

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE



UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

PROYECTO II

TEMA: ANÁLISIS DEL PERFIL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2014.

**Autora: Alexandra Pilamala R.
Director: Ing. Homero Vaca Fonseca
LATACUNGA - JULIO DE 2015**

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El primer punto a tener en cuenta es el contexto en el que se desarrolla el problema. Esto puede ser un factor determinante para la solución.

El segundo punto a tener en cuenta es el objetivo que se persigue con el problema. Esto puede ser un factor determinante para la solución.

El tercer punto a tener en cuenta es el método que se utiliza para resolver el problema. Esto puede ser un factor determinante para la solución.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La importancia del problema radica en su relevancia para la sociedad y el medio ambiente. Esto puede ser un factor determinante para la solución.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Desde sus inicios el transporte terrestre ha tenido que enfrentar grandes desafíos, entre los cuales resultan dificultades del propio sistema y la inadecuada calidad de la infraestructura vial, debido a la insuficiencia de financiamiento por parte del estado en materia vial. A partir del año 2000, se empezaron a notar algunos cambios en la infraestructura vial del país, que sirvieron de parche pero que no eliminaron la problemática en sí.

Es apenas en el año 2008 que comenzaron a evidenciarse nuevas clases de crecimiento en el sector de transporte, la donación de un nuevo institucional para su desarrollo, la modernización de represas en la calidad de la infraestructura vial, permitiendo que aperturas nuevas y se potenciaron las existentes zonas de actividad comercial. Estos cambios contribuyeron a que las ciudades fueran candidatas significativas de dinero en este sector y por ende la oferta de transporte terrestre se incrementó.

Este crecimiento ha significado, por una parte, dificultades de control por parte de los organismos competentes y de organización en el sector de transporte y al ser este sector uno de los pilares fundamentales en la economía nacional se debe necesariamente irrigarse en un proceso de renovación y modernización que garanticen la prestación de un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y requerimientos de movilidad de los ciudadanos. Se organizó en un momento fundamental para mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, sustentable y social del país.

Desde sus inicios el transporte terrestre ha tenido que enfrentar grandes desafíos, entre los cuales resaltan dificultades del propio sistema y la inadecuada calidad de la infraestructura vial, debido a la insuficiencia de financiamiento por parte del estado en materia vial. A partir del año 2000, se empezaron a notar algunos cambios en la infraestructura vial del país, que sirvieron de parche pero que no eliminaron la problemática en sí.

Es apenas en el año 2008 que comenzaron a evidenciarse señales claras de crecimiento en el sector de transporte, la dotación de un marco institucional para su desarrollo, la realización de mejoras en la calidad de la infraestructura vial, permitían que aparezcan nuevas y se potencialicen las existentes zonas de actividad comercial. Estos cambios contribuyeron a que capitalistas inviertan cantidades significativas de dinero en este sector y por ende la oferta de transporte terrestre se incrementó.

Este crecimiento ha significado, por otra parte, dificultades de control por parte de los organismos competentes y de organización en el sector de transporte, y, al ser este sector uno de los pilares fundamentales en la economía ecuatoriana debe necesariamente integrarse en un proceso de renovación y reestructuración que garantice la prestación de un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y requerimientos de movilidad de los ciudadanos. Su organización es un elemento fundamental para mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Finalmente, con conocimiento de que la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, se fundamenta en los principios de derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, descentralización y descentralización; se justifica entonces la realización de un estudio analítico del sector del transporte en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo

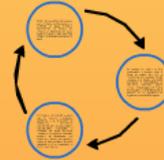
Desde una perspectiva metodológica, este trabajo investigativo se justifica porque aporta datos significativos sobre la caracterización, evolución, estructura y organización del sector del transporte. Desde un punto de vista teórico contribuye con nuevos conocimientos que permitirán establecer una línea de información base que dirija la toma de decisiones en materia de transporte. Desde una óptica social la presente investigación puede contribuir a mejorar la calidad de vida tanto de los representantes del sector como de la sociedad riobambena y chimboracense en general.

ica
se
al
del
lad
te,
ica
del
ba,

Desde una perspectiva metodológica, este trabajo investigativo se justifica porque aporta datos significativos sobre la caracterización, evolución, estructura y organización del sector del transporte. Desde un punto de vista teórico contribuye con nuevos conocimientos que permitirán establecer una línea de información base que dirija la toma de decisiones en materia de transporte. Desde una óptica social la presente investigación puede contribuir a mejorar la calidad de vida tanto de los representantes del sector como de la sociedad riobambeña y chimboracense en general.

Finalmente, con conocimiento de que la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, se fundamenta en los principios de derecho la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización; se justifica entonces la realización de un estudio analítico del sector del transporte en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo

FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



OBJETIVOS:

General:

Analizar el perfil y el nivel de satisfacción de los usuarios de los medios de transporte por carretera en base a indicadores que permitan mejorar el sistema de transportación en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2014.



OBJETIVOS:

General:

Analizar el perfil y el nivel de satisfacción de los usuarios de los medios de transporte por carretera en base a indicadores que permitan mejorar el sistema de transportación en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2014.

Objetivos Específicos:

- Establecer un Marco Teórico referencial que permita realizar un diagnóstico situacional del sector del transporte por carretera, de la ciudad de Riobamba, su logística y movilidad.
- Establecer el perfil y nivel de satisfacción de los usuarios de los medios de transporte por carretera en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.
- Elaborar un informe con los resultados de investigación que permitan establecer correlaciones y recomendaciones pertinentes.
- Proponer de mejora del sistema de transporte por carretera de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

Objetivos Específicos:

- Establecer un Marco Teórico referencial que permita realizar un diagnóstico situacional del sector del transporte por carretera, de la ciudad de Riobamba, su logística y movilidad.
- Establecer el perfil y nivel de satisfacción de los usuarios de los medios de transporte por carretera en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.
- Elaborar un informe con los resultados de investigación que permitan establecer conclusiones y recomendaciones pertinentes.
- Propuesta de mejora del sistema de transporte por carretera de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Existen algunos estudios relacionados con la temática del transporte y la movilidad en países europeos, especialmente en España, sin embargo en Sudamérica los pocos estudios realizados sobre este tema se aprecian con ciertas limitaciones en Chile.

En Ecuador no existen estudios concisos y técnicos sobre el tema, se espera que con la transferencia de las competencias del transporte y el tránsito a los GADs Municipales y Metropolitanos se estructuren verdaderos aportes técnico - metodológicos en materia de transporte, a fin de direccionar el proceder de los organismos de regulación y control del transporte.

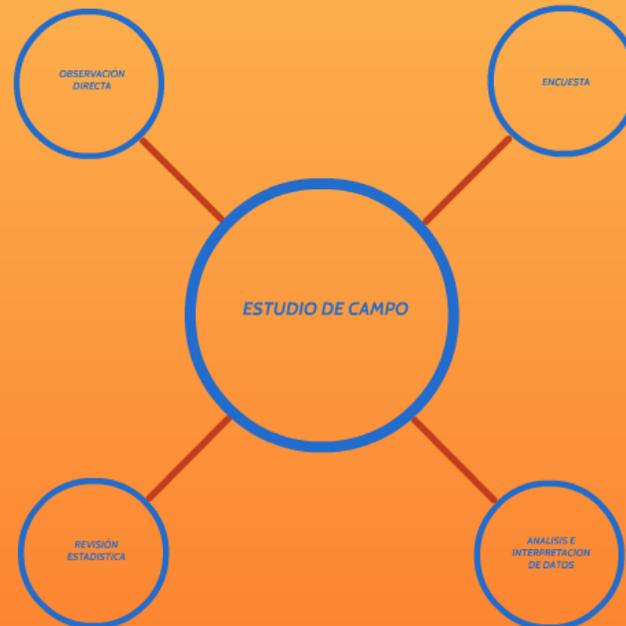
Partiendo de esta realidad se espera que la presente investigación contribuya a la generación de información formalmente estructurada sobre la caracterización, organización y evolución del sector transporte terrestre en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, que contribuya a futuras investigaciones y oriente la toma de decisiones de las autoridades y de los empresarios en materia de transporte.

Existen algunos estudios relacionados con la temática del transporte y la movilidad en países europeos, especialmente en España, sin embargo en Sudamérica los pocos estudios realizados sobre este tema se aprecian con ciertas limitaciones en Chile.

En Ecuador no existen estudios concienzudos y técnicos sobre el tema, se espera que con la transferencia de las competencias del transporte y el tránsito a los GADs Municipales y Metropolitanos se estructuren verdaderos aportes técnico - metodológicos en materia de transporte, a fin de direccionar el proceder de los organismos de regulación y control del transporte.

Partiendo de esta realidad se espera que la presente investigación contribuya a la generación de información formalmente estructurada sobre la caracterización, estructuración, organización y evolución del sector transporte terrestre en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, que contribuya a futuras investigación y oriente la toma de decisiones de las autoridades y de los empresarios en materia de transporte.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO



ESTUDIO DE CAMPO

***OBSERVACIÓN
DIRECTA***

ENCUESTA



***ANALISIS E
INTERPRETACION
DE DATOS***



***REVISIÓN
ESTADÍSTICA***

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

En cuanto al perfil:
Los principales usuarios son hombres y mujeres cuyo rango de edad está entre los 20 y 60 años de edad, hacen uso de estos servicios diariamente, principalmente por motivos de trabajo y estudio.

En cuanto a la situación actual del servicio de transporte:
Los medios más utilizados, renovación de unidades, limpieza, comodidad, cordialidad, desperfectos en vehículos, presencia de ofertantes de servicios de transporte informal, accidentes de tránsito y las paradas.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios: transporte urbano - poco satisfechos, transporte intracantonal, busetas, camionetas y taxis - medianamente satisfechos y camiones - bastante satisfechos.

En cuanto al perfil :
Los principales usuarios son hombres y mujeres cuyo rango de edad está entre los 20 y 60 años de edad, hacen uso de estos servicios diariamente, principalmente por motivos de trabajo y estudio.

En cuanto a la situación actual del servicio de transporte:

Los medios más utilizados, renovación de unidades; limpieza, comodidad, cordialidad, desperfectos en vehículos, presencia de ofertantes de servicios de transporte informal, accidentes de tránsito y las paradas .



En cuanto a la satisfacción de los usuarios: transporte urbano - poco satisfechos, transporte intracantonal, busetas, camionetas y taxis - medianamente satisfechos y camiones - bastante satisfechos.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA



INVESTIGACIÓN DE CAMPO

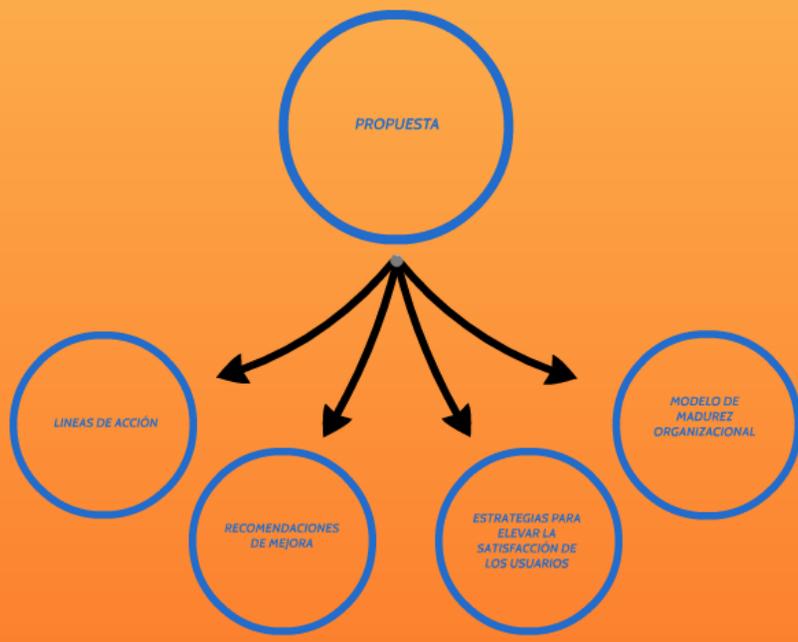




Modelo de madurez vial	
Índice	Descripción
1	Acción de...
2	Acción de...
3	Acción de...
4	Acción de...
5	Acción de...
6	Acción de...
7	Acción de...
8	Acción de...
9	Acción de...
10	Acción de...

MOD...
OR...

PROPUESTA



PROPUESTA

LINEAS DE ACCIÓN

RECOMENDACIONES DE MEJORA

***ESTRATEGIAS PARA
ELEVAR LA
SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS***

***MODELO DE
MADUREZ
ORGANIZACIONAL***

Modelo de madurez organizacional del sistema de transporte por carretera de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo

Criterio	Sub criterio	Desorganizado	Básico	Semi - integrado	Coordinado	Sincronizado	Optimizado
Liderazgo	Liderazgo	Ausencia de un marco normativo del sector.	Existencia de un marco conjunto básico directrices para la prestación del servicio.	Se construye la misión y principios y los valores organizacionales.	Se establece y actualiza el plan estratégico y las políticas organizacionales.	Se efectúan monitoreos y controles permanentes para evaluar la gestión y se redireccionan las acciones derivadas del plan estratégico.	Se aplican indicadores de la organización en la función del plan estratégico.
	Gestión Organizacional	Ausencia de Gestión organizacional.	Existencia de planificación y gestión solo en algunas áreas.	Existencia de planificación y gestión articulada de algunos modos de servicio.	Existencia de planificación y gestión articulada de algunos tipos de servicio.	Existencia de planificación y gestión articulada del transporte por carretera.	Existencia de planificación y gestión de acuerdo a las necesidades y expectativas sociales.
Negocio	Gestión de la cadena de suministro	Adquisición tardía	Adquisición por área.	Adquisición por unidad operativa.	Adquisición por toda la organización	Adquisición de acuerdo al plan anual.	Adquisición a proveedores en evaluación permanente
	Gestión de clientes	Inexistencia de gestión a clientes	Caracterización del cliente en general (perfil)	Caracterización e identificación del cliente por tipo de servicio.	Caracterización e identificación del cliente por modalidad de servicio.	Cliente caracterizado, identificado e integrado a una base de datos.	Cliente fidelizado.

MODELO DE MADUREZ ORGANIZACIONAL

Modelo de madurez organizacional del sistema de transporte por carretera de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo

Criterio	Sub criterio	Desorganizado	Básico	Semi - integrado	Coordinado	Sincronizado	Optimizado
Liderazgo	Liderazgo	Ausencia de un marco normativo del sector.	Existencia de un marco conjunto básico de directrices para la prestación del servicio.	Se construye la misión, visión y principios y valores organizacionales.	Se establece y actualiza el plan estratégico y las políticas organizacionales.	Se efectúan monitoreos y controles permanentes para evaluar la gestión y se redireccionan las acciones derivadas del plan estratégico.	Se aplican indicadores de la organización en función del plan estratégico.
	Gestión Organizacional	Ausencia de gestión organizacional.	Existencia de planificación y gestión solo en algunas áreas.	Existencia de planificación y gestión articulada de algunos modos de servicio.	Existencia de planificación y gestión articulada de algunos tipos de servicio.	Existencia de planificación y gestión articulada del transporte por carretera.	Existencia de planificación y gestión de acuerdo a las necesidades y expectativas sociales.
Negocio	Gestión de la cadena de suministro	Adquisición tardía	Adquisición por área.	Adquisición por unidad operativa.	Adquisición por toda la organización	Adquisición de acuerdo al plan anual.	Adquisición a proveedores en evaluación permanente
	Gestión de clientes	Inexistencia de gestión a clientes	Caracterización del cliente en general (perfil)	Caracterización e identificación del cliente por tipo de servicio.	Caracterización e identificación del cliente por modalidad de servicio.	Cliente caracterizado, identificado e integrado a una base de datos.	Cliente fidelizado.

MODELO DE MADUREZ ORGANIZACIONAL

Participación	El personal no opina sobre el sistema.	Se aceptan pocas sugerencias del personal	Se recogen sugerencias y propuestas de mejora de parte del personal.	Se financia la implementación de mejoras propuestas por el personal, en un área de la organización.	Se financia la implementación de mejoras propuestas por el personal, en toda la organización	Se evidencian los resultados del programa de mejoras y se reconoce el trabajo que realiza el personal.
----------------------	--	---	--	---	--	--

Calidad de vida	Talento humano desmotivado y sin estabilidad laboral	Talento humano con estabilidad laboral condicionada.	Talento humano con estabilidad laboral.	Talento humano motivado y comprometido con la organización.	Desarrollo personal y profesional del talento humano.	Talento humano orgulloso y feliz.
------------------------	--	--	---	---	---	-----------------------------------

Desarrollo del trabajador	No existe un sistema de reconocimientos y recompensas.	Se mantiene registro actualizado de las competencias y experticias del personal.	Se capacita esporádicamente al personal.	Se capacita continuamente al personal en aspectos generales de la organización y de su cargo.	Se capacita de manera especializada al personal de acuerdo con sus funciones y competencias.	Se desarrolla y ejecuta un plan de capacitación anual para toda la organización.
----------------------------------	--	--	--	---	--	--

Calidad en los procesos	Inexistencia de un orden establecido para el desarrollo de actividades	Se define un conjunto de flujos de trabajo.	Se establecen procesos y se supervisa su ejecución.	Se evalúan procesos y se efectúan procesos de retroalimentación.	Se evalúan procesos para la evaluación de procesos.	Se obtiene y mantiene certificaciones de calidad respecto de los procesos y de la calidad de los servicios.
--------------------------------	--	---	---	--	---	---

Calidad de la Información.	Ausencia de información.	Información básica sobre el servicio en general.	Se establece una base de datos sobre una modalidad de transporte.	Se establece de una base de datos sobre todas las modalidades de transporte.	Se establece un sistema integrado de comunicación.	Se evalúan sistema de comunicación y se efectúan procesos de retroalimentación
-----------------------------------	--------------------------	--	---	--	--	--

Satisfacción del cliente	No se investiga sobre el grado satisfacción de los usuarios.	Se efectúan esporádicamente estudios generales de satisfacción de los usuarios.	Se realizan planificada y periódicamente estudios de satisfacción de una modalidad de transporte.	Se realizan planificada y periódicamente estudios de satisfacción de todas las modalidades de transporte.	Se ejecutan planificada y periódicamente estudios de satisfacción y se recogen sugerencias y propuestas de mejora de las modalidades del servicio.	Se financia la implementación de las mejoras propuestas por los usuarios, en todas las modalidades del servicio.
---------------------------------	--	---	---	---	--	--

Gestión de quejas y reclamos	Quejas y reclamos desatendidos.	Quejas y reclamos atendidos y parcialmente.	Quejas y reclamos atendidos y resueltos de manera coordinada y oportuna en una modalidad de transporte.	Quejas y reclamos atendidos y resueltos de manera coordinada y oportuna en todas las modalidades de transporte.	Se establecen y ejecutan planes de respuesta automáticos y se efectúan procesos de retroalimentación.	Se evalúan los planes de respuesta automáticos y se efectúan procesos de retroalimentación.
-------------------------------------	---------------------------------	---	---	---	---	---

Gestión de frecuencias	No se tienen rutas establecidas	Se tienen rutas establecidas	Se controla el cumplimiento de frecuencias establecidas en una modalidad de transporte.	Se controla el cumplimiento de frecuencias establecidas en todas las modalidades de transporte	Se establece un cronograma de frecuencias y se registra el grado de su cumplimiento.	Se controla en tiempo real y de manera automática el cumplimiento de frecuencias establecidas.
-------------------------------	---------------------------------	------------------------------	---	--	--	--

Gestión de rutas	No se tienen rutas establecidas	Se tienen rutas establecidas	Se controla el cumplimiento de rutas establecidas en una modalidad de transporte.	Se controla el cumplimiento de frecuencias rutas en todas las modalidades de transporte.	Se establece un cronograma de rutas y se registra el grado de su cumplimiento.	Se controla en tiempo real y de manera automática el cumplimiento de rutas establecidas.
-------------------------	---------------------------------	------------------------------	---	--	--	--

Percepciones	Se tiene una mala imagen del sistema.	La imagen del sistema expresada por los usuarios es aceptable en relación al higiene, seguridad y confort.	La imagen del sistema expresada por los usuarios es aceptable en relación a la oportunidad.	La imagen del sistema expresada por los usuarios es aceptable en relación al buen trato y a la cordialidad.	Se tiene un sistema de retroalimentación de las percepciones sobre la organización que toma acción.	La percepción interna, externa (usuarios, autoridades) es reconocida ampliamente y continuamente mejorada.
---------------------	---------------------------------------	--	---	---	---	--

Desempeño de la organización (indicadores)	Mínima y por demanda	Medición de algunos indicadores de manera periódica	Integración de indicadores a nivel de cada unidad operativa/organizacional	Acciones correctivas a nivel de cada unidad operativo/organizacional	Acciones preventivas a nivel de toda la organización	Gestión del desempeño basado en indicadores recolectados de manera automática
---	----------------------	---	--	--	--	---

CONCLUSIONES

especialmente en la ciudad de Riobamba, no
el Transporte por Carretera, su logística y m
investigación determinan que los usuarios
setas, camionetas y taxis no se encuen
n las operadoras de transporte en estas m
de carga pesada, que se realiza en cam

CONCLUSIONES

En el Ecuador y especialmente en la ciudad de Riobamba, no existen investigaciones respecto al tema del Transporte por Carretera, su logística y movilidad.

Los resultados de investigación determinan que los usuarios de buses urbanos, buses intracantonales, busetas, camionetas y taxis no se encuentran satisfechos con los servicios que prestan las operadoras de transporte en estas modalidades. En caso del servicio de transporte de carga pesada, que se realiza en camiones, se observa que la población que hace uso de este servicio si encuentra un alto grado de satisfacción.

La falta de satisfacción obedece primordialmente a la falta de limpieza de las unidades, la falta de cordialidad de conductores y controladores, los precios inadecuados y la falta de comodidad en el viaje, así como la falta de respeto, la desobediencia a las normas y regulaciones de tránsito por parte de los conductores, la falta de seguridad, la ineficiencia, la irresponsabilidad, la accesibilidad y la mala calidad en los servicios de transporte.



RECOMENDACIONES

mentos teóricos, técnicos y estratégicos con una línea base para
es y para el mejoramiento del actual sistema de transporte por

s usuarios de los servicios de transporte establecido en la presente
servicios de transporte al mercado existente y al gran nicho de m
or las operadoras de transporte.

os de esta investigación para estructurar nuevas y menores propu
tivo sustentado en fundamentos de equidad, solidaridad, respeto,
es de tránsito, seguridad, eficiencia, responsabilidad, accesibilidad
e.

y capacitar a los y las ciudadanas en materia tránsito y
conductores. Accionar medidas de control por parte de las autorid
ad vial.

RECOMENDACIONES

Emplear los argumentos teóricos, técnicos y estratégicos con una línea base para el desarrollo de futuras investigaciones y para el mejoramiento del actual sistema de transporte por carretera de la ciudad de Riobamba.

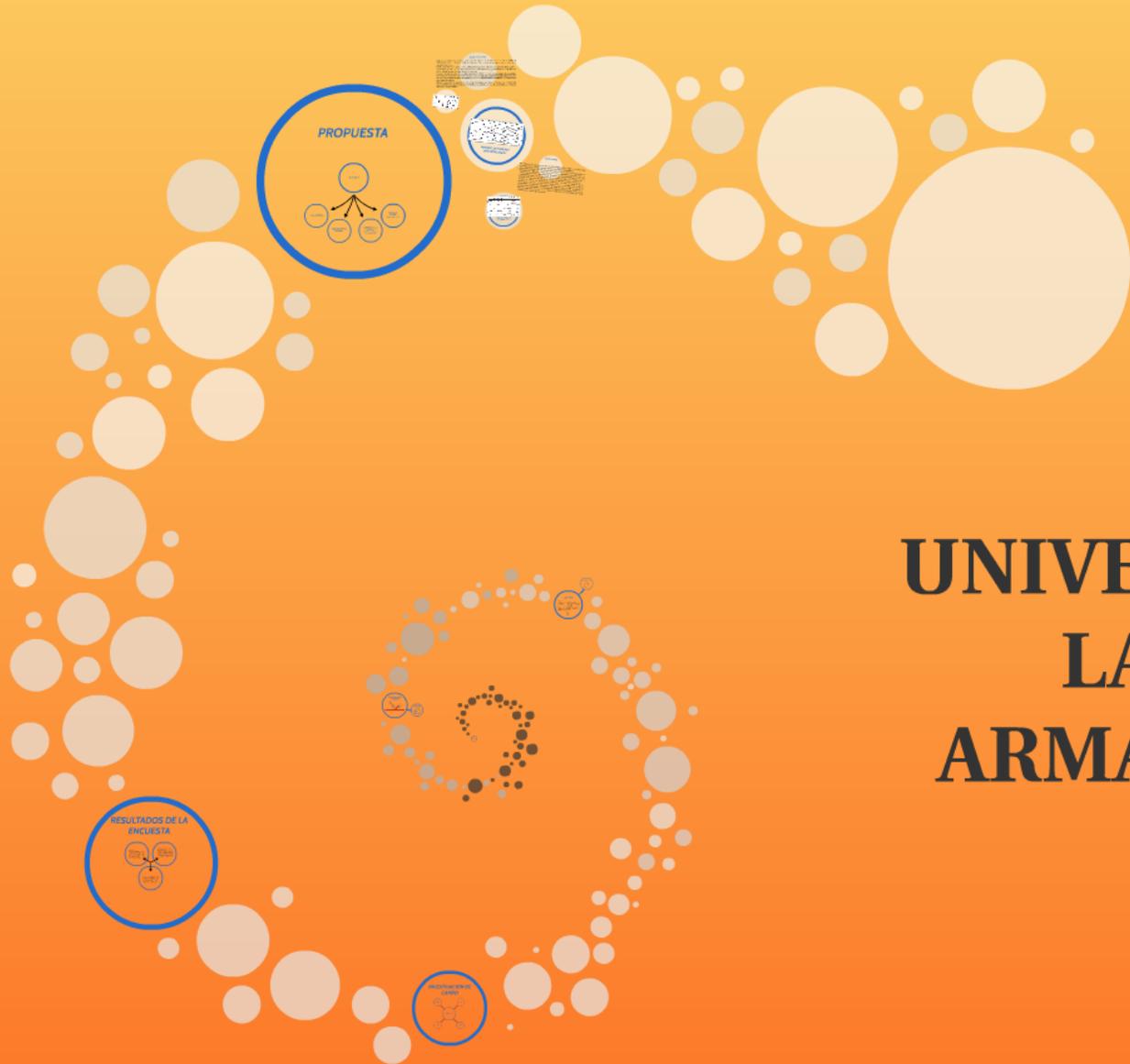
Utilizar el perfil de los usuarios de los servicios de transporte establecido en la presente investigación a fin de direccionar los servicios de transporte al mercado existente y al gran nicho de mercado que aún no ha sido cubierto por las operadoras de transporte.

Emplear los resultados de esta investigación para estructurar nuevas y menores propuesta de servicios de transporte alternativo sustentado en fundamentos de equidad, solidaridad, respeto, obediencia a las normas y regulaciones de tránsito, seguridad, eficiencia, responsabilidad, accesibilidad y calidad en los servicios de transporte.

Educar, concienciar y capacitar a los y las ciudadanas en materia tránsito y seguridad vial, especialmente a los conductores. Accionar medidas de control por parte de las autoridades en materia de tránsito y seguridad vial.

Objetivo	Indicador	Medio	Medida	Responsable	Plazo
Mejorar la calidad del servicio de transporte público	Cantidad de quejas y reclamos	Encuestas de satisfacción	Implementar un sistema de quejas y reclamos	Operadoras de transporte	Continuo
Incrementar la seguridad vial	Número de accidentes de tránsito	Encuestas de percepción de riesgo	Implementar programas de educación vial	Autoridades de tránsito	Continuo
Optimizar el uso del espacio vial	Número de congestiones	Encuestas de percepción de congestión	Implementar medidas de control de tráfico	Autoridades de tránsito	Continuo
Mejorar la accesibilidad del transporte	Número de personas con discapacidad que utilizan el transporte	Encuestas de percepción de accesibilidad	Implementar medidas de accesibilidad	Operadoras de transporte	Continuo





UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE