



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

TEMA: “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE
TRANSPORTE PÚBLICO METROBÚS CORREDOR CENTRAL NORTE DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”

AUTOR: MALDONADO VIVAR, JANETH ALEXI

TUTOR: JARAMILLO CARRERA, MARCO VINICIO

SANGOLQUÍ

2018



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, *“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO METROBÚS CORREDOR CENTRAL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”* fue realizado por la Srta. *Maldonado Vivar Janeth Alexi* el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 05 de mayo del 2018

.....
ING. JARAMILLO CARRERA MARCO VINICIO

C. I: 1708038136



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Maldonado Vivar, Janeth Alexi, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: *“Evaluación de la Calidad del Sistema Integrado de Transporte Público Metrobús Corredor Central Norte del Distrito Metropolitano de Quito”* es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos, teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 05 de mayo del 2018

JANETH ALEXI MALDONADO VIVAR

C.C. 1721086617



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo, Maldonado Vivar, Janeth Alexi, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: "Evaluación de la Calidad del Sistema Integrado de Transporte Público Metrobús Corredor Central Norte del Distrito Metropolitano de Quito" en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 26 de junio del 2018

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Janeth Alexi Maldonado Vivar', is written over a horizontal line.

JANETH ALEXI MALDONADO VIVAR

C.C. 1721086617

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres que fueron mi motor para seguir adelante sin dejarme sola en ningún momento, por sus consejos apoyo incondicional por estar siempre atentos a todo lo que pasa a lo largo de mi vida y carrera profesional, por no dejarme desfallecer cuando mas no podía por ser quienes me dieron su cariño incondicional, y compartir cada logro obtenido durante este tiempo.

Aquellas personas que me brindaron de su ayuda y tiempo para poder realizar este trabajo, por sus buenas vibras y sobre todo por ser ellos quienes hicieron posible que este trabajo pudiera llegar a su fin.

AGRADECIMIENTO

Al culminar esta etapa de formación, agradezco primero a Dios por darme la fuerza y sabiduría para seguir adelante y cumplir con mis objetivos, a mis padres por dame siempre su apoyo incondicional, por siempre estar a mi lado dando ánimos, guiando mi camino para poder llegar a cumplir cada una de mis metas, a mi compañero de vida que siempre ha estado presente en las buenas y malas sin dejarme sola en ningún momento.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE por brindarme los conocimientos necesarios que serán de gran ayuda para enfrentar cada obstáculo que se me presente a lo largo de mi vida profesional; docente y tutor por brindarme e impartirme su conocimiento para culminar con éxito este trabajo.

Gracias a todas las personas que siempre fueron un apoyo a lo largo de este tiempo, y que nunca que me dejaron sola y siempre estuvieron presentes.

CONTENIDO

CARÁTULA

CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	xiv
INTRODUCCIÓN	xvi
DESARROLLO HISTÓRICO	xvi
Tipos de Transportes:	xviii
Características de los sistemas de transportes públicos	xix
Contexto nacional e Internacional de Transporte Público	xx
Contexto Internacional	xxi
Consideraciones que motivaron el Proyecto	xxiii
Planteamiento del Problema.....	xxiv
Objetivos	xxvii
Objetivo general	xxvii
Objetivos específicos.....	xxvii
Determinación de Variables	xxvii
CAPÍTULO I	1
MARCO TEÓRICO	1
Introducción.....	1
Normativa.....	1
Agencia nacional de tránsito	1

	vii
Funciones de la Agencia Nacional de Tránsito.....	2
Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial	3
Plan del buen vivir.....	4
Política tarifaria	5
Troncales.....	6
El Troncal Oriental Ecovía.....	6
Troncal Central Trole:.....	7
Sistema de Transporte Corredor Central Norte.....	8
Teoría de Soporte	11
Modelo Servpef.....	11
Praxis Urbana.....	12
Teoría de la Calidad	13
Teoría del consumidor.....	14
Teoría de satisfacción de los empleados y de los clientes.....	15
CAPÍTULO II.....	20
METODOLOGÍA	20
Introducción.....	20
Definición del objeto de Estudio.....	20
Enfoque metodológico	22
Determinación de tamaño de la muestra	23
Diseño de instrumento.....	26
CAPÍTULO III	28
Análisis de datos univariado	28
Análisis de datos por dimensiones	51
Resumen Ejecutivo.....	51
CAPÍTULO VI	63
DISEÑO DE MATRIZ DE PROPUESTA.....	63
Propuestas.....	63
Propuesta 1.....	63

viii

Propuesta 2..... 65

CAPÍTULO V..... 68

Conclusiones..... 68

Recomendaciones..... 68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tipos de transportes.....	21
Figura 2: Causa y Efecto.....	26
Figura 3: Investigación del consumidor.....	15
Figura 4: Pregunta 1.....	28
Figura 5: Pregunta 2.....	29
Figura 6: Pregunta 3.....	30
Figura 7: Pregunta 4.....	31
Figura 8: Pregunta 5.....	32
Figura 9: Pregunta 6.....	33
Figura 10: Pregunta 7.....	34
Figura 11: Pregunta 8.....	35
Figura 12: Pregunta 9.....	36
Figura 13: Pregunta 10.....	37
Figura 14: Pregunta 11.....	38
Figura 15: Pregunta 12.....	39
Figura 16: Pregunta 13.....	40
Figura 17: Pregunta 14.....	41
Figura 18: Pregunta 15.....	42
Figura 19: Pregunta 16.....	43
Figura 20: Pregunta 17.....	44
Figura 21: Pregunta 18.....	45
Figura 22: Pregunta 19.....	46
Figura 23: Pregunta 20.....	47
Figura 24: Pregunta 21.....	48
Figura 25: Pregunta 22.....	49
Figura 26: Pregunta 23.....	50
Figura 27: Dimensión elementos tangibles.....	52
Figura 28: Dimensión Fiabilidad.....	54

<i>Figura 29:</i> Dimensión Capacidad de Respuesta.....	x
<i>Figura 29:</i> Dimensión Capacidad de Respuesta.....	57
<i>Figura 30:</i> Dimensión Seguridad	59
<i>Figura 31:</i> Dimensión Empatía	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Participación de transportes</i>	6
Tabla 2 <i>Participación de las operadoras</i>	9
Tabla 3 <i>Buses Convencionales por operadora</i>	10
Tabla 4 <i>Líneas alimentadoras y transversales</i>	10
Tabla 5 <i>Matriz Marco Referencia</i>	18
Tabla 6 <i>GAD</i>	20
Tabla 7 <i>CIUU</i>	21
Tabla 8 <i>Matriz de variables</i>	25
Tabla 9 <i>Encuesta</i>	26
Tabla 10 <i>Pregunta una</i>	28
Tabla 11 <i>Pregunta 2</i>	29
Tabla 12 <i>Pregunta 3</i>	30
Tabla 13 <i>Pregunta 4</i>	31
Tabla 14 <i>Pregunta 5</i>	32
Tabla 15 <i>Pregunta 6</i>	33
Tabla 16 <i>Pregunta 7</i>	34
Tabla 17 <i>Pregunta 8</i>	35
Tabla 18 <i>Pregunta 9</i>	36
Tabla 19 <i>Pregunta 10</i>	37
Tabla 20 <i>Pregunta 11</i>	38
Tabla 21 <i>Pregunta 12</i>	39
Tabla 22 <i>Pregunta 13</i>	40
Tabla 23 <i>Pregunta 14</i>	41
Tabla 24 <i>Pregunta 15</i>	42
Tabla 25 <i>Pregunta 16</i>	43
Tabla 26 <i>Pregunta 17</i>	44
Tabla 27 <i>Pregunta 18</i>	45
Tabla 28 <i>Pregunta 19</i>	46
Tabla 29 <i>Pregunta 20</i>	47

	xii
Tabla 30 <i>Pregunta 21</i>	48
Tabla 31 <i>Pregunta 22</i>	49
Tabla 32 <i>Pregunta 23</i>	50
Tabla 33 <i>Dimensión elementos tangibles</i>	52
Tabla 34 <i>Dimensión Fiabilidad</i>	54
Tabla 35 <i>Dimensión Capacidad de Respuesta</i>	57
Tabla 36 <i>Dimensión Seguridad</i>	59
Tabla 37 <i>Dimensión Empatía</i>	61
Tabla 38 <i>Propuesta 1: Estrategia 1</i>	63
Tabla 39 <i>Propuesta 1: Estrategia 2</i>	64
Tabla 40 <i>Propuesta 2: Estrategia 1</i>	65
Tabla 41 <i>Propuesta 2: Estrategia 2</i>	66
Tabla 42 <i>Propuesta 2: Estrategia 3</i>	67

RESUMEN

La fundamentación teórica se realizó en base a la variable investigada, tomando en cuenta la formulación del problema “Evaluación de Calidad del Sistema Integrado de Transporte Público Metrobús Corredor Central Norte del Distrito Metropolitano de Quito”, el objetivo general fue Analizar la calidad del sistema integrado de transporte público Metro-bus Corredor Central Norte, mediante el Modelo Servpef que permitió obtener resultados de la problemática planteada para mejorar las necesidades básicas del transporte público de pasajeros. La metodología que se utilizó fue tipo transversal, utilizando investigación de campo y documental. En base a la tabla de operacionalización de variables se diseñó la encuesta con la que se llevó a cabo la investigación, para el procesamiento de datos se utilizó los métodos estadísticos descriptivos las mismas que permitieron construir tablas y gráficos estadísticos; ayudando a obtener las conclusiones y recomendaciones de la problemática planteada; mientras que las características más relevantes fueron unidades de apariencia moderna 43% en desacuerdo, infraestructura 36% en desacuerdo, mediante los resultados obtenidos se pudo realizar la propuesta para poder mejorar la calidad que presta el corredor central norte a sus usuarios

PALABRAS CLAVES:

- **CALIDAD**
- **MODELO SERVPEF**
- **TRANSPORTE PÚBLICO**

ABSTRACT

This topic was made based on the service quality variable investigated, the general objective was to analyze the quality of the system integrated public transport Metrobús Corredor Central Norte, through the Servpef Model that allowed obtaining results of the problematic raised to improve the basic needs of public transport of passengers. The methodology used was cross-sectional, using field and documentary research. Based on the operationalization table of variables, the survey was realized for the processing of data the descriptive statistical methods were used, which allowed to build statistical tables and graphs; helping to obtain the conclusions and recommendations of the problematic raised; while the most relevant characteristics were units of modern appearance 43% in disagreement, infrastructure 36% in disagreement, through the results obtained it was possible to make a proposal to be get better the quality from the Corredor Central Norte.

KEYWORDS:

- **QUALITY**
- **MODEL SERVPEF,**
- **PUBLIC TRANSPORT**

INTRODUCCIÓN

Desarrollo histórico

Desde tiempos remotos se ha necesitado transportar bienes o personas, de manera que, utilizando la menor cantidad posible de recursos, se cumpla con la demanda prevista. Así surge el problema del agente viajero (TSP por sus siglas en inglés), que busca minimizar la distancia recorrida por un comerciante o repartidor para que pueda visitar a todos sus clientes una sola vez y regrese a su punto de partida. El incremento de las necesidades y demandas del mercado hace inevitable modificar el planteamiento del TSP mediante variaciones de sus objetivos y restricciones...

Es el caso del ruteo de vehículos (VRP por sus siglas en inglés), una generalización del TSP, pues su demanda es tan alta que es necesario tener varios repartidores. (Toapante, 2017).

Cuando hablamos de movilidad tradicionalmente, pensamos en un concepto relativo, del flujo vehicular y al tránsito. Sin embargo, es importante cambiar ese paradigma implementando una política pública adecuada que atienda, no solo a los vehículos, sino a las personas y su necesidad de trasladarse de un lugar a otro de una forma rápida, segura y confortable. Esta nueva visión contribuye al desarrollo de una ciudad sustentable, en la que tanto la voluntad política como la ciudadanía converjan en un punto armónico para propiciar el Buen Vivir.

Actualmente, el problema de la movilidad representa una compleja preocupación para muchas ciudades alrededor del mundo y en especial para los países de latinoamericana. Por ello, siguiendo otros procesos exitosos, la propuesta de esta Alcaldía ha sido construir un nuevo

modelo que permita corregir las tendencias preexistentes de la alta dependencia del vehículo liviano. Esto implica pensar en el empleo de alternativas más incluyentes para la comunidad, de menor impacto ambiental, energético y económicamente más eficientes. De ahí que nuestras prioridades han sido la promoción de la seguridad vial, el fortalecimiento del transporte público, el incentivo de la movilidad no motorizada y el uso racional del auto privado.

Los avances han sido extraordinarios, puesto que todos los proyectos propuestos se encuentran en plena ejecución. Los datos comparados con períodos anteriores dan cuenta de ello, no solo por la magnitud de la inversión, sino en el impacto que tienen en el desarrollo interno de la ciudad y en su consolidación como eje regional bajo el principio de equidad y acceso universal al transporte público. (Guarderas, 2014).

El fuerte crecimiento de las ciudades y el desarrollo tecnológico, han ocasionado que las empresas tengan la capacidad de satisfacer las necesidades dentro de una comunidad, lo cual no siempre ha sido ventajosa para las mismas, y han tenido que implementar nuevas estrategias para poder cubrir con las expectativas exigentes de los clientes.

Los procesos de interacción social y la necesidad de trasladarse de un lugar a otro, ha permitido la creación de transportes públicos para poder minimizar el tiempo de traslado y comunicaciones entre ciudades. En Ecuador existen diversos transportes públicos como son Taxis, cooperativas de transporte, Interparroquiales, Interprovinciales, Escolares, Buses, Corredores, Alimentadores, que ayudan al desarrollo de las ciudades. El sistema de transporte público ha sido de gran utilidad ya que brinda la oportunidad de movilizarse a distancias cortas o largas en un determinado tiempo, permitiendo que los usuarios puedan percibir el servicio.

Al tratarse de un servicio público, El Gobierno está obligado a velar por este sistema lo cual se ha visto en la necesidad de mejorar vías, carreteras, señalizaciones, semáforos e implementación de leyes que lo normalicen.

La administración pública es la que debe implementar políticas de control con relación a la calidad de los servicios de transportes públicos, tomando en cuenta la regularidad, vigilancia, frecuencias de horarios, seguridad vial y cumplimiento con las normativas establecidas.

En la Ciudad de Quito la movilización no ha sido una tarea fácil, por lo cual el Distrito Metropolitano de Quito ha implementado cuatro sistemas integrados de transporte que son el Trolebús, Ecovía, Corredor Central Sur y Corredor Central Norte, lo cual ha ayudado a los Quiteños a moverse de manera rápida a sus destinos.

Tipos de Transportes:

El artículo 61 del reglamento da a conocer que los servicios de transporte terrestre público de pasajeros pueden ser los siguientes:

- **Transporte colectivo.** - Este tipo de transporte tienen como estructura exclusiva para personas específicas en horarios establecidos, niveles de servicio y tiene su propia política tarifaria.
- **Transporte masivo.** - Este tipo de transporte es de traslado masivo de personas sobre infraestructuras, vías, y paradas exclusivas las cuales operan en diferentes horarios, tienen políticas tarifarias establecidas por un ente supremo. (Asamblea Nacional Constituyente, 2014, pág. 15)

Características de los sistemas de transportes públicos

Tiempo del viaje: En forma en general el costo es una parte proporcional al tiempo de viaje, existe una tarifa fija para el transporte, pero a su vez también tarifas diferentes por el lugar en donde se encuentran o va hacer destinada su llegada.

Incomodidad: En proceso del viaje el pasajero está sujeto a un grado de incomodidad, es decir en su mayoría los buses están demasiado llenos, como se tiene en cuentan este transporte es una parte fundamental para una sociedad ya que se puede movilizarse de un lugar a otro como es a los trabajos, casa, colegios, escuelas, entre otros lugares.

Mantenimiento de buses: Este es un punto muy importante para las empresas ya que tienen que velar por el bien tanto de una comunidad como de sus transportistas, sin ocasionar daño alguno por tal razón se sugiera que se realicen mantenimientos a sus vehículos frecuentemente y que estos cumplan con los requisitos que exige la normativa de tránsito.

Sistemas de seguridad: Todos los transportes que ofrecen este servicio deben contar con una salida de emergencia que no se encuentre obstaculizada, adicional se han implementado una ley que rigen que tanto buses, como vehículos deben contar con un extintor dentro de sus unidades.

Velocidad: Esta bajo la responsabilidad de llevar personas dentro de un vehículo o bus debe ser prudente al momento de manejar, respetando las señaléticas, leyes de tránsito, sin exceder la velocidad apropiada ya que por ello pueden causar accidentes que conllevan a la muerte.

Estado de las paradas: Son una parte esencial urbano que pertenece a un espacio público destinado a pasajeros que se encuentran en la espera de un transporte público para movilizarse en diferentes lugares; esto facilita el encuentro entre pasajeros y los vehículos.

Contexto nacional e Internacional de Transporte Público

El contexto nacional

A medida que la producción nacional continúa elevándose, la demanda de servicios logísticos y de transporte se incrementa también la demanda de transporte y servicios logísticos. El desarrollo de las cadenas productivas, junto con un mayor nivel de especialización de productos y servicios, requieren de servicios de transporte y logística de mercancías para el desplazamiento de su producción y para el comercio exterior. (INEC, 2010).

El desarrollo del sector de transporte y logística es considerado prioritario por el Gobierno Nacional como condición necesaria para el cambio de la matriz productiva. Los servicios de transporte y logística afectan de forma transversal a muchos de los sectores de la economía y son un componente básico para la competitividad sistémica. (INEC, 2010).

La economía ecuatoriana se encuentra en una etapa de expansión a pesar de los problemas que atraviesan las principales economías desarrolladas. En el año 2012, la economía ecuatoriana creció 5,1%, superior al promedio de la región que fue de 3,2%, lo que lo ubica entre los países de mejor desempeño en Latino América. (INEC, 2010)

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito a partir del año de 1990 inició estudios de ingeniería de transporte, tendientes a reorganizar y modernizar el Sistema de Transporte de la ciudad de Quito. Se concluyó que la mejor alternativa para atender a la demanda de transporte era la implantación de un sistema integrado de transporte por el eje principal de la ciudad, es decir, por las avenidas 10 de agosto y Maldonado, con alimentación radial en sus terminales (El Recreo, al sur y La Y, al norte). (INEC, 2010)

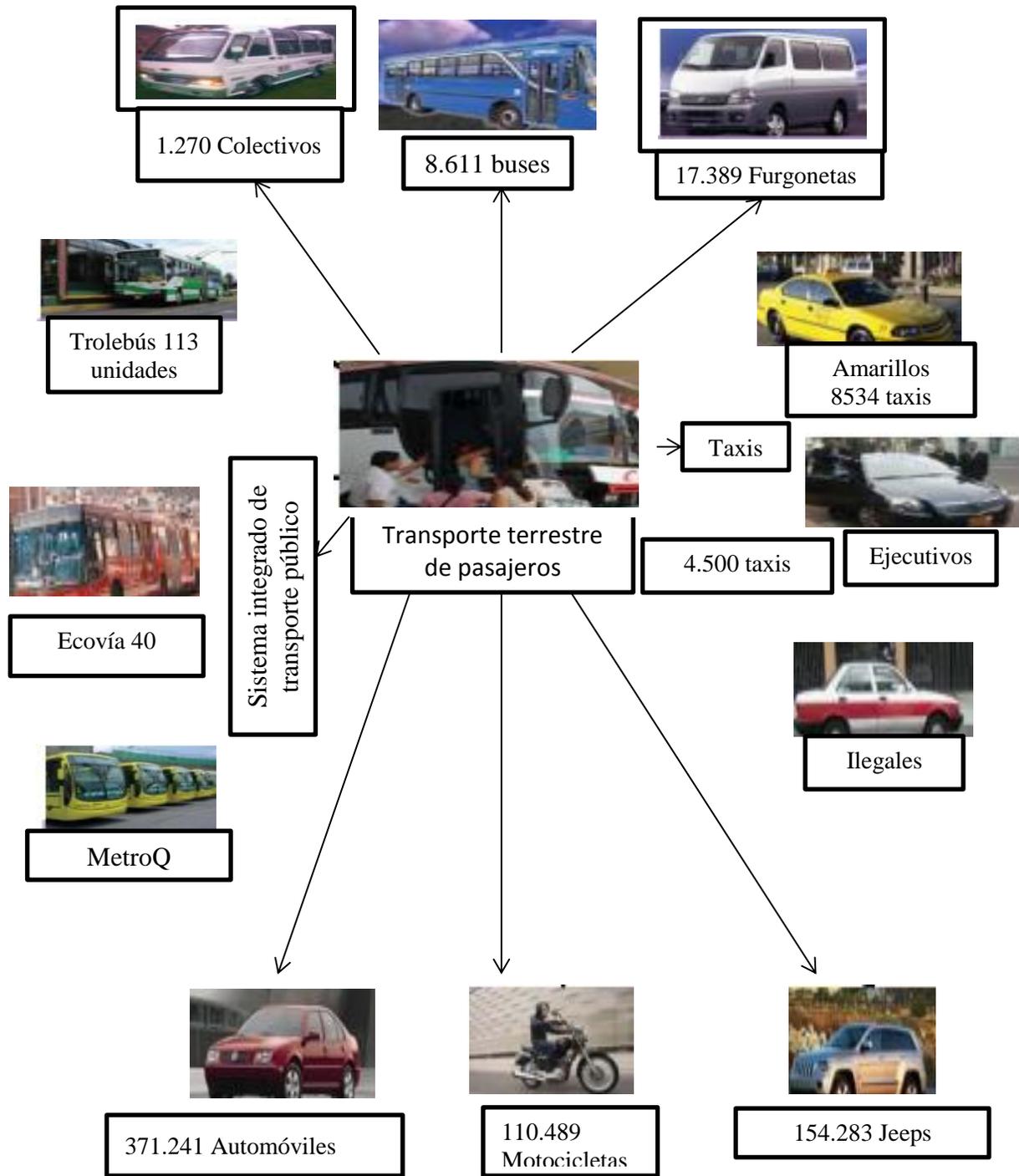


Figura 1: Tipos de transportes
Fuente: (INEC, 2010)

Contexto Internacional

América Latina lidera la implementación de Buses de Tránsito Rápido (BTR) en varias de sus ciudades. Los nuevos liderazgos se están enfocando en reducir el consumo de energía, minimizar las externalidades negativas y buscar nuevas formas de desarrollo urbano sustentable, desde la perspectiva del transporte. Paraguay se suma a esta tendencia al incorporar el nuevo sistema, denominado Metrobús, que unirá las ciudades de San Lorenzo, Fernando de la Mora y Asunción desde su corredor y a numerosas ciudades del Gran Asunción, a través de los servicios alimentadores del sistema. (Comunicaciones, 2014).

En Europa, muchas ciudades están incorporando en sus planes urbanísticos la incorporación de este sistema, basadas en las buenas experiencias de países de América Latina y Asia. (Comunicaciones, 2014).

Se trata de una experiencia de políticas de transporte público caracterizadas por la prioridad que da al transporte público antes que, al transporte de vehículos privados, logrando así que disminuya en gran medida el tránsito vehicular y en especial dando facilidad de movilidad a la ciudadanía. Este sistema permite que las tarifas sean abonadas de forma adelantada, facilita a los pasajeros un acceso incluyente y fácil, entre otras ventajas para los pasajeros y para la ciudad. (Comunicaciones, 2014).

El Metrobús de Paraguay circulará en un carril exclusivo en sus 18 Km de trayecto, y logrará el rendimiento y la calidad de un tren ligero o un sistema de metro, con la flexibilidad, el costo y la simplicidad de un sistema de autobuses. (Comunicaciones, 2014).

Otras formas de denominar al sistema son:

- Sistema de buses de tránsito rápido,
- Sistemas de autobús expreso,
- Sistemas de transporte rápidos en autobuses, y
- Sistemas de transporte público masivo en autobuses.

Las experiencias más exitosas de sistemas BTR en la región están en Brasil, el TransMilenio de Bogotá, el MIO de Cali, el Metropolitano de Lima, el Transantiago en Santiago, la Orange Line en Los Ángeles y el Metrobús de la Ciudad de México. (Comunicaciones, 2014).

Consideraciones que motivaron el Proyecto

La exigencia de los usuarios cada vez es más grande lo cual ha obligado a estos sistemas establecer estrategias de mejoras, para poder cumplir con las expectativas, teniendo en cuenta que deben considerar de manera importante mejorar la calidad del servicio, seguridad, infraestructura, y cumplir con las normas establecidas.

Cualquier operador encargado de manejar vehículos tiene la responsabilidad de proteger la integridad de sus usuarios, mantener una buena reputación de la compañía a quien representa; se debe tomar en cuenta que los incidentes como accidentes, daños a terceros, choques, entre otras siempre van a estar presentes por lo cual se debe tener un sistema de control que ayude a minimizar, estos riesgos.

Planteamiento del Problema

En Quito los sistemas de transportes no todos son del sistema público, sino que también han existido emprendedores privados que han estado dando este servicio durante años, no solo se debe cumplir con las expectativas de los usuarios, sino que también deben procurar la seguridad, integridad, respetar las normas de señalización, y regirse a leyes establecidas por un gobierno, mantener paradas en buen estado, sus vehículos en mantenimiento constante.

Con frecuencia, la infraestructura de transporte no logra mantenerse al paso de las necesidades de movilidad de una población creciente. El uso del automóvil particular y sistemas informales de transporte aumentan la diferencia en demanda que no es cubierta por otros modos. El creciente uso de vehículos motorizados privados contribuye a la congestión vehicular, a la mala calidad del aire, al declive de la salud pública, a la segregación social y a la creciente presión de implementar costosas expansiones de carreteras (Böhler-Baedeker, 2014)

Las paradas no siempre han contado con la infraestructura adecuada que permitan al usuario tener un mejor servicio, el aumento de otros medios de transporte hacen que el ambiente se vea afectado con la contaminación, la existencia de un mal servicio por parte de las empresas de transporte público han obligado a los usuarios tomar otras opciones para su movilización, esto genera presión a los transportistas para mejorar la infraestructura de las paradas que se encuentran en mal estado y de esa manera mejorar el servicio que prestan al público .

La Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito EPMTQP, en la fecha 12 de Julio del año 2010 y el Consejo Metropolitano de Quito emitió la Ordenanza Metropolitana N° 314, mediante el cual se crearía la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito; asignándole las siguientes atribuciones:

- “Operar y administrar el servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Brindar Asesoría técnica especializada a instituciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras en el ámbito del transporte.

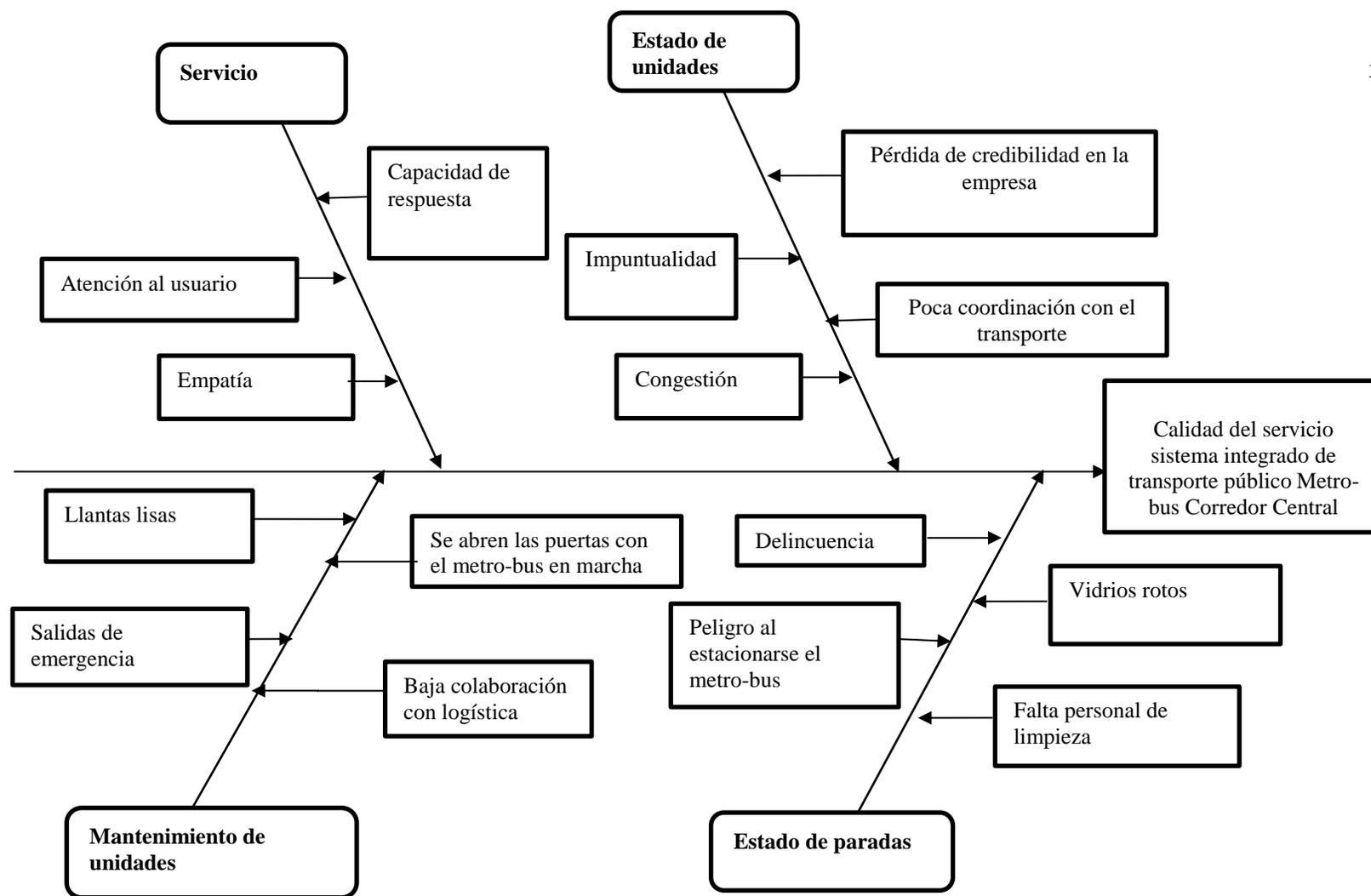


Figura 2: Causa y Efecto

Objetivos

Objetivo general

Analizar la calidad del sistema integrado de transporte público Metro-bus Corredor Central Norte, mediante el Modelo Servpef que permitirá obtener resultados de la problemática planteada, para mejorar las necesidades básicas del sector del transporte público de pasajeros.

Objetivos específicos

- Evaluar los niveles de percepción de los usuarios frente a la calidad en el servicio del sistema Corredor Central Norte que permita una mejora continua dentro del mismo
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan el sistema Corredor Central Norte para conocer la experiencia obtenida en por este medio de transporte
- Diseñar una propuesta para brindar información, capacitación que ayude a los, transportistas sobre el uso adecuado del transporte, para gestionar de manera idónea los flujos de tránsito y la mejora del servicio.

Determinación de Variables

Variable dependiente

“Variable dependiente es aquella cuyos valores dependen de los que asuma otra variable”.

(Núñez Flores María Isabel, 2007, pág. 169).

La variable dependiente que se identifica en la investigación son:

Elementos tangibles, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta, Empatía.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Introducción

[...] Está directamente relacionado con la investigación y, por lo tanto, con la ciencia. Se entiende por marco teórico el conjunto de ideas, procedimientos y teorías que sirven a un investigador para llevar a término su actividad. Podríamos decir que el marco teórico establece las coordenadas básicas a partir de las cuales se investiga en una disciplina determinada

1.1 Normativa

1.1.1 Agencia nacional de tránsito

Muchos países en el mundo disponen de un sistema que se encarga de controlar los procesos relacionados con la tramitación vehicular, con la finalidad de hacer valer o cumplir las diversas leyes establecidas en los mismos, relacionadas con el tránsito terrestre. En el caso de Ecuador, podemos decir que no es la excepción. Y es que en este país se dispone de un organismo encargado, precisamente, de las diversas tramitaciones vehiculares efectuadas por todo el territorio nacional ecuatoriano...

[...]La ANT es una organización pública que se encarga de garantizar la segura y libre movilidad terrestre por todo el territorio ecuatoriano. Además, presta servicios de alta calidad con la finalidad de satisfacer las demandas de la ciudadanía en Ecuador. Su base legal se fundamenta en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Seguridad vial y Tránsito (documento), la cual regula

algunos aspectos relacionados con la forma de efectuar ciertos procedimientos legales relacionados con las matrículas vehiculares en el país. (Ramos Pacheco Carlos Alejandro, 2017)

1.1.1.1 Funciones de la Agencia Nacional de Tránsito

- a) Planificar y gestionar: La función principal de la Agencia Nacional de Tránsito consiste en controlar, regular y planificar la gestión del transporte terrestre, seguridad vial y tránsito por todo el territorio nacional ecuatoriano. Para lograr esto, dicho organismo se ha propuesto satisfacer la demanda de la ciudadanía ecuatoriana de la mejor forma posible, con el propósito de ofrecer servicios de alta calidad a la misma. Con esto, pretende también garantizar la libre y segura movilidad terrestre. (Ramos Pacheco Carlos Alejandro, 2017).
- b) Regular y controlar: Aparte de anterior, la ANT tiene como función regular y controlar las competencias terrestres, lo cual llevará a que exista una regulación eficaz a través de la planificación de las mismas. Además, siempre busca incrementar la eficiencia operacional, aunada al hecho de usar eficientemente el presupuesto. (Ramos Pacheco Carlos Alejandro, 2017).
- c) Calidad: Otra función de la Agencia Nacional de Tránsito implica incrementar la cobertura y la calidad con respecto al servicio del transporte terrestre. Por último, una de las funciones también implica aumentar la calidad del tránsito en la Red Vial Estatal. Cabe mencionar que estas son solo algunas de las funciones de la ANT. (Ramos Pacheco Carlos Alejandro, 2017).

1.1.2 Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial

Art. 53.- Prohíbese toda forma de monopolio y oligopolio en el servicio de transporte terrestre. La Comisión Nacional regulará las formas de prestación del servicio conforme la clasificación prevista en esta Ley. (Asamblea Nacional Constituyente, 2014, pág. 16)

La prestación del servicio del transporte terrestre estará sujeta a la celebración de un contrato de operación. (Asamblea Nacional Constituyente, 2014, pág. 17)

Art. 54.- La prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

- a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, adolescentes, niñas y niños;
- b) La eficiencia en la prestación del servicio;
- c) La protección ambiental; y,
- d) La prevalencia del interés general por sobre el particular. (Asamblea Nacional Constituyente, 2014, pág. 17)

Art. 55.- El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación. (Asamblea Nacional Constituyente, 2014, pág. 17).

Art. 56.- El servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado, u otorgado mediante contrato de operación a compañías o cooperativas legalmente constituidas. (Asamblea Nacional Constituyente, 2014, pág. 17).

Al momento de que existe un transporte público debe estar regida a las leyes que establece un país y dar el cumplimiento apropiado a las mismas, estas leyes no solo velarán por el bienestar de la ciudadanía sino también de los transportistas y compañías involucradas.

1.1.3. Plan del buen vivir

El Plan Estratégico de Movilidad [PEM] orienta el desarrollo del Sistema de Transportes de Ecuador para el periodo 2013-2037 definiendo los programas de actuación en relación con las infraestructuras, los equipamientos y el marco institucional y de gestión. La planificación general del país propugna la reconstrucción de lo público y el PEM quiere ser una herramienta que ayude al Estado a recuperar su papel de regulador y planificador. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013, pág. 11)

El desarrollo del concepto de soberanía territorial interior, será una herramienta básica para alcanzar la integración territorial del país. La reconstrucción de lo público para fortalecer el Estado y el ejercicio de la soberanía real en todo el territorio fomentará la integración social y el desarrollo económico. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013, pág. 11)

El estado de abandono de las infraestructuras y la falta de acción en los aspectos organizativos eran un claro lastre para el desarrollo del país. La precariedad general del Sistema de Transportes, reforzada por la limitada validez de la información básica, exigían un planteamiento decidido de las políticas activas de desarrollo. El balance inicial resulta claramente positivo, aunque todavía están presentes en los métodos de trabajo actuales, importantes debilidades que afectan de manera destacada a la definición técnica de las actuaciones y a la información de base sobre la que debe apoyarse la selección de prioridades. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013, pág. 11)

Estas debilidades pueden, en algunos casos, influir negativamente en el desarrollo inmediato del sistema y orientarlo hacia metas de riesgo...

El Plan Nacional para el Buen Vivir está acompañado por un sistema de monitoreo y evaluación que hará posible conocer los impactos de la gestión pública y generar alertas oportunas para la toma de decisiones. Este sistema está basado en la lógica de comparar lo programado frente a lo realizado, tomando como base la planificación nacional y la formulación realista de indicadores y metas. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013, pág. 11)

1.1.4. Política tarifaria

Los ingresos de los transportes públicos deben estar derivados de la operación de los servicios el cual va a permitir cubrir todos los costos incluyendo las inversiones que se han realizado a largo plazo el cual le permita proveer una rentabilidad razonable para los operadores. Los ingresos pueden ser una combinación de recaudación por tarifas y subsidios proveídos por las administraciones públicas...

Los montos y el mecanismo de la entrega de subsidios a los operadores, estos deben estar estrictamente relacionados con la producción realizada es decir con la demanda de pasajeros por día, ya que sin supervisión este sería un sistema abierto al abuso y esto provocaría ineficiencias en la gestión y operación no proporcionando incentivos para poder buscar reducciones de costos de mejoras en su productividad...

Los niveles de las tarifas deben ser equitativas socialmente y relacionadas a la demanda de pasajeros. (Corporación Financiera Nacional, 2017).

El transporte y almacenamiento, en el año 2016 suma \$4,713 millones, con una participación en el total del PIB de 6.8%, evidenciando un crecimiento del 0.12% respecto al año 2015. (Corporación Financiera Nacional, 2017).

Tabla 1

Participación de transportes

Año	Transporte y Almacenamiento (Millones USD de 2007)	PIB Total (Miles USD de 2007)	Participación
2013	4,577	67,546	6.78%
2014	4,807	70,243	6.84%
2015	4,707	70,354	6.69%
2016	4,713	69,321	6.80%

Fuente: (Corporación Financiera Nacional, 2017)

1.2. Troncales

1.2.1. El Troncal Oriental Ecovía: Es una línea de transporte público de la ciudad de Quito, capital de Ecuador. Forma parte del sistema Metrobus-Q, que es constituyente a su vez del Sistema Integrado de Transporte Metropolitano de la ciudad (SITM-Q). Su planificación y construcción se realizó durante la alcaldía de Roque Sevilla (1998-2000), aunque fue inaugurada en los primeros meses de la administración de Paco Moncayo (2000-2009). Se convirtió en el segundo sistema planificado de transporte masivo de la urbe, después del Trolebús, inaugurado en 1995.

Mediante sus carriles exclusivos, el corredor recorre parte del flanco nor-oriental de la urbe a través de las avenidas 6 de Diciembre, Gran Colombia y Pichincha; conectándolo desde el centro-norte, en la estación Río Coca, hasta el centro histórico, en el Playón de La Marín. Su servicio

longitudinal principal se extiende a los sectores periféricos mediante un sistema de buses urbanos denominados "alimentadores".

El ecovía está integrado tarifariamente al sistema metropolitano, por lo que el costo del servicio es de 0,25 USD, e incluye las conexiones a los otros corredores y alimentadores (con excepción de las rutas Q23, Q24 Y Q31)

1.2.2. Troncal Central Trole:

[...]La Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMT PQ) se creó mediante la Ordenanza Municipal No. 0314 del 13 de julio de 2010; y actualmente administra los principales corredores viales de la ciudad: Trolebús, Oriental Ecovía y Sur Occidental. La historia del transporte municipal, sin embargo, inició en 1990 con la conceptualización del Trole: un proyecto orientado a atender las crecientes necesidades de movilidad de la ciudadanía y ofrecer una alternativa tecnológica, de alta calidad, frente a las limitaciones de los servicios existentes en la época. El primer trolebús arribó a Quito en octubre de 1995. Ese mismo año, el 17 de diciembre, inició formalmente la operación de la primera fase del servicio, que comprendía el tramo entre El Recreo y la calle Esmeraldas, con 14 unidades de trolebús que transportaban un promedio de 50 mil pasajeros diarios. La entidad encargada de administrar este sistema fue la Unidad Descentralizada para Gestión y Operación del Trolebús, creada con la resolución municipal No. 048. (Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros)

Durante los años subsiguientes se concretaron las ampliaciones del corredor Trolebús la Colón posteriormente a la Terminal Norte la "Y". La extensión de este corredor hacia el sur inició en el año 2000, con la apertura de la estación Morán Valverde, y culminó con la extensión del servicio

a Quitumbe. La flota del contaba entonces con 113 trolebuses. Actualmente, el Trole es el único sistema que une longitudinalmente la terminal terrestre de Carcelén, al norte, con la terminal Quitumbe, en el sur. (Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros)

Troncal Occidental: Cada día se movilizan cerca de 236 mil personas en el corredor Sur Occidental de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte Metropolitano de Quito. En mayo de este año, este corredor cumplió 4 años atendiendo a la ciudadanía...

[...] En sentido sur-norte, el corredor articula Quitumbe con el sector del Seminario Mayor por el sector occidental de la ciudad, y ofrece a los usuarios la posibilidad de integrarse con un solo pasaje al resto de corredores administrados por la EPMTP...

En total el Corredor Sur Occidental cuenta con una terminal (Quitumbe) y 19 paradas. Por otra parte, también facilita el flujo de pasajeros hacia la Metrovía, la cual llega hasta el terminal de La Ofelia, al norte de Quito. Para atender la demanda de pasajeros, el corredor cuenta con una flota de 301 buses tipo, más 1 bus de reserva. (Agencia Publica de Noticias de Quito, 2016)

1.2.3. Sistema de Transporte Corredor Central Norte

Junto con el Corredor Sur Occidental conforman el eje occidental de transporte del Subsistema de Transporte Metrobus-Q. Inició su operación en noviembre del año 2004. En la actualidad este corredor está siendo administrado por la Municipalidad y operado por los operadores de transporte del sector. Este corredor toma como ejes de referencia las avenidas América y Prensa, e incluye como área de influencia directa toda el área urbana localizada en los márgenes de las mismas; por el costado occidental hasta la Av. Occidental, por el sector norte

hasta La Ofelia y por el sector centro hasta la Marín. (Distrito Metropolitano de Quito, 2012, pág. 32).

La línea troncal, a través de su carril exclusivo, cubre una distancia de 14,5 km que va desde el terminal La Ofelia, ubicado en el sector norte, hasta la estación de transferencia Marín Valle, ubicada en el sector centro. En los puntos de parada se dispone de un carril adicional para rebasamiento. La línea troncal tiene 37 puntos de parada, entre paradas tipo, estaciones de transferencia y terminales, todas al mismo nivel de los buses articulados para permitir el ingreso y salida de pasajeros de forma rápida y segura. Todas las paradas están debidamente señalizadas, permitiendo su fácil identificación. (Distrito Metropolitano de Quito, 2012, pág. 32)

Todos los puntos de paradas son del tipo simple, utilizándose en uno de los sentidos de recorrido (N-S o S-N). Todos los puntos de parada poseen una bahía para el embarque y desembarque de usuarios de un bus articulado con excepción de las estaciones Florida y La Y, que poseen una bahía para el embarque y desembarque de usuarios de buses alimentadores. (Distrito Metropolitano de Quito, 2012, pág. 32).

Existen 7 empresas las cuales son accionistas como son: Global Trans, San Carlos, Trans-hemisfericos, Paquisha, Calderón, Conetra y Catar, la empresa actualmente cuenta con 73 unidades las cuales dan servicio alrededor de 200.000 personas.

Tabla 2

Participación de las operadoras

Operador	Flota de buses troncales	% de participación
Globaltrans	32	43,8%
Conetra	21	28,8%
Catar	17	23,30%
Pichincha	3	4,1%
TOTAL	73	100%

Fuente: (Corredor Central Norte)

Tabla 3*Buses Convencionales por operadora*

Operador	Flota de buses alimentadores	Flota de buses Remanentes	Flota de buses de apoyo
Globaltrans	89	62	36
Conetra	45	43	16
Catar	13	78	7
Pichincha	0	12	3
Total	147	195	62

Fuente: (Corredor Central Norte)

Líneas alimentadoras

En este corredor opera dieciséis (16) líneas alimentadoras, sobre una red vial mixta. A lo largo del recorrido de cada ruta alimentadora están definidos los puntos de paradas para el desembarque de usuarios. (Distrito Metropolitano de Quito, 2012, pág. 32).

En la actualidad estas unidades han ayudado a movilizar a más personas que los transportes normales logrando minimizar tiempo y evitando el tráfico ya que cuentan con sus propios carriles de traslado, a pesar que ha tenido una gran aceptación en la ciudad de Quito, todavía deben mejorar sus procesos, la atención a los usuarios entre otras. Fuente: (INEC, 2010)

Tabla 4*Líneas alimentadoras y transversales*

N°	Tipo de transporte	Tipo	Flota
1	Calderón-Ofelia	Alimentador	12
2	Zabala-Ofelia	Alimentador	12
3	Carcelén bajo-Ofelia	Alimentador	3
4	Carcelén bajo-Ofelia	Alimentador	9
5	Atucucho-Ofelia	Alimentador	7

CONTINÚA 

6	Santa María-Ofelia	Alimentador	10
7	Carapungo-Ofelia	Alimentador	12
8	Pisulí-Roldos-Ofelia	Alimentador	16
9	Planada-Ofelia	Alimentador	10
10	Colinas del norte-Ofelia	Alimentador	7
11	Calacalí-Ofeclia	Alimentador	6
12	Bicentenario-Ofelia	Alimentador	3
13	La Pampa-Ofelia	Alimentador	5
14	San Antonio-Ofelia	Alimentador	22
15	Mena del hierro-La "Y"	Alimentador	5
16	Atucucho-Comité del Pueblo	Alimentador	13
17	Placer-Seminario	Alimentador	4
		Total	156

Fuente: (Corredor Central Norte)

1.3. Teoría de Soporte

1.3.1. Modelo Servperf

SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida de la calidad de servicio. Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes...

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor [1] quienes, mediante estudios empíricos realizados en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, de Zeithaml, Parasuraman y Berry no es el más adecuado para evaluar la Calidad del Servicio...

Por tanto la escala SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas...

El razonamiento que fundamenta el SERVPRF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones. (Sociedad inscrita en el Registro Mercantil, Alternativa al SERVQUAL para evaluar la Calidad, 2016)

1.3.2. Praxis Urbana

[...]Las aglomeraciones urbanas están en la encrucijada de la problemática global. En los albores del siglo XXI cerca de la mitad de la población mundial residirá en grandes ciudades. La mayor virulencia de la problemática social y ambiental se produce en causas y efectos que derivan del crecimiento y desarrollo de las grandes ciudades. De hecho, como revisaremos, desde enfoques muy diversos se tiende a converger hacia un análisis del problema de las aglomeraciones urbanas. Si bien las causas y los efectos apuntan a una distinción entre Metrópolis (grandes ciudades del Norte) y las Megalópolis (grandes ciudades del Sur). Las primeras han dejado de crecer en población y tienen su origen en una industrialización basada en la expoliación de los países de las segundas. En las metrópolis se controla la producción y se consume, en las megalópolis se concentra la población expulsada por el modelo extractivo del monocultivo, se concentra la pobreza y se sobrevive. En ambas los problemas evidenciados son una señal de alarma (Alguacil Gomez Julio).

Al pasar de los años las ciudades empiezan a crecer de forma paulatina sin embargo, la magnitud y rapidez del proceso de las urbanizaciones se plantean enorme desafíos en satisfacer

las necesidades básicas como transportes, viviendas, alimentación, servicios básicos y empleos para las personas que viven en ella.

1.3.3. Teoría de la Calidad

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

Según Joseph M. Juran La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos.

1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”.

Según Kaoru Ishikawa “De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.

Según, Philip B. Crosby “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.

Las empresas que prestan servicios y/o bienes, deben tener los recursos necesarios y la capacidad de satisfacer las necesidades exigentes por los consumidores, lo cual permita una ventaja competitiva dentro de un mercado, la calidad no solo se refleja en el proceso final, es decir también se toma en cuenta el desarrollo humano, desarrollo tecnológico, mejora continua.

Implica la necesidad de distinguir los productos y servicios ofrecidos, en términos de calidad y atención. Los productos y servicios se parecen cada vez más, gracias a la tecnología y el conocimiento. La ventaja competitiva consiste en agregar elementos (por ejemplo, calidad y atención) que los diferencien de los productos y servicios de los competidores. La industria automovilística es un buen ejemplo de este tema. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002, pág. 18).

1.3.4. Teoría del consumidor

[...] El comportamiento del consumidor resulta el arma más eficaz para enfocar los esfuerzos de una empresa en la satisfacción de necesidades específicas, las empresas deben tomar en cuenta que el consumidor es un individuo con fuerzas psicológicas y con un contexto social y cultural tan diverso que debe ser estudiado de forma permanente. (Vazquez Gabriela Corona, 2012)

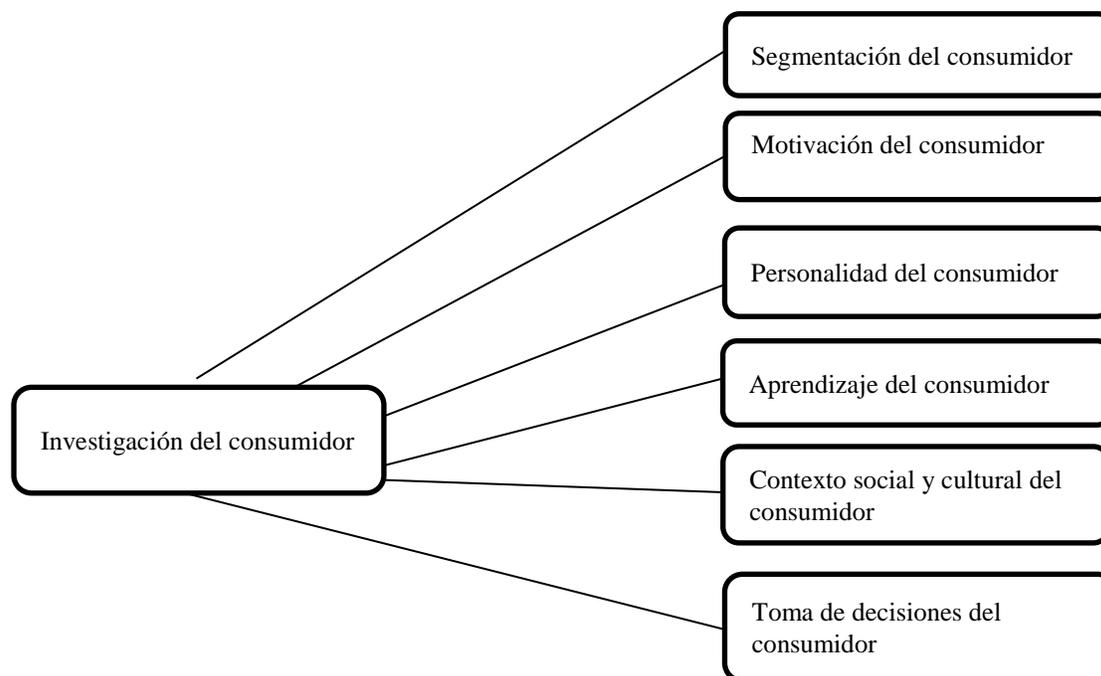


Figura 3: *Investigación del consumidor*
Fuente: (Vazquez Gabriela Corona, 2012)

1.3.5. Teoría de satisfacción de los empleados y de los clientes

También resulta aceptable definir a la satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial...

Una definición del concepto de "Satisfacción del cliente" es posible encontrarla en la norma ISO 9000:2005 "Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario", que la define como la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", aclarando

además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor (Feigenbaum Armand, 2010)

Las empresas de servicios excelentes creen que sus empleados se reflejan directamente en las relaciones con los consumidores, por tal motivo, crean un ambiente de apoyo a los empleados y los recompensan por el buen desempeño de los servicios. (Chiavenato, Gestión de Talento Humano, 2002, pág. 83).

Para dar un servicio que sea basado en la calidad deben contar con profesionales que ayuden a la empresa y a futuros clientes dar soluciones de manera eficaz y eficientes superando expectativas del público en general; el cliente interno es una parte importante que ayudara de manera significativa a la empresa a cumplir objetivo y metas establecidas por la misma mediante el desempeño diario de cada uno de ellos.

1.3.6. Calidad del servicio del transporte público desde la perspectiva del usuario

El tema de la calidad ha recibido una atención considerable por parte de administradores del sector privado e investigadores, debido a su impacto sobre el desempeño organizacional, reducción de costos, satisfacción y lealtad del cliente (Guru, 2003; Newman, 2001; Cronin & Taylor, 1992; Leonard & Sasser, 1982). Es por ello que, la mayor parte de las metodologías de calidad establecen como uno de sus principios, orientar las actividades de las organizaciones a

satisfacer los requerimientos de sus clientes, pues son ellos quienes deciden utilizar o no el servicio y por lo tanto las organizaciones deben esforzarse por conocer sus percepciones, cumplirlas y exceder sus expectativas.

[...]En relación a ello, recientemente en algunos países, la percepción de la calidad en el servicio se ha dirigido al sector público, lo que ha inducido a otra perspectiva de análisis que cuestiona la validez de la percepción de los ciudadanos como juzgadores objetivos y no tan subjetivos del rendimiento real en la administración de servicios públicos (Van Ryzin, Muzzio, Immerwahr, Gulick & Martínez, 2004). Sin embargo, estas evaluaciones ciudadanas han demostrado ser útiles y fiables para evaluar la calidad y rendimiento de algunos servicios públicos, además que la estandarización permitiría la comparación directa entre distintas ciudades y regiones (Charbonneau & Van Ryzin, 2011; Holzer, Charbonneau & Kim, 2009; Van Ryzin, Immerwahr & Altman, 2008; Van Ryzin, 2008). Aunque el área del transporte público no ha sido hasta la fecha objeto de análisis bajo esta perspectiva, es una industria en la que la mayoría de estas organizaciones empiezan a concentrarse (Ancarani & Capaldo, 2001; Comisión Europea, 1995, 1998), del mismo modo que las investigaciones sobre este tema. (Lámbarry Vilchis, Rivas Tovar, & Trujillo Flores, 2013, pág. 80).

Tabla 5
Matriz Marco Referencia

MARCO REFERENCIAL				
PAPER BASE	PAPER 1	PAPER 2	PAPER 3	PAPER 4
Autor: Manuela Krystyna Ingaldi	Autor: Fernando Lámbarry Vilchis, Luis Arturo Rivas Tovar, Mara Maricela Trujillo Flores	Autor: Ing. Rafael Danilo Cedeño Millares	Autor: Óscar Sánchez-Flores Javier Romero-Torres	Autor: Empresa pública Metropolitana de transporte de pasajeros de Quito
Título: El uso del método Servperf para evaluar servicio calidad en la empresa de transporte	Título: Desarrollo de una escala de medición de la percepción en la calidad del servicio en los sistemas de autobuses de tránsito rápido, a partir del Metrobús de la Ciudad de México	Título: La calidad en los servicios de transporte	Título: Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México	Título: Rendición de cuentas
Teoría: Modelo Servperf	Teoría: Praxis urbana	Teoría: Teoría de la Calidad de Servicio	Teoría: Teoría del consumidor	Teoría: Teoría de la Calidad de Servicio - Parasuraman, Zeithalm y Berry,
VARIABLE:	VARIABLE:	VARIABLE:	VARIABLE:	VARIABLE:
1)Infraestructura	1) Comodidad	1) Material	1) Estados físicos de los autobuses	1) Número de unidades
2)Fiabilidad del servicio	2) Condición de los vehículos	2) Capacitación Personal	2) Medidas de Protección Individuales y Colectivas	2) Usuarios
3)Capacidad de respuesta del personal	3) Infraestructura	3) Nivel de satisfacción	3) Tiempo de viaje	3) Infraestructura
4)Seguridad	4) Facilidad de uso	4) Transporte	4) Trato a usuarios	4) Tecnología
4)Empatía del personal	5)Confiabilidad			
Objetivos General	Objetivo Específico	Objetivo Específico	Objetivo Específico	

CONTINÚA 

Analizar la calidad del sistema integrado de transporte público Metrobus Corredor Central Norte, mediante el Modelo Servpef que permitirá obtener resultados de la problemática planteada, para mejorar las necesidades básicas del sector del transporte público de pasajeros.	Evaluar los niveles de percepción de los usuarios frente a la calidad en el servicio del Sistema Corredor Central Norte que permita una mejora continua dentro de este sistema	Diseñar una propuesta para brindar información, capacitación que ayude a los transportistas sobre el uso adecuado del transporte, para gestionar de manera idónea los flujos de tránsito y la mejora del servicio.	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan el sistema Corredor Central Norte para conocer la experiencia obtenida por este medio de transporte
--	--	--	---

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Introducción

[...]Se denomina el conjunto de procedimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada y sistemática en la realización de un estudio.

En un proceso de investigación, la metodología es una de las etapas en que se divide la realización de un trabajo. En ella, el investigador o los investigadores deciden el conjunto de técnicas y métodos que emplearán para llevar a cabo las tareas vinculadas a la investigación

2.2 Definición del objeto de Estudio

En la presente investigación se utilizará una metodología de estudio que servirá para evaluar la calidad del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público Metro-bus Corredor Central Norte, el cual ayudará a obtener resultados que permitirán resolver la problemática planteada. El modelo a aplicarse para el estudio del proyecto es el Modelo SERVPEF.

Tabla 6

GAD

Gobierno Autónomo Descentralizado	Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
Sector	Movilidad
Dependencia Ejecutora	Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito EPMTQP
Año de Informe	2014

Fuente: (Maruri Rafael Villalba, 2014).

Tabla 7
CIUU

SECCIÓN	CÓDIGO CIUU	ESPE C.	DESCRIPCIÓN
I	0000	00	TRANSPORTE
I	6000	00	TRANSPORTE POR VIA TERRESTRE
I	6010	00	TRANSPORTE POR VÍA FERREA
I	6010	01	TRANSPORTE POR VÍA FERREA
I	6010	02	TRANSPORTE DE PASAJEROS DE CARGA POR FERROCARRIL INTERURBANO
I	6021	00	OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REGULAR DE PASAJEROS POR VIA TERRESTRE

Fuente: (Maruri Rafael Villalba, 2014)

La realización del estudio será de campo el cual se evaluará:

- El número aproximado de usuarios que utilizan este medio de transporte: Son las personas que perciben el servicio que les ofrecen.
- Tiempo de recorrido: Una planificación diseñada para la mejora y efectividad del transporte público no puede obviar aspectos relacionados con las decisiones cotidianas respecto a la movilidad, en donde la consideración del tiempo es un elemento clave que actúa muchas veces como determinante de la elección modal, del destino y de la frecuencia de viaje, entre otras. (Miguel Alejandro Parras, 2015, pág. 67)
- Infraestructura: Esto permitirá si las instalaciones del Corredor Central Norte están en buen estado
- Estado de los vehículos: Este punto es muy importante ya que puede evitar problemas a futuros como perjuicios a terceros

- Seguridad: Cada día estamos más expuestos a diversas situaciones de inseguridad que se suceden en los lugares públicos, sobre todo, cuando se concentra un gran número de personas. Algunos de los lugares que pueden llegar a ser inseguros son las estaciones de transporte público e, incluso, el propio medio de transporte. (UNISEG, 2016).

Investigación dentro de la Institución se evaluará:

- Número de empleados: Es importante saber cuántos colaboradores tienen las empresas, las cuales ayudan a cumplir metas establecidas dentro de una entidad.
- Respuesta inmediata hacia los usuarios: La respuesta debe ser clara y exacta de lo que esperan los usuarios.
- Atención al usuario: Este punto es de suma importancia ya que permitirá evaluar si la atención es la adecuada.

Estos puntos a analizar servirán para resolver la problemática planteada.

2.3 Enfoque metodológico

La investigación a aplicarse tendrá como universo de estudio el Distrito Metropolitano de Quito Corredor Central Norte, se establecerá el número de buses que trabajan dentro de la empresa, y usuarios que utilizan este servicio, mediante un muestreo no probabilístico (muestreo por conveniencia) la metodología mixta serán: la recopilación de datos, encuestas, análisis y evaluación de datos

Para la utilización de este instrumento de planificación y legislación que van a consolidar el trabajo, por lo cual, es pertinente basarse en:

- Constitución de la República,

- El Plan Nacional del Buen Vivir,
- Política de Transporte e Infraestructura para la Movilidad y la Logística
- Plan Estratégico de Movilidad
- Lineamientos de Planificación Territorial, SENPLADES

Estos lineamientos estarán basados en el Modelo Servpef, es una estrategia para implementar calidad en las organizaciones; busca guiar, incentivar y apoyar el proceso de mejora continua de las empresas de transportes.

2.4 Determinación de tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra se terminará por el número de aproximado de usuarios diarios 160.000 datos obtenido por el Corredor Central Norte; el cual se utilizara la formula infinita como se demuestra a continuación.

$$n = \frac{Z^2 PQ}{e^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2}$$

$$n = \frac{3,84^2 * 0,50 * 0,50}{0,0025}$$

$$n = \frac{0,96}{0,0025} = 384$$

Símbolo	Descripción
Z	Margen de confiabilidad
P	Probabilidad de que el evento ocurra
Q	Probabilidad de que el evento no ocurra
E	Error de estimación

Se realizará 384 encuestas para los usuarios que utilicen este medio de transporte para obtener la información necesaria sobre el servicio que presta este medio de transporte.

Tabla 8:
Matriz de variables

VARIABLES DE OBJETIVOS					
1	Evaluar los niveles de percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio del Sistema Corredor Central Norte que permita una mejora continua dentro de este sistema	Elementos tangibles	Apariencia Instalaciones Empleados Materiales	Encuesta	Cuestionario
		Fiabilidad	Cumplimiento Tiempo Cliente Mejoras Servicio Errores Tarifa	Encuesta	Cuestionario
2	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios para conocer si el servicio que presta el Corredor Central Norte es el adecuado	Capacidad de respuesta	Comunicación Usuarios Ayuda Disposición	Encuesta	Cuestionario
		Seguridad	Confianza Seguridad Amabilidad Conocimiento	Encuesta	Cuestionario
3	Diseñar una propuesta para brindar información, capacitación que ayude a los usuarios, transportistas sobre el uso adecuado del transporte, para gestionar de manera adecuada los flujos de tránsito y la mejora del servicio.	Empatía	Atención Frecuencia de horario Personalización Intereses Necesidades	Encuesta	Cuestionario

2.6. Diseño de instrumento



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Director: M.Jaramillo;MPDE;DGAU
Investigador: J.Maldonado
Correos: marcoviniciojara@hotmail.com
janeth_m91@hotmail.com
Teléfonos: 0983236080
0980076654

Carrera: Administración de Empresas

Objetivo: Analizar la calidad del sistema integrado de transporte público Metro-bus Corredor Central Norte. Este cuestionario es anónimo las respuestas no le comprometen en nada tan solo se desea conocer su opinión.

Indicaciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y ponga un visto la respuesta que más se acerque a lo que considere usted lo correcto.

Muy frecuentemente	5
Frecuentemente	4
Ocasionalmente	3
Raramente	2
Nunca	1

Género:

Edad:

Tabla 9

Encuesta

DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1. ¿El Corredor Central Norte tiene unidades de apariencia moderna?					
2. ¿Las instalaciones físicas del Corredor Central Norte son visualmente atractivas?					
3. ¿Los empleados de la empresa de transporte tienen apariencia pulcra?					
4. ¿Los elementos materiales (folletos, boletos) son visualmente atractivos?					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
5. ¿El Corredor Central Norte tiene la habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa?					
6. ¿Cuándo la empresa de transporte promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?					

CONTINÚA 

7. ¿Cuando un cliente tiene un problema, el Corredor Central Norte muestra un sincero interés en solucionarlo?					
8 ¿El Corredor Central Norte ha ido mejorado su servicio desde su funcionamiento?					
9. ¿El Corredor Central Norte concluye el servicio en el tiempo prometido?					
10. ¿La empresa de transporte insiste en mantener registros exentos de errores?					
11. ¿Está de acuerdo con la tarifa de recaudación 0.25ctv por su movilización a los diferentes sectores de ciudad?					
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
12. ¿Considera usted que La empresa Metropolitana de transporte de pasajeros Quito da la información necesaria sobre horarios de funcionamiento (feriados, fines de semana, entre otros)?					
13 ¿Los empleados del Corredor Central Norte ofrecen un servicio rápido a los usuarios?					
14. ¿Los empleados de la empresa de transporte siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?					
15 ¿Los empleados de la empresa de transporte nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?					
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					
16. ¿El comportamiento de los empleados del Corredor Central Norte transmite confianza a sus clientes?					
17. ¿Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con el Corredor Central Norte?					
18. ¿Los empleados del Corredor Central Norte son siempre amables con los clientes?					
19. ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?					
	1	2	3	4	
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA					
20. ¿El Corredor Central Norte da a sus clientes una atención individualizada?					
21. ¿La empresa de transporte tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?					
22. ¿La empresa de transporte tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?					
23. ¿El Corredor Central Norte se preocupa por los mejores intereses de los usuarios?					

CAPÍTULO III

Análisis de datos univariado

Tabla 10:
Pregunta una

¿El Corredor Central Norte tiene unidades de apariencia moderna?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	118	30,7
	En desacuerdo	167	43,5
	Indeciso	53	13,8
	De acuerdo	27	7,0
	Totalmente de acuerdo	19	4,9
	Total	384	100,0

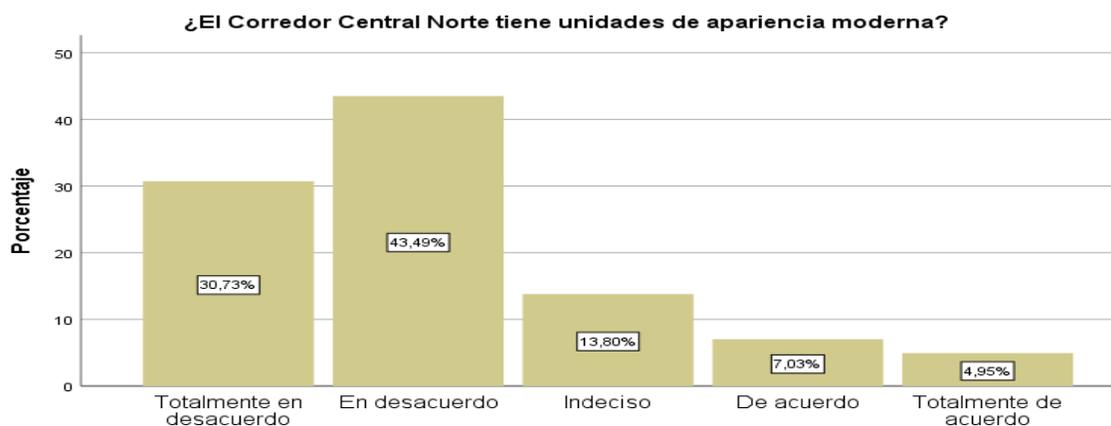


Figura 4: Pregunta 1

Análisis e interpretación

- 167 encuestados contestaron que están en desacuerdo que el Corredor Central Norte tenga unidades de apariencia moderna, mientras que 19 personas contestaron que están en totalmente de acuerdo.

Tabla 11:
Pregunta 2

¿Las instalaciones físicas del Corredor Central Norte son visualmente atractivas?			
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente en desacuerdo	101	26,3
	En desacuerdo	142	37,0
	Indeciso	94	24,5
	De acuerdo	36	9,4
	Totalmente de acuerdo	11	2,9
	Total	384	100,0

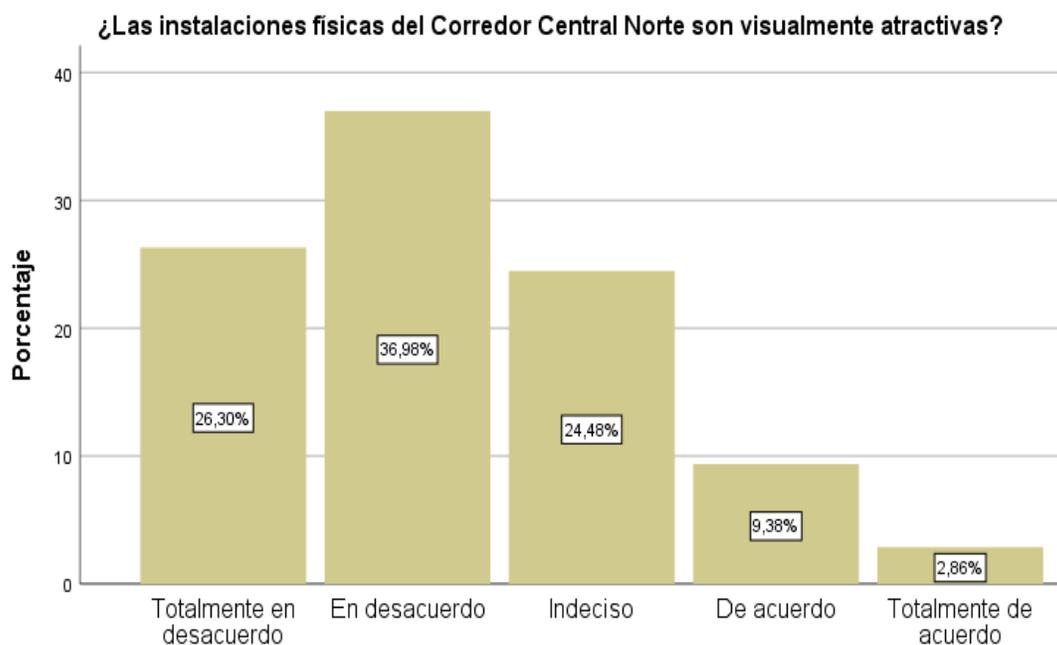


Figura 5: Pregunta 2

Análisis e interpretación

- 142 encuestados respondieron que están en desacuerdo que las instalaciones físicas del Corredor Central Norte sean visualmente atractivas, mientras que 11 personas están totalmente de acuerdo.

Tabla 12:
Pregunta 3

¿Los empleados de la empresa de transporte tienen apariencia pulcra?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	53	13,8
	En desacuerdo	97	25,3
	Indeciso	101	26,3
	De acuerdo	108	28,1
	Totalmente de acuerdo	25	6,5
	Total	384	100,0

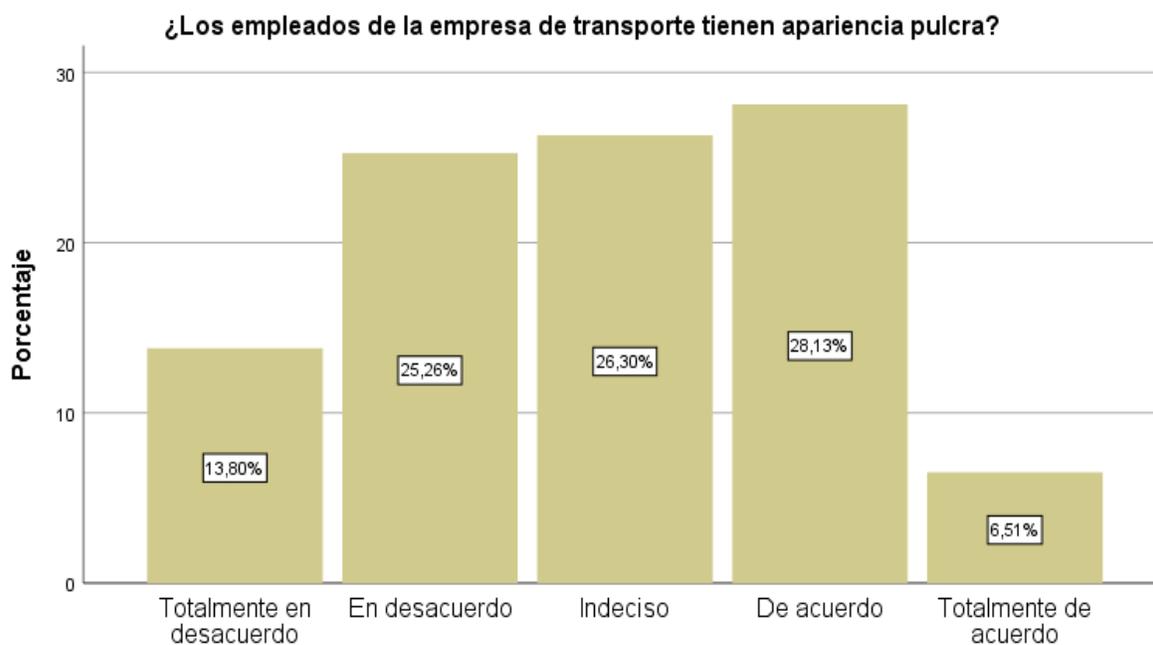


Figura 6: Pregunta 3

Análisis e interpretación

- 108 personas que fueron encuestadas respondieron que están en de acuerdo que los empleados de la empresa de transporte tienen apariencia pulcra, mientras que 25 personas están en totalmente de acuerdo.

Tabla 13
Pregunta 4

¿Los elementos materiales (folletos, boletos) son visualmente atractivos?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	43	11,2
	En desacuerdo	107	27,9
	Indeciso	140	36,5
	De acuerdo	61	15,9
	Totalmente de acuerdo	33	8,6
	Total	384	100,0

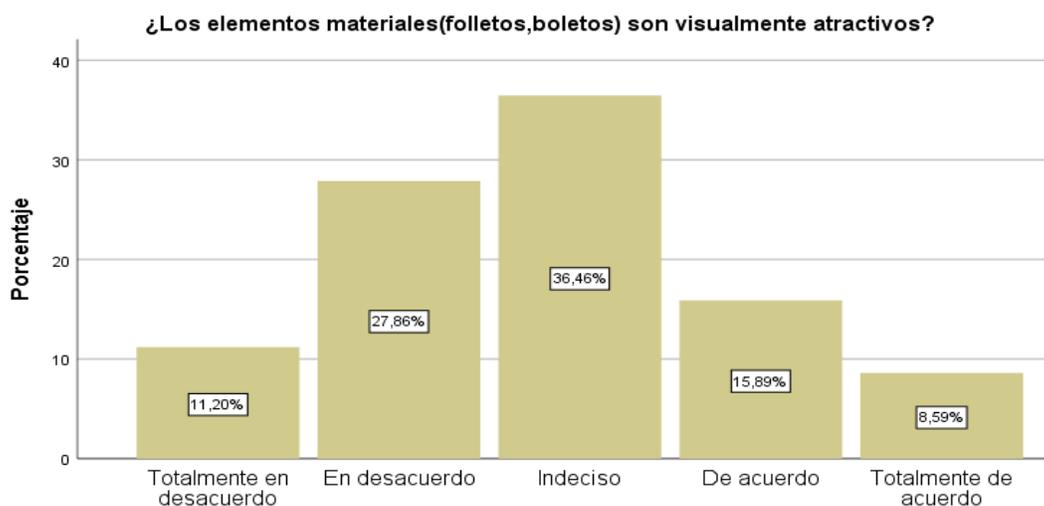


Figura 7: Pregunta 4

Análisis e interpretación

- 140 personas encuestadas se encuentra en una posición indecisa con respecto a que los materiales que les da la empresa de transporte sean atractivos, mientras que 33 personas contestaron que están totalmente de acuerdo.

Tabla 14:
Pregunta 5

¿El Corredor Central Norte tiene la habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	53	13,8
	En desacuerdo	146	38,0
	Indeciso	96	25,0
	De acuerdo	44	11,5
	Totalmente de acuerdo	45	11,7
	Total	384	100,0

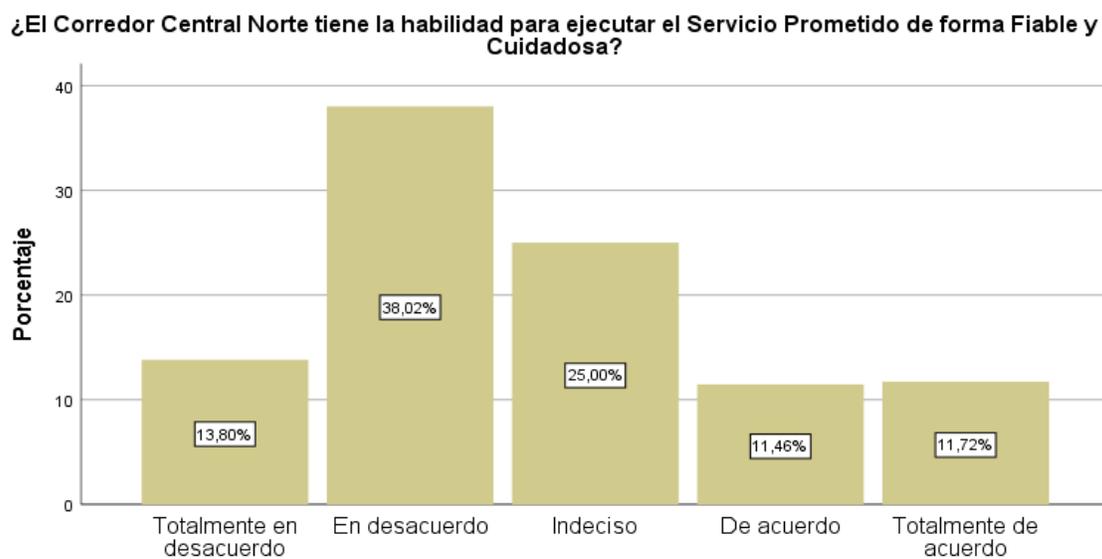


Figura 8: Pregunta 5

Análisis e interpretación

- 146 encuestados contestaron que están en desacuerdo que el Corredor Central Norte tenga la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, mientras que 45 personas encuestadas están en totalmente de acuerdo.

Tabla 15:
Pregunta 6

¿Cuándo la empresa de transporte promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?				
Válido		Frecuencia	Porcentaje	
	Totalmente en desacuerdo	44	11,5	
	En desacuerdo	124	32,3	
	Indeciso	117	30,5	
	De acuerdo	73	19,0	
	Totalmente de acuerdo	26	6,8	
	Total	384	100,0	

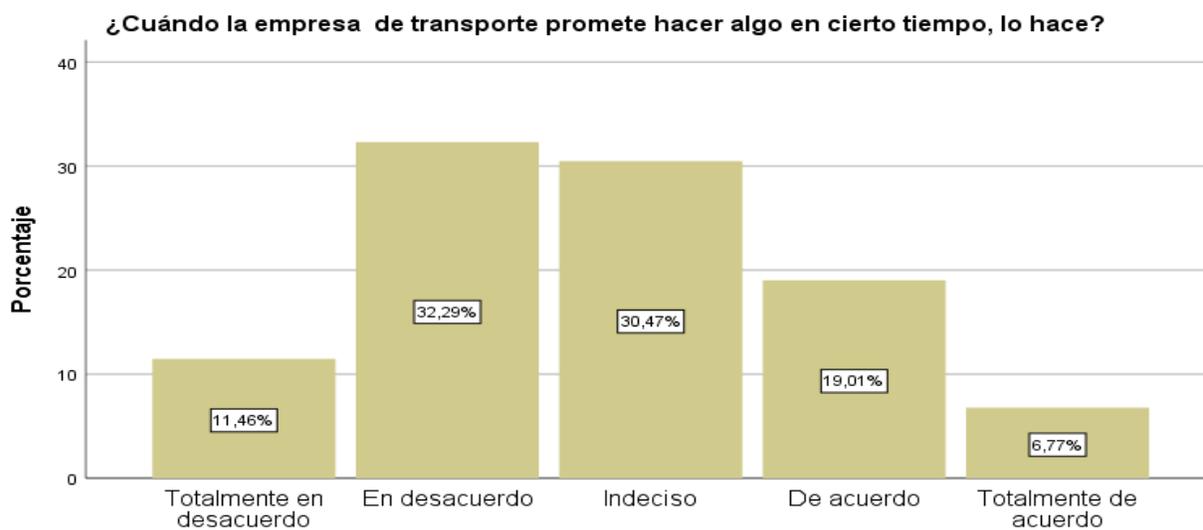


Figura 9: Pregunta 6

Análisis e interpretación

- 124 encuestado contestaron que están en desacuerdo que cuando la empresa de transporte promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple, mientras que 26 usuarios contestaron que están en totalmente de acuerdo.

Tabla 16
Pregunta 7

¿Cuando un cliente tiene un problema, el Corredor Central Norte muestra un sincero interés en solucionarlo?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	53	13,8
	En desacuerdo	118	30,7
	Indeciso	117	30,5
	De acuerdo	69	18,0
	Totalmente de acuerdo	27	7,0
	Total	384	100,0

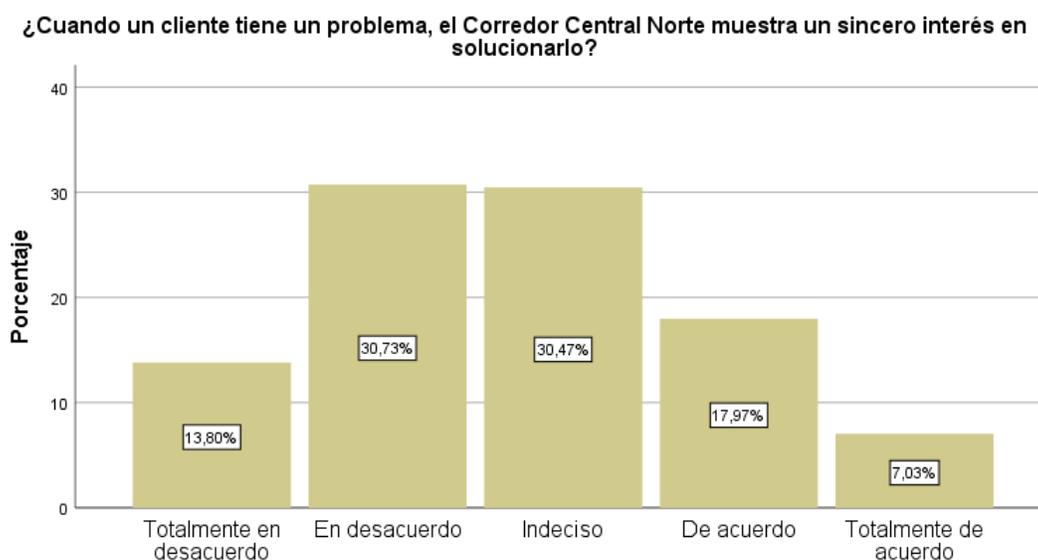


Figura 10: Pregunta 7

Análisis e interpretación

- 118 personas encuestadas respondieron que están en desacuerdo cuando un cliente tiene problema, el Corredor Central Norte muestra un sincero interés en solucionarlo, mientras que 27 personas contestaron que están en totalmente de acuerdo.

Tabla 17
Pregunta 8

¿El Corredor Central Norte ha ido mejorado su servicio desde su funcionamiento?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	52	13,5
	En desacuerdo	120	31,3
	Indeciso	109	28,4
	De acuerdo	74	19,3
	Totalmente de acuerdo	29	7,6
	Total	384	100,0

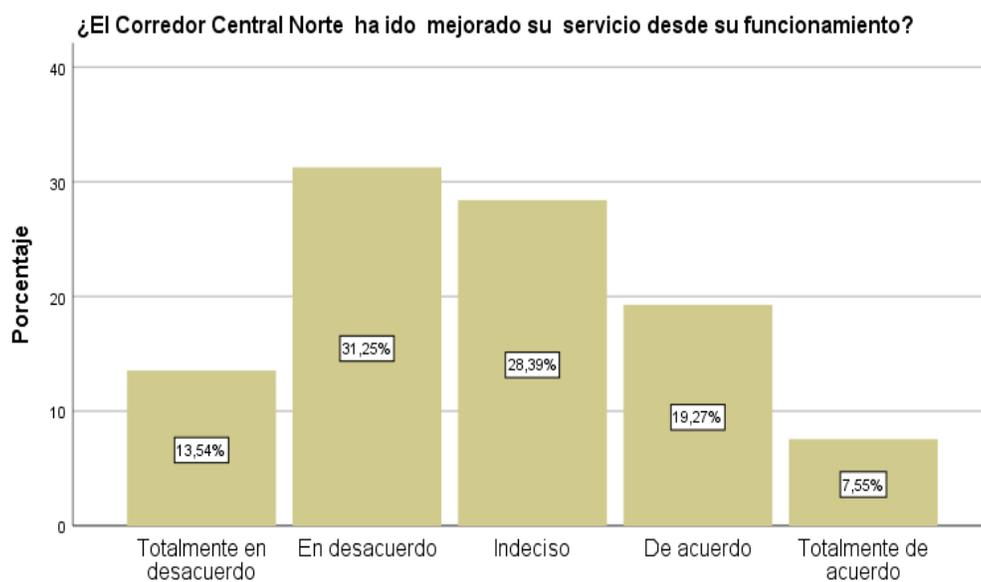


Figura 11: Pregunta 8

Análisis e interpretación

- De los 384 encuestados 120 personas contestaron que están en desacuerdo que el Corredor Central Norte mejorando su servicio desde su funcionamiento, mientras que 29 personas contestaron que están totalmente de acuerdo.

Tabla 18
Pregunta 9

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	38	9,9
	En desacuerdo	92	24,0
	Indeciso	99	25,8
	De acuerdo	106	27,6
	Totalmente de acuerdo	49	12,5
	Total	383	99,7
Total		384	100,0

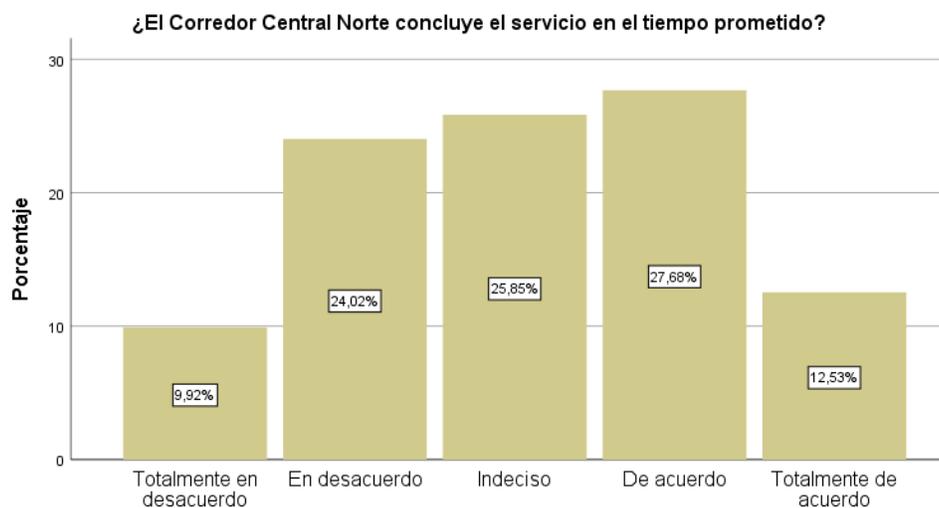


Figura 12: Pregunta 9

Análisis e interpretación

- De los 384 encuestados 106 personas contestaron que están de acuerdo que el Corredor Central Norte concluye el servicio en el tiempo prometido, mientras que 38 personas contestaron que están totalmente en desacuerdo

Tabla 19
Pregunta 10

¿La empresa de transporte insiste en mantener registros exentos de errores?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	45	11,7
	En desacuerdo	108	28,1
	Indeciso	121	31,5
	De acuerdo	82	21,4
	Totalmente de acuerdo	28	7,3
	Total	384	100,0

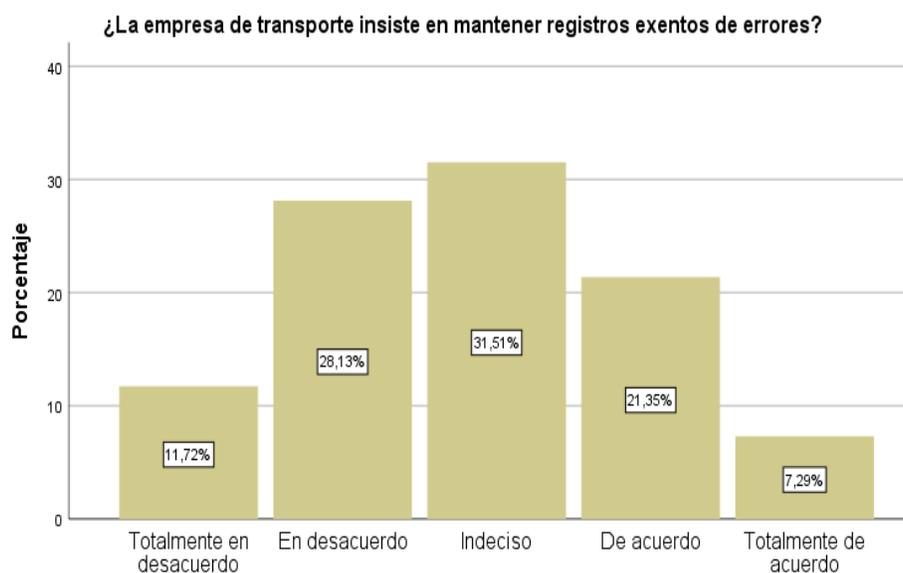


Figura 13: Pregunta 10

Análisis e interpretación

- De 384 encuestados 121 personas contestaron que están indecisos al momento de responder si la empresa de transporte insiste en mantener registros exentos de errores, mientras que 28 personas contestaron que están totalmente de acuerdo.

Tabla 20
Pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	64	16,7
	En desacuerdo	66	17,2
	Indeciso	63	16,4
	De acuerdo	48	12,5
	Totalmente de acuerdo	143	37,2
	Total	384	100,0

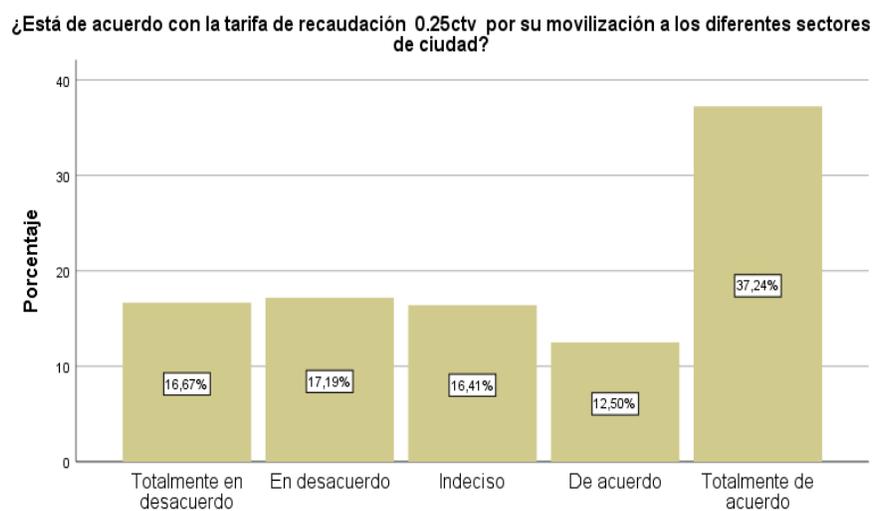


Figura 14: Pregunta 11

Análisis e interpretación

- De los 384 encuestados 143 personas contestaron que están totalmente de acuerdo con la tarifa de recaudación 0,25ctv por la movilización a diferentes sectores de la ciudad, mientras que 66 contestaron que están en desacuerdo.

Tabla 21:
Pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	69	18,0
	En desacuerdo	125	32,6
	Indeciso	77	20,1
	De acuerdo	59	15,4
	Totalmente de acuerdo	54	14,1
	Total	384	100,0

¿Considera usted que La empresa Metropolitana de transporte de pasajeros Quito da la información necesaria sobre horarios de funcionamiento (feriados, fines de semana, entre otros)?

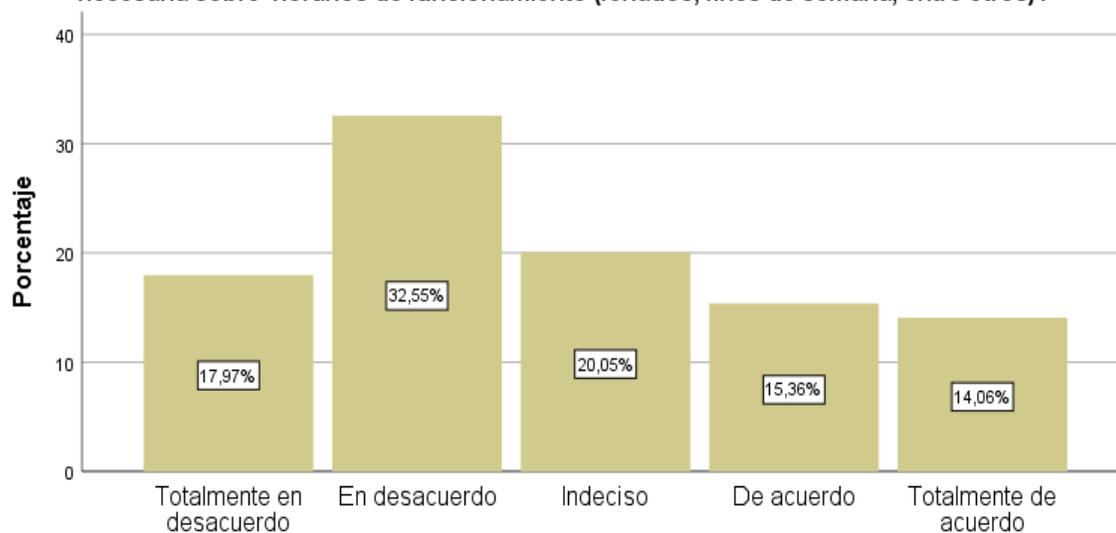


Figura 15: Pregunta 12

Análisis e interpretación

- 125 personas encuestadas contestaron que están en desacuerdo que la empresa Metropolitana de transporte de pasajeros Quito da la información necesaria sobre horarios de funcionamiento como (feriados, fines de semana), mientras que 54 personas están totalmente de acuerdo.

Tabla 22
Pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	32	8,3
	En desacuerdo	112	29,2
	Indeciso	109	28,4
	De acuerdo	78	20,3
	Totalmente de acuerdo	53	13,8
	Total	384	100,0

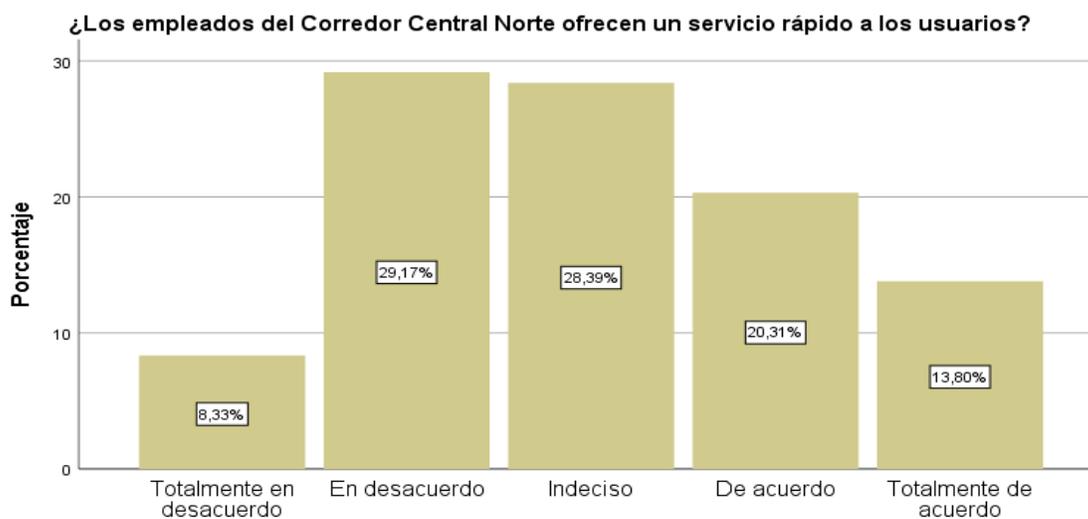


Figura 16: Pregunta 13

Análisis e interpretación

- De 384 personas encuestadas 112 contestaron que están en desacuerdo que los empleados del Corredor Central Norte ofrecen un servicio rápido a los usuarios, mientras que 53 están totalmente de acuerdo

Tabla 23
Pregunta 14

¿Los empleados de la empresa de transporte siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	41	10,7
	En desacuerdo	127	33,1
	Indeciso	94	24,5
	De acuerdo	88	22,9
	Totalmente de acuerdo	34	8,9
	Total	384	100,0

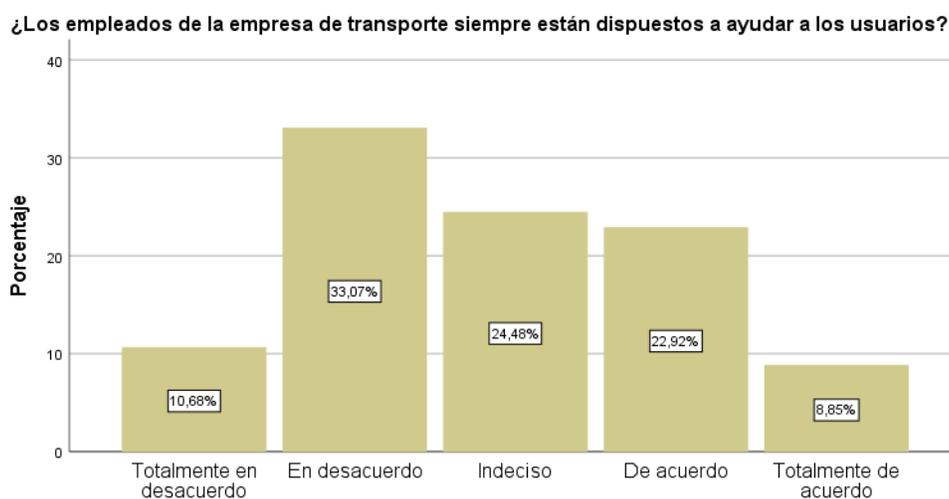


Figura 17: Pregunta 14

Análisis e interpretación

- De 384 encuestados 127 personas contestaron que están en desacuerdo que los empleado de la empresa de transporte siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios, mientras que 34 personas contestaron totalmente de acuerdo

Tabla 24:
Pregunta 15

		¿Los empleados de la empresa de transporte nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	45	11,7
	En desacuerdo	107	27,9
	Indeciso	117	30,5
	De acuerdo	74	19,3
	Totalmente de acuerdo	41	10,7
	Total	384	100,0

¿Los empleados de la empresa de transporte nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?

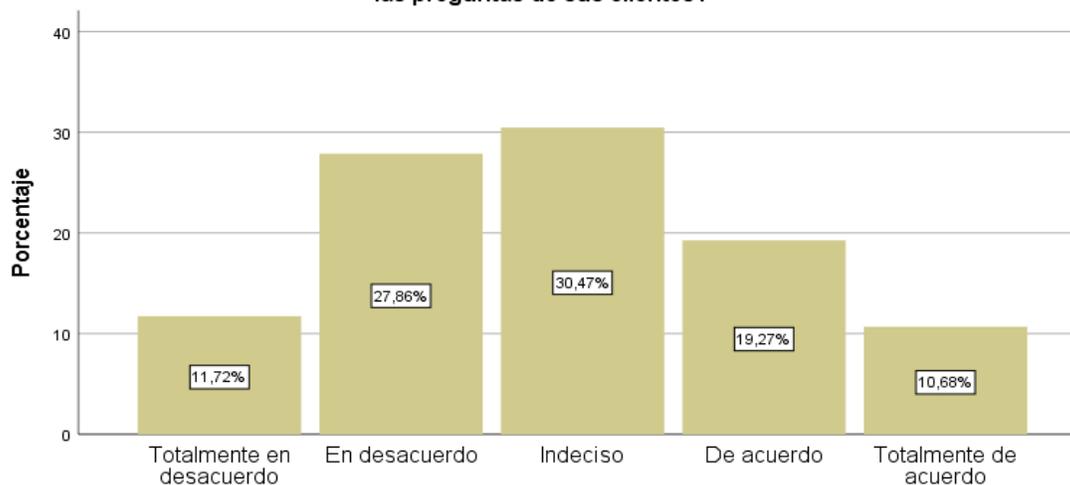


Figura 18: Pregunta 15

Análisis e interpretación

- 117 personas contestaron que están indecisos que los empleados de la empresa de transporte nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes, mientras que 41 personas respondieron que están totalmente en desacuerdo.

Tabla 25
Pregunta 16

¿El comportamiento de los empleados del Corredor Central Norte transmite confianza a sus clientes?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	66	17,2
	En desacuerdo	158	41,1
	Indeciso	86	22,4
	De acuerdo	56	14,6
	Totalmente de acuerdo	18	4,7
	Total	384	100,0

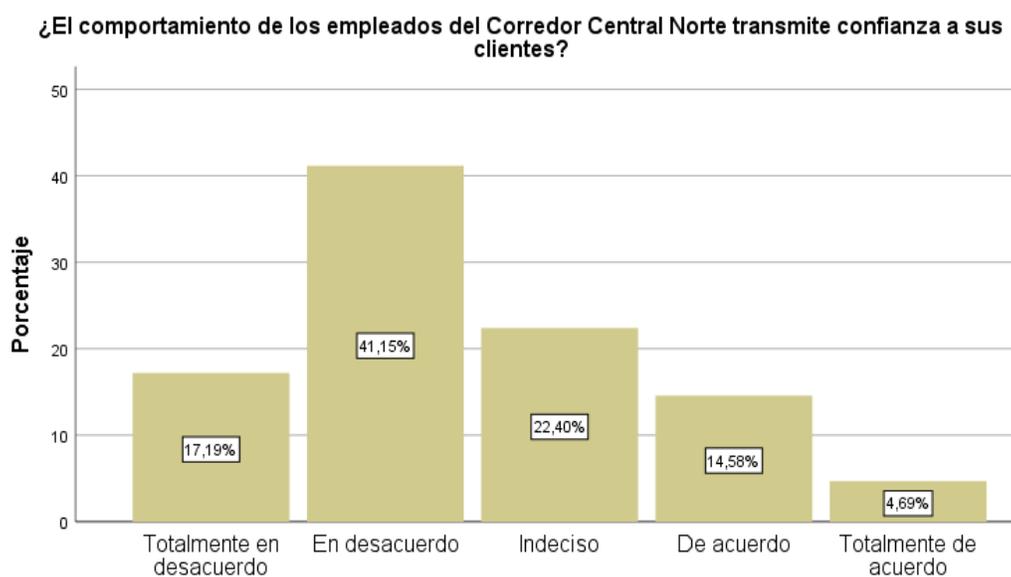


Figura 19: Pregunta 16

Análisis e interpretación

- 158 encuestados contestaron que están en desacuerdo que el comportamiento de los empleados del Corredor Central Norte transmiten confianza a sus clientes, mientras que 18 personas contestaron que están totalmente de acuerdo.

Tabla 26
Pregunta 17

¿Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con el Corredor Central Norte?				
		Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Totalmente en desacuerdo	36	9,4	
	En desacuerdo	125	32,6	
	Indeciso	136	35,4	
	De acuerdo	65	16,9	
	Totalmente de acuerdo	22	5,7	
	Total	384	100,0	

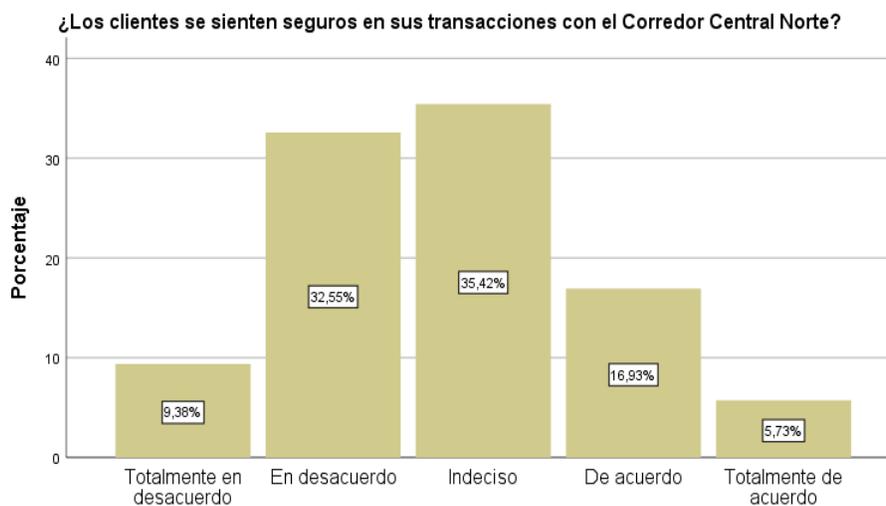


Figura 20: Pregunta 17

Análisis e interpretación

- 136 encuestados contestaron que están indecisos que los clientes se sienten seguros en sus transacciones con el Corredor Central Norte, mientras que 36 contestaron que están en totalmente de acuerdo

Tabla 27:
Pregunta 18

¿Los empleados del Corredor Central Norte son siempre amables con los clientes?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	32	8,3
	En desacuerdo	82	21,4
	Indeciso	186	48,4
	De acuerdo	62	16,1
	Totalmente de acuerdo	22	5,7
	Total	384	100,0

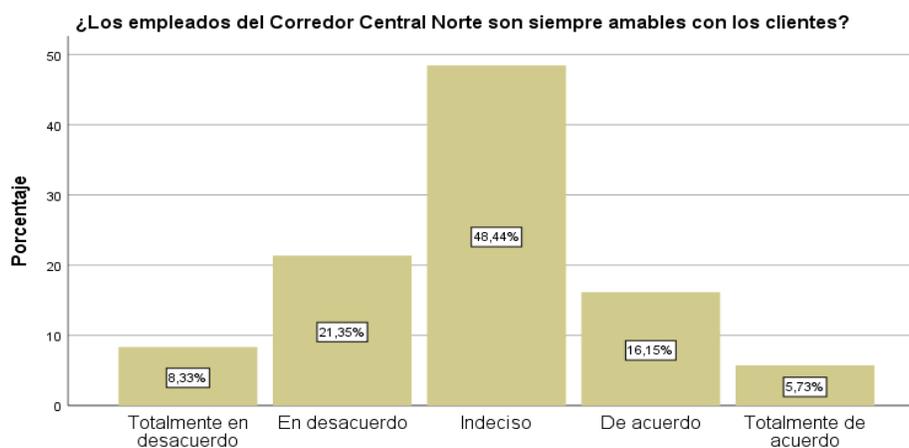


Figura 21: Pregunta 18

Análisis e interpretación

- 186 encuestados contestaron que están indecisos que los empleados del Corredor Central Norte son siempre amable con ellos, mientras que 22 contestaron que están totalmente de acuerdo.

Tabla 28
Pregunta 19

¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				
		Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Totalmente en desacuerdo	53	13,8	
	En desacuerdo	72	18,8	
	Indeciso	82	21,4	
	De acuerdo	141	36,7	
	Totalmente de acuerdo	36	9,4	
	Total	384	100,0	

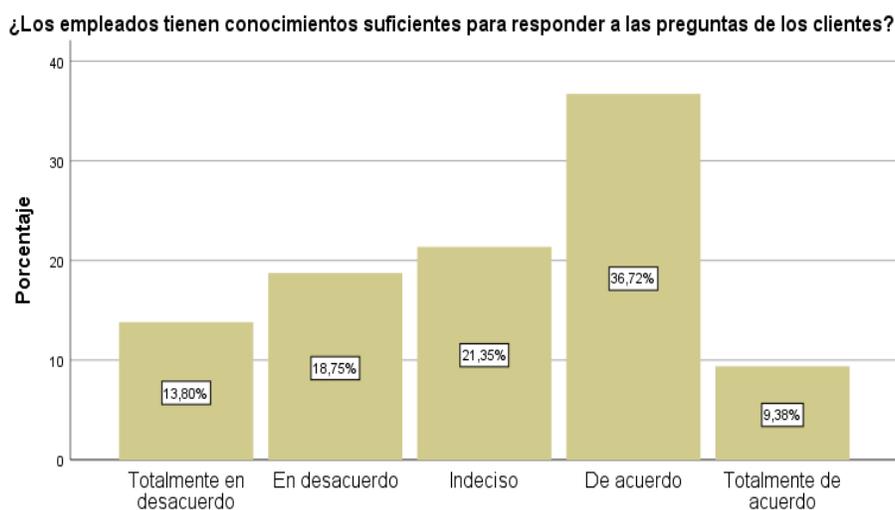


Figura 22: Pregunta 19

Análisis e interpretación

- De 383 encuestados 141 personas están en de acuerdo que los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes, mientras que 53 están totalmente en desacuerdo.

Tabla 29:
Pregunta 20

¿El Corredor Central Norte da a sus clientes una atención individualizada?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	65	16,9
	En desacuerdo	153	39,8
	Indeciso	88	22,9
	De acuerdo	53	13,8
	Totalmente de acuerdo	25	6,3
	Total	383	99,7
Total		384	100,0

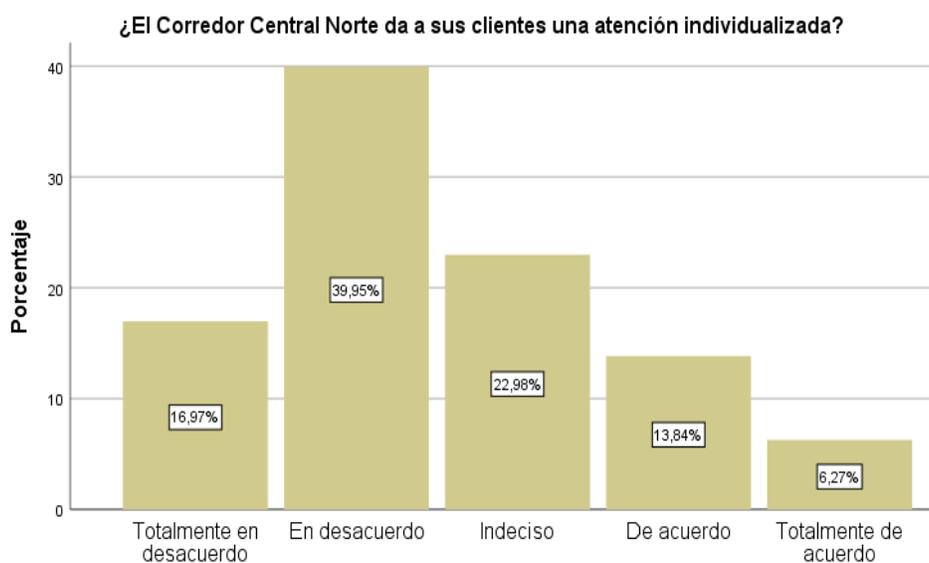


Figura 23: Pregunta 20

Análisis e interpretación

- De 383 encuestados 153 personas están en desacuerdo que el Corredor Central Norte da a sus clientes una atención individualizada, mientras que 25 personas están totalmente de acuerdo.

Tabla 30
Pregunta 21

¿La empresa de transporte tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	29	7,6
	En desacuerdo	107	27,9
	Indeciso	105	27,3
	De acuerdo	100	26,0
	Totalmente de acuerdo	43	11,2
	Total	384	100,0

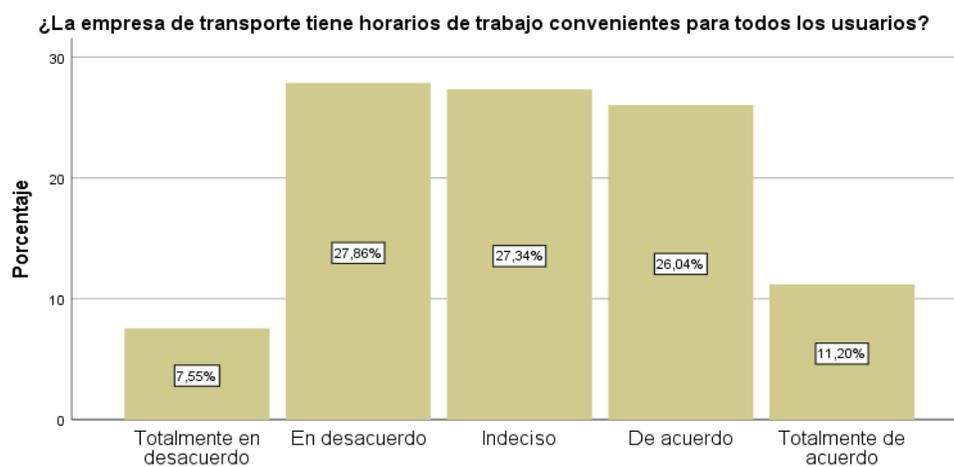


Figura 24: Pregunta 21

Análisis e interpretación

- 107 encuestado contestaron que están en desacuerdo que la empresa de transporte tiene horarios de trabajo convenientes para los usuarios, mientras que 43 están totalmente en de acuerdo

Tabla 31
Pregunta 22

¿La empresa de transporte tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	49	12,8
	En desacuerdo	103	26,8
	Indeciso	146	38,0
	De acuerdo	62	16,1
	Totalmente de acuerdo	24	6,3
	Total	384	100,0

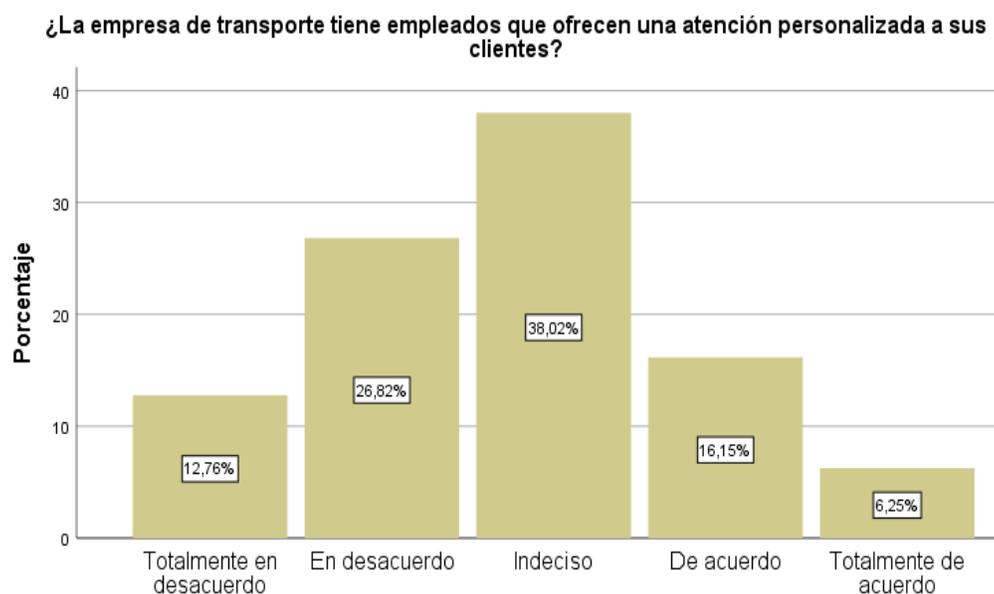


Figura 25: Pregunta 22

Análisis e interpretación

- 146 encuestados que están indecisos que la empresa de transporte tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes, mientras que 24 personas están totalmente de acuerdo.

Tabla 32
Pregunta 23

¿El Corredor Central Norte se preocupa por los mejores intereses de los usuarios?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	46	12,0
	En desacuerdo	150	39,1
	Indeciso	100	26,0
	De acuerdo	67	17,4
	Totalmente de acuerdo	21	5,5
	Total	384	100,0

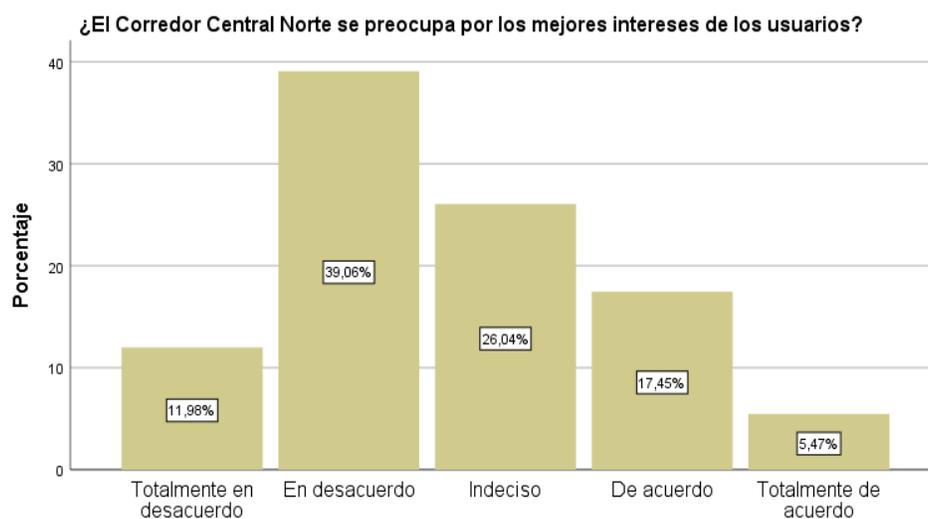


Figura 26: Pregunta 23

Análisis e interpretación

- De 384 encuestados 150 contestaron que están en desacuerdo que el Corredor Central Norte se preocupan por los mejores intereses de los usuarios, mientras que 21 están totalmente de acuerdo

Análisis de datos por dimensiones

Es un proceso de recopilación de datos en el cual se evidencia datos, mediante encuestas, entrevistas, informaciones, entre otras, en donde se obtiene los hallazgos más relevantes que permitan ver lo que está sucediendo, para poder tomar decisiones a futuro.

3.1. Resumen Ejecutivo

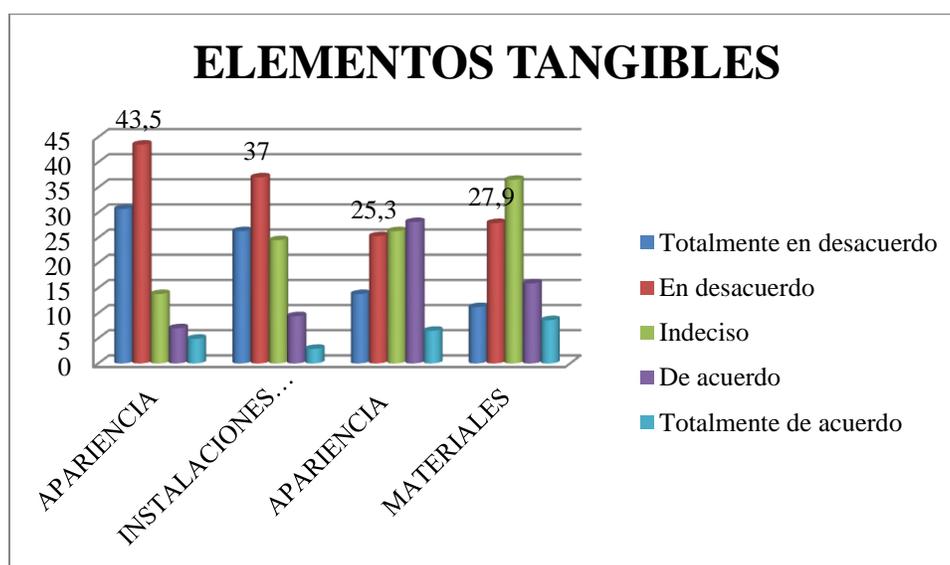
El presente informe tiene como principal objetivo evaluar la calidad del servicio del sistema de transporte público Corredor Central Norte; analizando los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios que utilizan este servicio; los principales hallazgos dentro de la investigación son los siguientes:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Mediante la recopilación de datos y análisis de los mismos se ha podido evidenciar que existen problemas dentro de la empresa tales como: la interacción con los usuarios, servicio, infraestructura, unidades en mal estado no han sido los adecuados estos factores han causado inconformidad para los usuarios que utilizan este medio de transporte; para lo cual la empresa debe tomar acciones correspondientes.

Tabla 33*Dimensión elementos tangibles*

ELEMENTOS TANGIBLES				
	Apariencia	Instalaciones físicas	Empleados	Materiales
Totalmente en desacuerdo	30,7%	26,3%	13,8%	11,2%
En desacuerdo	43,5%	37%	25,3%	27,9%
Indeciso	13,8%	24,5%	26,3%	36,5%
De acuerdo	7%	9,4%	28,1%	15,9%
Totalmente de acuerdo	4,9%	2,9%	6,5%	8,6%

**Figura 27** : Dimensión elementos tangibles

Son aspectos con los que cuenta la empresa, se las conoce como medibles y cuantificables es decir que cuentan con las instalaciones, maquinarias, uniformes, entre otras siendo esta una parte fundamental para poder dar un buen servicio de calidad.

Análisis descriptivo

- Del 100% de usuarios encuestados el 47,7% manifestaron que están en desacuerdo que las unidades del corredor central norte tiene unidades de apariencia moderna y el 30,7% mencionaron que están totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto los usuarios coinciden en que las unidades del corredor central norte no tienen apariencia moderna.

- Del 100% de encuestados el 36% usuarios indicaron que están en desacuerdo que las instalaciones del Corredor Central Norte sean atractivas y el 26,3% mencionaron que están totalmente en desacuerdo. Por lo tanto los usuarios coinciden que las instalaciones físicas no son atractivas; si la empresa no mejora esta tendencia puede provocar la insatisfacción de los usuarios que utilizan este medio de transporte
- Del 100% de usuarios el 28% de encuestados están de acuerdo que los empleados del Corredor Central Norte tienen una apariencia pulcra, y el 25% mencionaron que están en desacuerdo que los empleados tienen apariencia pulcra.
- Del 100% de encuestados el 36,46% usuarios indicaron que están indecisos que los elemento materiales son visualmente atractivos y el 27,90 mencionaron que están en desacuerdo que los materiales recibidos sean visualmente atractivos.

Mediante los problemas que se presentan dentro de esta dimensión existen aspectos que no contribuyen al beneficio de los usuarios, por lo tanto la empresa de transporte debe mejorar estos aspectos.

Tabla 34
Dimensión Fiabilidad

	FIABILIDAD						
	CUMPLIMIENTO	TIEMPO	USUARIO	MEJORAS	SERVICIO	EXENTO DE ERRORES	TARIFA
Totalmente en desacuerdo	13,8	11,5	13,8	13,5	9,9	9,9	16,7
En desacuerdo	38	32,3	30,7	31,3	24	24	17,2
Indeciso	25	30,5	30,5	28,4	25,8	25,8	16,4
De acuerdo	11,5	19	18	19,3	27,6	27,6	12,5
Totalmente de acuerdo	11,7	6,8	7	7,6	12,5	12,5	37,2

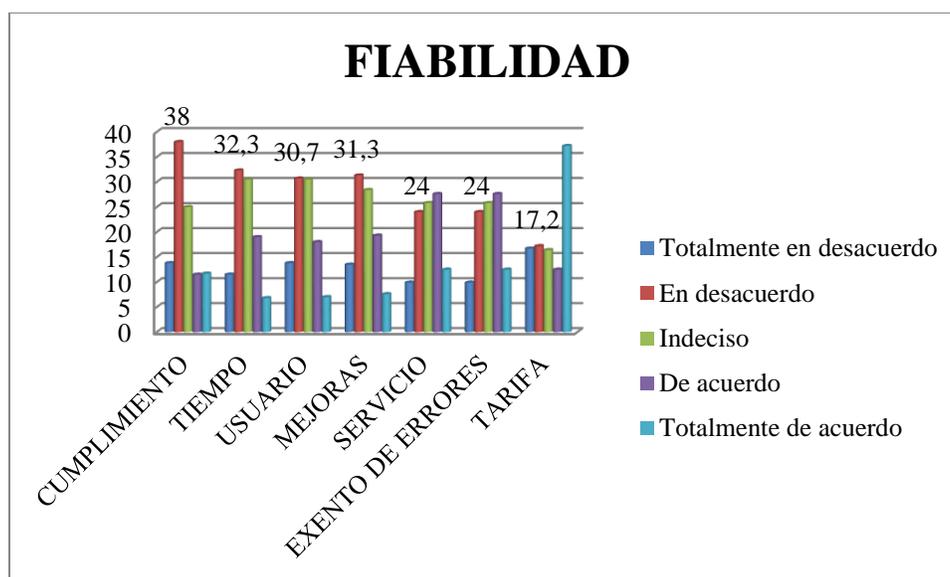


Figura 28: Dimensión Fiabilidad

Fiabilidad es la capacidad de trabajo que tiene una empresa y sus empleados en dar un buen servicio para sus clientes cumpliendo así con las expectativas esperadas de cada uno de ellos.

Análisis descriptivo

- Del 100% de encuestados el 38%, indican que el servicio prometido no es fiable y cuidadoso mientras tanto el 25% se encuentran en una postura indecisa.
- Del 100% de usuarios encuestados el 32%, están en desacuerdo que cuando la empresa de transporte promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple, mientras que el 30,5% se encontraron en una postura indecisa.
- El 30,7% de encuestados respondieron que están en desacuerdo cuando un cliente tiene un problema, el corredor central norte muestra un sincero interés en solucionarlo, mientras que el 30,5% se encuentran en una postura indecisa, si esta tendencia se mantiene puede ocasionar problemas para la empresa si no logran resolver esta tendencia.
- Del 100% de usuarios encuestados el 31% están en desacuerdo que el Corredor Central Norte ha ido mejorando su servicio desde su funcionamiento, mientras que 28,4% se encuentran en una postura indecisa
- El 27%, de encuestados mencionaron que están de acuerdo que el Corredor Central Norte concluye el servicio en el tiempo prometido, mientras que el 25,8% se encontraron en una postura indecisa.
- Del 100% de usuarios encuestados el 31% se encontraron en una postura indecisa que la empresa insiste en mantener registros exentos de errores, mientras que el 28,1% comentaron que están en desacuerdo que la empresa insiste mantener registro exentos de errores.

- Del 100% de usuarios encuestado el 37,2% respondieron que están totalmente de acuerdo con la tarifa de recaudación de los 0,25ctvos por la movilización a los diferentes sectores de la ciudad, mientras tanto el 17,2% comentaron que están en desacuerdo con la tarifa de recaudación.

Al analizar esta dimensión los usuarios contestaron que están insatisfechos con algunos aspectos como la mejora de sus actividades desde su funcionamiento, resolver los problemas existente con los usuarios, por lo cual la empresa se debe comprometer con los usuarios a los que prestan su servicio.

Tabla 35
Dimensión Capacidad de Respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA				
	COMUNICACIÓN	USUARIOS	AYUDA	DISPOSICIÓN
Totalmente en desacuerdo	18	8,3	10,7	11,7
En desacuerdo	32,6	29,2	33,1	27,9
Indeciso	20,1	28,4	24,5	30,5
De acuerdo	15,4	20,3	22,9	19,3
Totalmente de acuerdo	14,1	13,8	8,9	10,7

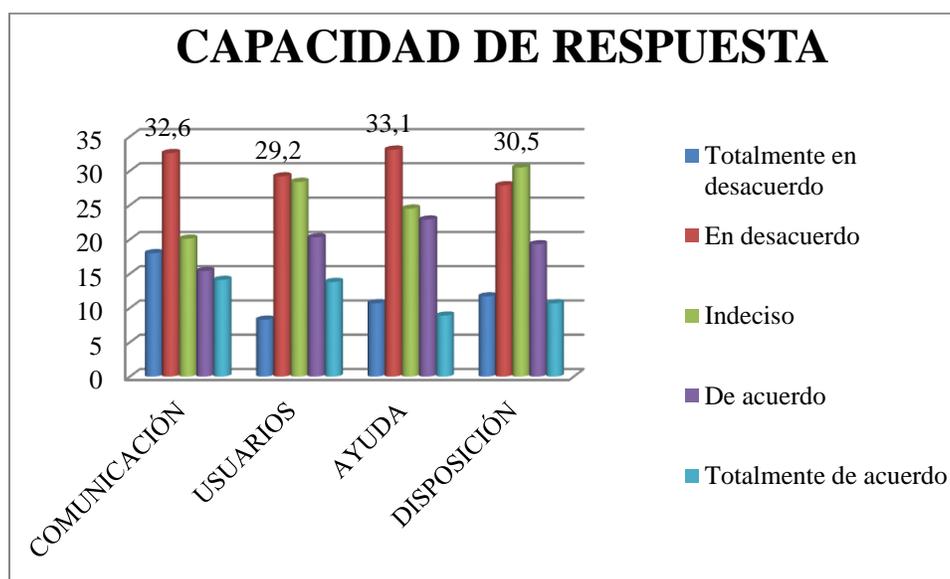


Figura 29: Dimensión Capacidad de Respuesta

Es una parte fundamental lo cual se ven involucrados la empresa y los empleados esto les va a permitir que sus clientes se sientan satisfechos; esto se da siempre y cuando la empresa cuente con la tecnología suficiente, personal amable y capacitado.

Análisis descriptivo

- Del 100% de usuarios encuestados el 32,55% manifestaron que están en desacuerdo que la empresa Metropolitana de transporte de pasajeros Quito de la información necesaria sobre horarios de funcionamiento, mientras tanto un 20% se encontraron indecisos.
- Del 100 de encuestados el 29,2% manifestaron que están en desacuerdo que los empleados del Corredor Central Norte ofrecen un servicio rápido a los usuarios, mientras que el 28,4% se encontraron en una postura indecisa; por lo tanto si esta tendencia se mantiene esto provocará malestar en los usuarios.
- El 33,1% de usuarios encuestados manifestaron que están en desacuerdo que los empleados de la empresa de transporte siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios, mientras tanto el 24% se encontraron en una postura indecisa; si la empresa no mejora este aspecto los usuarios van a seguir teniendo quejas de este sistema.
- Del 100% de usuarios encuestados el 30% encontraron en una postura indecisa de que los empleados de la empresa de transporte nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios, en cambio el 27,9% están en desacuerdo.

En esta dimensión se puede observar que los usuarios en su mayoría contestaron que están en desacuerdo; por lo cual se recomienda realizar capacitaciones a los empleados de la empresa sobre el trato y el servicio que se debe dar al usuario.

Tabla 36
Dimensión Seguridad

SEGURIDAD				
	CONFIANZA	SEGURIDAD	AMABILIDAD	CONOCIMIENTO
Totalmente en desacuerdo	17,2	9,4	8,3	13,8
En desacuerdo	41,1	32,6	21,4	18,8
Indeciso	22,4	35,4	48,4	21,4
De acuerdo	14,6	16,9	16,1	36,7
Totalmente de acuerdo	4,7	5,7	5,7	9,4

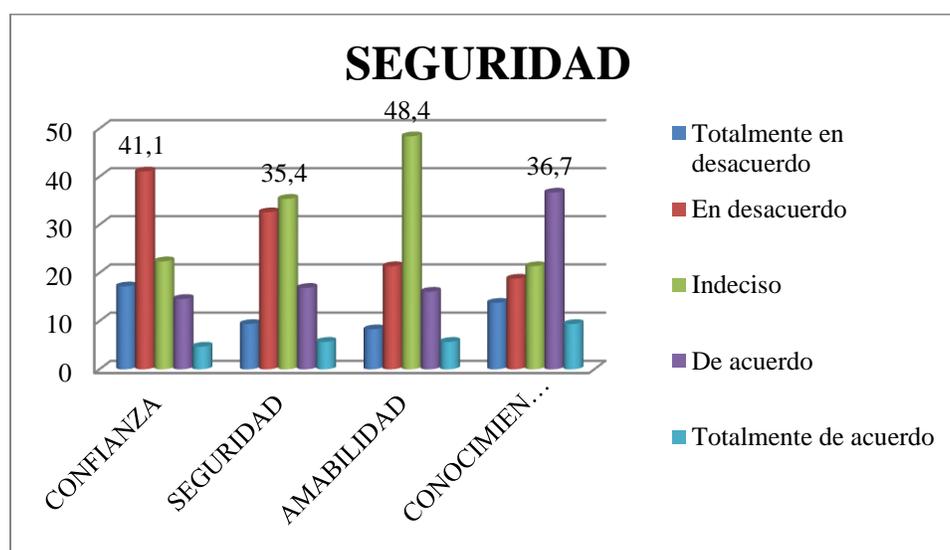


Figura 30: Dimensión Seguridad

Es la confianza que transmite una empresa hacia sus clientes

Análisis descriptivo

- El 41% de encuestados manifestaron que están en desacuerdo que el comportamiento de los empleados del Corredor transmiten confianza a los usuarios, mientras que el 22,4% se encontraron en una postura indecisa al momento de utilizar el servicio.

Del 100% de usuarios encuestados el 35,4% de encuestados se encontraron indecisos que los clientes se sienten seguros en sus transacciones con el Corredor Central Norte medio, mientras que el 32,6% están en desacuerdo; si se mantiene esta tendencia los usuarios pueden cambiar de idea.

- El 48% de usuarios encuestados se encontraron en una postura indecisa que los empleados del Corredor son siempre amables con el cliente, mientras que el 21% están en desacuerdo.
- Del 100% de usuarios encuestados el 36,7% manifestaron estar de acuerdo que los empleados del corredor tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes, por lo tanto el 21,4% se encontraron en una postura indecisa.

Tabla 37
Dimensión Empatía

	EMPATÍA				
	ATENCIÓN	HORARIOS	PERSONALIZACIÓN	INTERESES	NECESIDADES
Totalmente en desacuerdo	17,2	9,4		8,3	13,8
En desacuerdo	41,1	32,6		21,4	18,8
Indeciso	22,4	35,4		48,4	21,4
De acuerdo	14,6	16,9		16,1	36,7
Totalmente de acuerdo	4,7	5,7		5,7	9,4

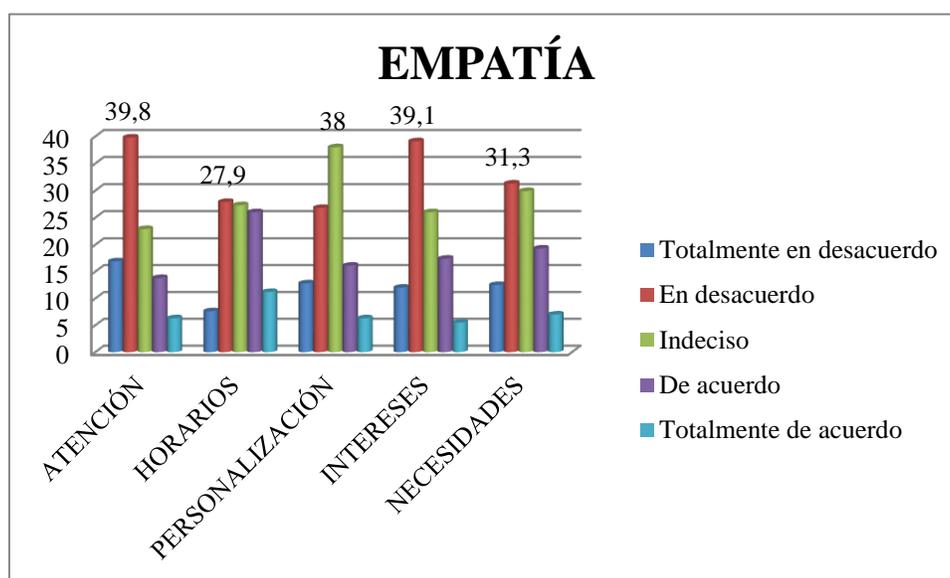


Figura 31: Dimensión Empatía

Se refiere a la participación afectiva que tienen unas personas hacia otras.

Análisis descriptivo

- El 39% respondieron que están en desacuerdo que la atención sea individualizada por motivo que existe aglomeración de usuarios en las paradas y es difícil que exista este tipo de trato especialmente en horas pico.
- El 27% de usuarios respondieron que están de acuerdo que la empresa de transporte tiene horarios convenientes para los usuarios, siendo un beneficio para ellos.
- El 38% de encuestados se encuentran en una postura indecisa que la empresa de transporte tiene empleados que ofrecen una atención personalizadas lo cual, pero si esto no mejora la empresa puede existir usuarios insatisfechos.
- El 39% de usuarios respondieron que están en desacuerdo que el Corredor se preocupa por los mejores intereses de los usuarios.
- El 31% de usuarios respondieron que están en desacuerdo que la empresa de transporte comprende las necesidades específicas, ya que comentaron al momento de que se realizaron las encuestas que todavía deben mejorar en algunos aspectos que les hace falta.

Analizando esta dimensión se puede evidenciar que por la demanda de pasajeros que existe dentro de este sistema no se pudo cumplir con algunos aspectos lo cual la empresa debe tomar medidas necesarias para cumplir con las expectativas de los usuarios siendo un sistema de transporte utilizado por muchas personas.

CAPÍTULO VI

4.1. DISEÑO DE MATRIZ DE PROPUESTA

4.1.1. Propuestas

Propuesta 1.

Objetivo 1.

Realizar capacitaciones al personal de recaudación y transportistas que permita mejorar la calidad del servicio para satisfacer las necesidades cotidianas de los usuarios del DMQ.

Estrategia 1. Evaluación del personal que atiende a cada usuario que utiliza este medio de transporte.

Tabla 38

Propuesta 1: Estrategia 1

Actividades	Acciones	Meta s	Cronograma	Responsable	Costos	Indicadores de gestión
Medición de conocimiento de cada empleado	1.Evaluación de aptitudes 2.Verificación de nivel de estudio 3.Verificación trato hacia los usuarios	80%	Cada 3 meses	Recurso Humanos	\$600	Número de capacitaciones

Estrategia 2

Creación de guía de procedimiento que puedan utilizar los empleados para mejorar la atención de los usuarios que utilizan este medio de transporte.

Tabla 39

Propuesta 1: Estrategia 2

Actividades	Acciones	Metas	Cronograma		Responsable	Costos	Indicadores de gestión
Implementación de guía de procedimientos para una adecuada atención al usuario	1.Creación de guía de procedimiento 2. Inducción de guía de procesos de atención a usuarios 3.Capacitación para los empleados sobre la atención hacia el usuario	80%	Se debe realizar cada 6 meses	Se debe realizar cada 6 meses	Recurso Humanos	\$800	Número de capacitaciones

4.1.2. Propuesta 2

Objetivo 2

Modernizar la troncal principal del Corredor Central Norte instalando bancas de espera, estructurando de manera correcta las paradas dentro de la misma; contar con cámaras de vigilancia que permita tener un control adecuado en esta estación para que los usuarios se sientan seguros

Estrategia 1.

Evaluación de la troncal principal que permita conocer que tan deteriorada esta.

Tabla 40

Propuesta 2: Estrategia 1

Actividades	Acciones	Metas	Cronograma		Responsabl e	Costos	Indicadores de gestión
Evaluación de área física de la troncal principal del Corredor Central Norte	1. Tener los datos verídicos de que tan afectada esta la troncal 2. Verificación de presupuesto de daños y pago para los trabajadores de la obra 3. Aceptación de cotizaciones	90%	07/01/2019	07/01/2020	Gerencia técnica	\$25.000	Por el % de daños estructurales de la empresa

Estrategia 2.

Instalación de cámaras de seguridad y creación de asiento de espera

Tabla 41*Propuesta 2: Estrategia 2*

Actividades	Acciones	Metas	Cronograma		Responsable	Costos	Indicadores de gestión
Instalación de cámaras de seguridad	1. Verificación de los lugares donde pueden establecer las cámaras y asientos de espera 2. Contabilización las cámaras y asientos que se necesitan 3. Realización de cotizaciones	90%	07/01/2019	07/01/2020	Gerencia técnica	\$40.000	Por el número de cámaras y asientos instalados

Estrategia 3.

Reunión de accionistas para verificación de presupuesto

Tabla 42

Propuesta 2: Estrategia 3

Actividades	Acciones	Metas	Cronograma		Responsable	Costos	Indicadores de gestión
Verificación de presupuesto	1. Reunión de accionistas para tratar el tema 2. Presentación de las necesidades del Corredor Central Norte 3. Presentación de cotizaciones.	90%	07/01/2019	07/01/2020	Gerente general	\$200	Número de accionistas que están de acuerdo

CAPÍTULO V

Conclusiones

El tema de los transportes públicos se ha cuestionado por tal motivo es un gran esfuerzo para las empresas que prestan este servicio por la demanda excesiva de pasajeros que tienen por día, tratando de satisfacer las necesidades dentro de una comunidad.

- El Corredor Central Norte actualmente atraviesa problemas como: inconformidad por parte de los usuarios frente a la calidad del servicio y trato hacia los mismos.
- El Corredor Central Norte no cuenta con un buen servicio que pueda satisfacer las necesidades de los usuarios.
- El Corredor Central Norte no cuenta con unidades modernas y que se encuentren en buen estado; provocando malestar en los usuarios.

Recomendaciones

- Desarrollar capacitaciones para empleados y transportistas que permita mejorar la calidad de servicio de este medio de transporte público
- Adecuar de mejor manera la infraestructura y seguridad de la empresa que permita la confianza de utilizar este medio de transporte.
- Comprar nuevas unidades que permitan el traslado de personas de un lugar a otro y sacar de movimiento las unidades que están obsoletas.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Publica de Noticias de Quito. (21 de Septiembre de 2016). Herramienta fundamental para el transporte público . Obtenido de

http://noticiasquito.gob.ec/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2158

[9&umt=Corredor%20Sur%20Occidental,%20otra%20alternativa%20para%20movilizarse](http://noticiasquito.gob.ec/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=21589&umt=Corredor%20Sur%20Occidental,%20otra%20alternativa%20para%20movilizarse)

Alguacil Gomez Julio. (2). Desarrollo Urbano. Obtenido de <http://habitat.aq.upm.es>:

<http://habitat.aq.upm.es/cvpu/acvpu.pdf>

Asamblea Nacional Constituyente. (31 de diciembre de 2014). *Ley Organica de Transporte*

Terrestre Transito y Seguridad Vial. Obtenido de [http://www.turismo.gob.ec/wp-](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf)

[content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf)

[TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf)

Böhler-Baedeker, D.-I. S. (2014). Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo.

Planes de Movilidad Urbana, 1-88.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión de Talento Humano*. Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Grew Hill.

Corporación Financiera Nacional. (Septiembre de 2017). *Sectorial de transporte terrestre*.

Obtenido de <https://www.cfn.fin.ec>: <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2017/09/Ficha-Sectorial-Transporte-Terrestre-.pdf>

Feigenbaum Armand. (2010). Satisfacción del cliente. Obtenido de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html

INEC. (2010). *Estudios económicos de transporte*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Estudios/Estudios_Economicos/Transporte_Quito.pdf

Lámbarry Vilchis, F., Rivas Tovar, L. A., & Trujillo Flores, M. M. (2013). Desarrollo de una escala de medición de la percepción en la calidad del servicio en los temas de autobuses de tránsito rápido, a partir del Metrobús de la Ciudad de México. *Innovar Journal*, 79-92..

Parras Miguel Alejandro, (2015). Tiempo de viaje en transporte. 66-79.

Núñez Flores María Isabel. (2007). Las Variables: Estructura y Función en la Hipótesis. *Variables en la Hipótesis*, 163-179.

Ponton, H. (21 de octubre de 2009). calidad de percespcion recibida porclientes. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/240/597>

Ramos Pacheco Carlos Alejandro. (11 de septiembre de 2017). *Trámites para proceso de licencias de transporte*. Obtenido de <https://tramites.ec/ant>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (17 de Febrero de 2013). *Plan del Buen Vivir*.

Obtenido de <https://www.unicef.org>:

https://www.unicef.org/ecuador/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017.pdf

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil, Alternativa al SERVQUAL para evaluar la Calidad.

(2016). *Alternativa al SERVQUAL para evaluar la Calidad*. Obtenido de

<https://www.aiteco.com>: <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>

Toapante, K. (13 de mayo de 2017). <https://www.eltelegrafo.com.ec>. Obtenido de

<https://www.eltelegrafo.com.ec>: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/punto-de-vista/1/logistica-de-transporte-a-traves-de-la-historia>

UNISEG. (18 de Mayo de 2016). *Seguridad en el transporte público*. Obtenido de

<http://www.iniseg.es>: <http://www.iniseg.es/blog/seguridad/seguridad-en-el-transporte-publico/>

Vazquez Corona Gabriela. (2012). *Comportamiento del consumido*. Obtenido de

<http://www.aliat.org.mx>:

[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Comportamiento
_del_consumidor.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Comportamiento_del_consumidor.pdf)