en la opción que usted considera adecuada a su criterio.
- Es necesario que responda las preguntas con total sinceridad.
- Su respuesta será utilizada únicamente para fines académicos.

Género:

Masculino	Femenino

Edad:

Menores de 20	20 a 30	31 a 40	41 a 50	50 en adelante

Máximo alcanzado:

Primaria	Secundaria	Superior

1. ¿Cómo usted califica la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores”

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Pésima	<input type="checkbox"/>

2. Evalúe si usted está satisfecho con el nivel de limpieza en los buses de la Cooperativa “Vía Flores”.

Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>
Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Poco satisfecho	<input type="checkbox"/>
Insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Muy Insatisfecho	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cómo considera usted que es el comportamiento de los conductores en los buses de transporte urbano Vía Flores?

Muy malo	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Neutral	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Muy bueno	<input type="checkbox"/>

4. Evalúe si usted está de acuerdo con el respeto de las paradas designadas de los buses urbanos.

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

5. ¿Cree usted que los buses urbanos de la Cooperativa Vía Flores cuentan con las señaléticas adecuadas?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

6. ¿Usted está de acuerdo con la comodidad que brindan los asientos de los buses urbanos Vía Flores?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

7. Califíquese usted, ¿Cómo es la forma de conducción de los señores choferes de los buses urbanos Vía Flores?

Excelente

Buena

Regular

Mala

Pésima

8. ¿Con qué frecuencia usted toma el bus urbano de la Cooperativa Vía Flores?

Diariamente

Semanalmente

Quincenalmente

Mensualmente

9. ¿Cuál es su apreciación en relación con la seguridad en las rutas de los buses urbanos?

Muy mala	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Neutral	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>

10. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio de la cooperativa Vía Flores en relación con otras cooperativas de transporte de la ciudad de Ambato?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Pésimo	<input type="checkbox"/>