



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

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE.

TEMA:

PLAN DE MEJORA PARA EL TRANSPORTE DE PUNGALÁ –
CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

AUTORA:

JESSICA TATIANA SOLIS LUZURIAGA.

RIOBAMBA – ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DE TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sta. JESSICA TATIANA SOLIS LUZURIAGA quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez revisado su contenido, se autoriza su presentación.

Dra. Jenny Margoth Villamarín Padilla.

DIRECTOR

Ing. Marco Vinicio Moyano Cascante.

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jessica Tatiana Solis Luzuriaga, declaro que el presente trabajado de titulación es de mí autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica del contenido de este trabajo de titulación.

Riobamba,

JESSICA TATIANA SOLIS LUZURIAGA

C.C. 060518693-1

DEDICATORIA

Primordialmente me gustaría dedicar este trabajo de titulación al pilar fundamental que es Dios quien en el transcurso de mi vida estudiantil me ha colmado de muchas bendiciones y de manera principal a mi madre Alicia de Lourdes Luzuriaga quien, con amor, valor, voluntad constante y cuantiosos sacrificios me supo sacar adelante siendo padre y madre a la vez, llenándome de sabios consejos y brindándome su apoyo incondicional en mis aciertos y errores durante el transcurso de mis estudios siempre estuvo a mi lado, brindándome su apoyo incondicional.

A mi hermano David Pérez por su apoyo moral que supo brindarme a lo largo de mi carrera universitaria.

Jessica Tatiana Solis Luzuriaga.

AGRADECIMIENTO.

Quiero hacer intensivo mi agradecimiento a Jorge Pérez por su apoyo incondicional, moral y sus acertados consejos.

Agradezco al cuerpo Docente de la Escuela de Ingeniería en Gestión de Transporte y de manera especial a la Dra. Jenny Villamarín e Ing. Marco Moyano por la apropiada dirección en el desarrollo del presente documento y por haber compartido sus valiosos conocimientos, previo a la obtención del título universitario.

Jessica Tatiana Solis Luzuriaga.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación de tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	x
Índice de cuadros	xii
Índice de ilustraciones	xii
Índice de gráficos.....	xiii
Índice de anexos.....	xiv
Resumen.....	xv
Abstract.....	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.2.1 Justificación Teórica	5
1.2.2 Justificación Metodológica.	6
1.2.3 Justificación Académica.	6
1.3 OBJETIVOS.	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos.	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.	8
2.1.1 Antecedentes Históricos.	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2.1 Plan	9
2.2.2 Plan de mejora	10

2.2.3	Mejora Continua.	10
2.2.4	Fases del Plan de Mejora	11
2.3	Calidad.	16
2.3.1	Control de calidad.	17
2.3.2	Servicio.	18
2.3.3	Calidad del servicio.	18
2.3.4	Cliente.	18
2.3.5	Sistema de Gestión de Calidad.	19
2.3.6	Principios de la gestión de calidad.	19
2.3.7	La filosofía cero defectos.	20
2.4	IDEA A DEFENDER	21
2.5	VARIABLES	21
2.5.1	Variable Independiente	21
2.5.2	Variable Dependiente	21
	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.	22
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.	22
3.1.1	Exploratoria.	22
3.1.2	Descriptiva.	22
3.2	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.	22
3.2.1	Cuantitativa.	22
3.2.2	Cualitativa.	22
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.	23
3.3.1	Población.	23
3.3.2	Muestra.	23
3.3.3	Aplicación de la fórmula.	24
3.4	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.	24
3.4.1	Deductivo.	24
3.4.2	Inductivo.	24
3.4.3	Sistémico.	25
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	25
3.5.1	Técnicas	25
3.5.2	Instrumento	25
3.6	TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS.	25

3.7	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PILOTO	26
3.8	ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.....	36
3.9	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.9.1	Diagnostico Organizacional.....	38
3.9.2	Prestación de Servicios.....	39
3.9.3	Modelos Administrativos.....	42
3.9.4	Recursos.....	43
3.9.5	Resultados de las Encuestas.....	44
3.9.6	Cuadro Resumen Diagnostico.....	81
3.10	IDEA A DEFENDER.....	85
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPÓSITIVO.....	86
4.1	TITULO.....	86
4.2	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	86
4.2.1	Antecedentes Históricos.....	86
4.2.2	Situación Actual.....	86
4.2.3	Datos Generales.....	87
4.2.4	Datos de los Socios de la Compañía.....	87
4.2.5	Planificación Estratégica.....	89
4.2.6	Principios.....	89
4.3	ASPECTOS JURIDICOS.....	89
4.4	TRANSPORTE ACTIVIDADES.....	90
4.4.1	Rutas y frecuencias:.....	91
4.5	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COMPAÑÍA.....	92
4.6	MATRIZ DOFA.....	93
4.7	FLUJOGRAMA GENERACIÓN DEL SERVICIO.....	94
4.8	PROCESO DE MEJORA.....	95
4.8.1	Diagnóstico.....	95
4.8.2	Diagrama del por qué.....	96
4.8.3	Análisis de las causas.....	97
4.8.4	Diagrama de Pareto.....	98
4.8.5	Diseño y selección de acciones.....	99
4.8.6	Plan de mejoras.....	100
4.8.7	Implementación.....	102
4.8.8	Verificación.....	103

4.9	PLAN DE CAPACITACIÓN.....	105
4.9.1	Nombre del proyecto:	105
4.9.2	Antecedentes	105
4.9.3	Alcance	106
4.9.4	Identificación del problema:	106
4.9.5	Actividad de la compañía:	106
4.9.6	Evolución de la compañía:.....	107
4.9.7	Ubicación geográfica	107
4.9.8	Fines de la capacitación.	108
4.9.9	Objetivos de la capacitación.	109
4.9.10	Meta	109
4.9.11	Estrategias:.....	109
4.9.12	Tipo, modalidad y nivel de capacitación.	110
4.9.13	Comisión del programa de capacitación.	110
4.9.14	Aprobación.....	111
4.9.15	Capacitación.....	111
4.9.16	Características profesionales.....	113
4.9.17	Características personales	113
4.9.18	El capacitador debe tener:.....	114
4.9.19	Beneficiarios del proyecto.	114
4.9.20	Impactos.....	115
4.9.21	Acciones a desarrollar:.....	115
4.9.22	Cronograma del plan de capacitación.	116
4.9.23	Programación y horario de la capacitación.	117
4.9.24	Recursos:.....	119
4.9.25	Suministros:	119
4.9.26	Recursos tecnológicos.....	120
	CONCLUSIONES	121
	RECOMENDACIONES.....	122
	BIBLIOGRAFÍA	123
	ANEXOS	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dificultad	14
Tabla 2: Plazo	15
Tabla 3: Impacto	15
Tabla 4: Cuadro de Medición	15
Tabla 5: Sexo de los encuestados	26
Tabla 6: Edad de los encuestados	27
Tabla 7: Razón de elección	28
Tabla 8: Viajes	29
Tabla 9: Calidad del Servicio.....	30
Tabla 10: Calificación de las Condiciones Generales	31
Tabla 11: Calidad de servicio Choferes	32
Tabla 12: Aspectos de mejora.....	33
Tabla 13: Precio	34
Tabla 14: Nivel de Satisfacción	35
Tabla 15: Diagnostico Organizacional.	38
Tabla 16: Prestación de Servicio.	39
Tabla 17: Modelos Administrativos.	42
Tabla 18: Recursos Económicos.....	43
Tabla 19: Tipo de Plan.....	44
Tabla 20: Organización de la Compañía.....	45
Tabla 21: Nivel jerárquicos.....	46
Tabla 22: Sistema de comunicación	47
Tabla 23: Equipo de trabajo.....	48
Tabla 24: Sistema de recompensas.	49
Tabla 25: Control.....	50
Tabla 26: Servicio.....	51
Tabla 27: Cumplimiento de necesidades.	52
Tabla 28: Servicio de calidad.....	53
Tabla 29: Trato recibido.	54
Tabla 30: Prestación del servicio.....	55
Tabla 31: Realización del trabajo.	56
Tabla 32: Existencia de motivación.....	57

Tabla 33: Tipo de motivación.....	58
Tabla 34: Cumplimiento de objetivos.....	59
Tabla 35: Valores.....	60
Tabla 36: Principios.....	61
Tabla 37: Ambiente laboral.....	62
Tabla 38: Tecnología unidades.....	63
Tabla 39: Medios tecnológicos.....	64
Tabla 40: Homologación.....	65
Tabla 41: Mantenimiento.....	66
Tabla 42: Atraso.....	67
Tabla 43: Control interno.....	68
Tabla 44: Cuota.....	69
Tabla 45: Formalismo.....	70
Tabla 46: Cargo.....	71
Tabla 47: Toma de desiciones.....	72
Tabla 48: Reuniones.....	73
Tabla 49: Sistema de comunicación.....	74
Tabla 50: Calificación del trabajo en equipo.....	75
Tabla 51: Desempeño del Talento Humano.....	76
Tabla 52: Estrategias.....	77
Tabla 53: Conflictos.....	78
Tabla 54: Tipo de motivación.....	79
Tabla 55: Comunicación administrativa.....	80
Tabla 56: Socios de la compañía.....	87
Tabla 57: Duración de la Capacitación.....	105

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Población.....	23
Cuadro 2: Fórmula Muestra.....	23
Cuadro 3: Resumen Diagnostico.....	81
Cuadro 4: Rutas y frecuencias.....	91
Cuadro 5: Matriz DOFA.....	93
Cuadro 6: Hoja de Chequeo.....	95
Cuadro 7: Cuadro de frecuencias.....	98
Cuadro 8: Plan de Mejora.....	100
Cuadro 9: Implementación.....	102
Cuadro 10: Verificación.....	103
Cuadro 11: Actividad de la Compañía.....	106
Cuadro 12: Evolución.....	107
Cuadro 13: Coordenadas.....	108
Cuadro 14: Programa de Capacitación.....	110
Cuadro 15: Capacitación.....	111
Cuadro 16: Programa de Actividades.....	116
Cuadro 17: Programación y Horario.....	117
Cuadro 18: Suministros.....	119
Cuadro 19: Recursos Tecnológicos.....	120

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1:Ing. Silvia Cuadrado.....	36
Ilustración 2: Diagrama del Porqué.....	96
Ilustración 3: Diagrama de Ishikawa.....	97
Ilustración 4: Diseño y Selección.....	99
Ilustración 5: Ubicación.....	108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Fases del Plan de Mejora.....	11
Gráfico 2: Sexo de los Encuestados.....	26
Gráfico 3: Edad de los encuestados	27
Gráfico 4: Razón de elección.....	28
Gráfico 5: Viajes.....	29
Gráfico 6: Calidad del Servicio	30
Gráfico 7: Calificación de las Condiciones Generales	31
Gráfico 8: Calidad de servicio choferes.....	32
Gráfico 9: Aspectos de mejora.....	33
Gráfico 10: Precio.....	34
Gráfico 11: Nivel de Satisfacción.....	35
Gráfico 12: Tipo de Plan.....	44
Gráfico 13: Organización de la Compañía.	45
Gráfico 14: Nivel jerárquicos.	46
Gráfico 15: Sistema de comunicación.	47
Gráfico 16: Equipo de trabajo.....	48
Gráfico 17: Sistema de recompensas.	49
Gráfico 18: Control.....	50
Gráfico 19: Servicio.....	51
Gráfico 20: Cumplimiento de necesidades	52
Gráfico 21: Servicio de calidad.	53
Gráfico 22: Trato recibido.	54
Gráfico 23: Prestación del servicio.....	55
Gráfico 24: Realización del trabajo.	56
Gráfico 25: Existencia de motivación.....	57
Gráfico 26: Tipo de motivación.....	58
Gráfico 27: Cumplimiento de objetivos.....	59
Gráfico 28: Valores.....	60
Gráfico 29: Principios.....	61
Gráfico 30: Ambiente laboral.	62
Gráfico 31: Tecnología unidades.....	63
Gráfico 32: Medios tecnológicos.....	64

Gráfico 33: Homologación.	65
Gráfico 34: Mantenimiento.....	66
Gráfico 35: Atraso.	67
Gráfico 36: Control interno.....	68
Gráfico 37 Cuota:.....	69
Gráfico 38: Formalismo.....	70
Gráfico 39: Cargo.	71
Gráfico 40: Toma de decisiones.	72
Gráfico 41: Reuniones.	73
Gráfico 42: Sistema de comunicación.	74
Gráfico 43: Calificación del trabajo en equipo.	75
Gráfico 44: Desempeño del Talento Humano.	76
Gráfico 45: Estrategias.....	77
Gráfico 46: Conflictos.	78
Gráfico 47: Tipo de motivación.....	79
Gráfico 48: Comunicación administrativa.....	80
Gráfico 49: Diagrama de Pareto.	98

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Carta de auspicio.....	125
Anexo 2: RUC.	126
Anexo 3: Reglamento Interno.....	128
Anexo 4: Encuesta Piloto	135
Anexo 5: Entrevista.	138
Anexo 6: Encuesta al Usuario.....	139
Anexo 7: Encuesta a los Administrativos de la Compañía San Miguel de Pungalá.....	141
Anexo 8: Encuesta al Talento Humano de la Compañía San Miguel de Pungalá.....	144
Anexo 9: Fotos.....	147

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo desarrollar un plan de mejoramiento para elevar la calidad del servicio de la compañía de transporte terrestre intraprovincial San Miguel de Pungalá S.A del cantón Riobamba, para levantar un diagnóstico, analizar los resultados, evidenciar las principales causas – efectos y formular el plan de mejora considerando los lineamientos de la calidad. Se realizó una entrevista al gerente de la operadora, también se encuestaron a 190 personas de la zona de estudio de donde se obtuvo que en la actualidad laboran 16 unidades de transporte, la organización cuenta con un control interno para la supervisión del cumplimiento de obligaciones, un sistema de sanciones, se manejan mediante un plan operativo, la mayor población que utiliza el transporte esta entre los 5 años a más de 65 años de edad, 5960 personas se movilizan diariamente por estudio, compras, tramites entre otros. Es por ello que se propone mejorar la prestación del servicio mediante la realización, implementación y ejecución del plan de mejoramiento que contiene un plan de capacitación para el Talento Humano. Se recomienda a las autoridades de la compañía ejecutarlo dos veces al año para alcanzar así la mejora continua de la calidad del servicio en las diferentes frecuencias de cada ruta asignada, logrando así la satisfacción del cliente.

Palabras Claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> < PLAN DE MEJORA> <TALENTO HUMANO> < CALIDAD DEL SERVICIO> <TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL> <PUNGALÁ (PARROQUIA)>

Dra. Jenny Margoth Villamarín Padilla

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present graduation work deals with developing an improvement plan to increase the service quality of the surface inter-province transport company San Miguel de Pungalá S.A. of the Riobamba canton to design a diagnosis, analyze results, figure out the main causes and effects and formulate the improvement plan considering the quality guidelines. An interview to the enterprise manager was carried out; also, 190 people from the study zone were subjected to a questionnaire by means of which it was found out that at the moment 16 transport units are working; the organization has an internal control to supervise the accomplishment of obligations, a sanction system, managed through an operative plan; the largest population using this transport is from 5 to 65 years old. 5960 people move daily because of study, purchases and proceeding, among others. This is the reason why it is intended to improve the service through carrying out, implementing and executing the improvement plan which involves a training plan for the Human Talent. The company authorities are recommended to execute it twice a year to thus reach the continuous service quality in the different frequencies of each route with the client satisfaction.

Key Words: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>
<IMPROVEMENT PLAN ><HUMAN TALENT >< SERVICE QUALITY> < INTER-
PROVINCE TRANSPORT > <PUNGALÁ (PARISH) >

INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen diferentes modalidades del transporte que operan y contribuyen con la movilidad. En la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba se encuentra ubicada la Parroquia Pungalá con una población de 6.110 habitantes, mismos que se movilizan dentro y fuera de la Parroquia siendo el único medio de transporte público Intraprovincial y el más utilizado el bus, este servicio es brindado por la única compañía que labora en la zona, la Compañía de Transporte Terrestre Intraprovincial “San Miguel de Pungalá”.

La compañía al ser la única que presta el servicio de transporte de carga y pasajeros, cumpliendo con las necesidades del usuario y a la vez ejecutando las diferentes rutas asignadas, es la encargada de proporcionar un servicio de calidad, mismo que no se está generando para la ciudadanía ya que existen quejas del mal comportamiento de los conductores hacia los usuarios y más a los usuarios de la tercera edad por lo que se busca establecer un Plan de mejora mismo que con capacitaciones al Talento Humano de la compañía, lograr mejorar la calidad del servicio que se brinda y alcanzar la eficacia y la eficiencia en el servicio, generando así un mayor nivel de satisfacción a los usuarios.

La investigación realizada, básicamente se ha dividido en 5 capítulos que se detallan a continuación:

CAPÍTULO I: Se presenta principalmente el problema, el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación, los objetivos a cumplir tanto general como específicos.

CAPÍTULO II: Se desarrolla la parte Teórica en la que se detallan antecedentes investigativos, la fundamentación teórica donde se encuentran conceptualizaciones relacionadas con el proyecto investigativo y posteriormente la idea a defender.

CAPÍTULO III: En este capítulo se encuentra el marco metodológico donde se hace referencia a la metodología utilizada, la población y muestra de la zona de análisis, los métodos, técnicas e instrumentos a utilizados para el estudio investigativo, análisis e

interpretación de los resultados de las encuestas realizadas en la investigación de campo y posteriormente la verificación de la idea a defender.

CAPÍTULO IV: Este capítulo contiene principalmente la propuesta al desarrollo de un “PLAN DE MEJORA PARA EL TRANSPORTE DE PUNGALÁ – CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”, con el cual se busca dar solución al problema encontrado mediante un plan de capacitación para el Talento Humano de la Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá.

CAPÍTULO V: En este capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema radica en la calidad del servicio que la Compañía de transporte San Miguel de Pungalá presta a la ciudadanía del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, el mismo que debe ser evaluado para lograr una mejor atención.

En la actualidad la parroquia Pungalá tiene una población de 6.110 mil habitantes según INEC (2010), siendo la población que se encuentra entre 1 a 9 años (26.32%), de 10 a 14 años (15.02%), de 15 a 29 años (20.11%), de 30 a 49 años (18.53%), de 50 a 64 años (10.13) y de 65 años en adelante (7.43%), la que diariamente se moviliza por estudios, trabajo, compras o diversión, lo que corresponde al 97.55% del total de la misma.

La compañía de transporte terrestre San Miguel de Pungalá es la única empresa que presta el servicio de transporte de carga y pasajeros en la ruta Riobamba - Alao, pasando por las distintas comunidades de la parroquia Pungalá y viceversa. Es la encargada de proporcionar un servicio de transporte público intraprovincial.

El crecimiento poblacional y las condiciones socioeconómicas de la población motivan a que la mayor parte de sus habitantes salgan de sus zonas de residencia hacia la ciudad de Riobamba para desarrollar actividades productivas, de estudios, de comercio; incrementando con ello la demanda del servicio de transporte público intraprovincial, especialmente en las horas pico, lo que provoca que las unidades de transporte de la compañía deban movilizarse completamente llenas a fin de abastecer las demandas de los usuarios.

En el afán de brindar un servicio eficiente a los usuarios, las unidades de transporte de la compañía salen cada quince minutos desde los terminales de Riobamba y Pungalá, pero el problema subsiste debido a una incorrecta planificación y a la falta de coordinación que también pueden producir poca fluidez en los procesos diarios y en el trato al usuario.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Un plan de mejora para el transporte intraprovincial de carga y pasajeros para la Parroquia Pungalá, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo permite mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Compañía de Transporte Terrestre San Miguel de Pungalá?

1.1.2 Delimitación del Problema

- **Área:** Transporte Público.
- **Campo:** Gestión de Transporte.
- **Aspecto:** Calidad del servicio.
- **Delimitación espacial** Parroquia Pungalá, cantón Riobamba, provincia Chimborazo.
- **Delimitación temporal:** 2018.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La investigación realizada al servicio de transporte en la parroquia Pungalá, determina una serie de deficiencias que afectan a la calidad del mismo, por parte de la Cooperativa de Transportes San Miguel Pungalá”, toda vez que al ser la única que brinda el mismo ha monopolizado he impuesto sus condiciones a los usuarios, quienes demandan mejorar para moverse de manera cómoda, oportuna, segura y ante todo conforme a sus necesidades.

Para levantar la información respecto del tema investigado se realizó un análisis situacional de la calidad del servicio, el mismo que permitió identificar las quejas, sugerencias y comentarios de los usuarios, además de las posibles causas, para a partir de su análisis proponer un plan de mejoras a la calidad del servicio que permita mejorar el servicio y la aceptación por parte de la colectividad de la parroquia Pungalá.

1.2.1 Justificación Teórica

La investigación en base al marco Legal se encuentra sustentada en las leyes que rigen en el país las mismas que se tomarán en cuenta en la investigación basándose en los artículos relacionados al tema, serán: COOTAD, Constitución del Ecuador y LTTTSV.

COOTAD.

Basándose en el Código Orgánico de Organización Territorial se tomará en cuenta los artículos que se encuentren relacionados con la investigación. El Artículo 3, (Asamblea Nacional Constituyente, 2010) señala que el Gobierno Regional debe ejecutar las competencias exclusivas establecidas en la ley y la Constitución, prestar así servicios públicos y construyendo la obra pública correspondiente basándose en los criterios establecidos por la misma ley.

Por su parte el Artículo 130 del (Asamblea Nacional Constituyente, 2010), establece que en cada circunscripción en pleno ejercicio de la competencia de tránsito y transporte se les otorga funciones a cumplir a los gobiernos municipales.

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR.

Basándose en la Constitución del Ecuador se tomará en cuenta los artículos que están relacionados en el desarrollo de la investigación. El Artículo 34 del (Asamblea Nacional Constituyente, 2008), donde se refiere al derecho de todas las personas y los transportistas poseen al adquirir la seguridad social y el Estado será el responsable de garantizarlo.

En la misma Constitución por su parte el Artículo 54, (Asamblea Nacional Constituyente, 2008), el cual determina la responsabilidad a las entidades y personas que prestan servicio deficiente y a la vez a las personas que efectúen un mal uso de su profesión, arte u oficio si se sitúa en riesgo la integridad o la vida de las personas generando y proporcionando una deficiente calidad del servicio o producto por lo mismo se penalizará o se sancionará.

LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL.

Basándonos en la Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial se enfatiza en los artículos relacionados al desarrollo de la investigación. El Artículo 2 de la (Agencia Nacional de Tránsito, 2008), se fundamenta principios generales y se enfatiza en el libre tránsito y la movilidad, en mejorar la calidad de vida del ciudadano, y en cuanto al transporte terrestre se refiere se cimienta en la equidad, solidaridad, derecho a la movilidad respeto y sujeción a las normas estipuladas.

Por su parte el Artículo 3 de la (Agencia Nacional de Tránsito, 2008), garantiza que el servicio de transporte público se ajusta a los principios de seguridad generando calidad, eficiencia con tarifas accesibles para el usuario.

En la misma ley por su parte el Artículo 47 de la (Agencia Nacional de Tránsito, 2008), menciona que el transporte terrestre dependerá de las condiciones y responsabilidades, calidad, comodidad, seguridad y tarifas equitativas, entre otras.

1.2.2 Justificación Metodológica.

La investigación desde el aspecto metodológico, se justifica por la aplicación del método inductivo y deductivo, el mismo que partiendo de antecedentes e hipótesis mediante la observación y recolección de datos, se alcanza a una conclusión general y posteriormente a la interpretación de resultados obtenidos demostrando así la idea a defender, aplicando las diferentes técnicas como la entrevista y la encuesta para la obtención de información verídica, pertinente y confiable misma que posteriormente ayudará al desarrollo de las conclusiones y recomendaciones pertinentes en la investigación.

1.2.3 Justificación Académica.

Se justifica académicamente, porque durante la investigación se aplicarán los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en las aulas durante el período de

formación académica, para generar posibles soluciones a los problemas detectados y buscar elevar la calidad del servicio de transporte intraprovincial que recibe la ciudadanía de la Parroquia Pungalá.

1.3 OBJETIVOS.

1.3.1 Objetivo General.

- Desarrollar una propuesta de un Plan de Mejoramiento del servicio para elevar la calidad de servicio de la compañía de transporte terrestre Intraprovincial San Miguel de Pungalá S.A, a la parroquia Pungalá, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Levantar un diagnóstico sobre la calidad del servicio que brinda la compañía de transporte terrestre Intraprovincial San Miguel de Pungalá S.A.
- Analizar los resultados y evidenciar las principales causas y efectos que inciden en la calidad del servicio.
- Formular el Plan de Mejora para la Compañía de Transporte Terrestre Intraprovincial San Miguel de Pungalá S.A considerando los lineamientos de calidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

2.1.1 Antecedentes Históricos.

En la actualidad no solo los países que son potencias mundiales sino también países tercermundistas se han visto en la necesidad de mejorar la calidad del servicio que generan en sus compañías de transporte, contando así con un plan de mejora, el mismo que tiene la finalidad de brindar un mejor servicio a la ciudadanía. Por lo que existen varios trabajos investigativos referentes al tema que se detallan a continuación.

Correa Oriana, (Correa, 2012), realizó un trabajo investigativo en la Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre y posteriormente en la Empresa de Transporte Público del Estado Bolívar C.A. (Transbolívar), titulado “Plan de mejora de la calidad del servicio a través del método SERVQUAL en transporte público del estado Bolívar C.A.”, el mismo que pretende evaluar la calidad percibida y esperada por los empleados y usuarios de las rutas ofrecidas por esta empresa. Este estudio fue necesario, pues Transbolívar no había determinado con anterioridad la calidad de su servicio, por lo que se desconocía la opinión y sugerencias que los usuarios y empleados tenían del servicio. El plan de mejora, va a permitir contrarrestar ineficiencias y disminuir las brechas existentes entre las expectativas y percepciones de la calidad del servicio. Con este fin, se procedió a elaborar encuestas que posteriormente se aplicó a los empleados y usuarios del servicio, totalizando los resultados y analizando para el respectivo diagnóstico de la situación actual, elaborando así un plan de mejora.

Xilmaya Amanda Mendoza, (Mendoza Orozco, 2013) realizó un trabajo investigativo en la Universidad Carlos III de Madrid, titulado “Mejoramiento del Servicio de Transporte Urbano Colectivo en la Pista Juan Pablo II, Managua- Nicaragua”, el mismo trabajo investigativo pretende la habilitación e implementación de carriles de uso exclusivo para autobuses, definiendo rutas y tiempo de recorrido e información general del destino de cada una. La acción principal en particular es restringir la circulación y establecer precios adecuados elevando así la calidad del servicio del transporte Urbano Colectivo.

Andrés Sarmiento Cedeño, (Sarmiento Cedeño, 2014) en su trabajo de investigación desarrollado en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, titulado “Análisis situacional de la calidad de servicio del transporte terrestre público convencional urbano de pasajeros para el planteamiento de una propuesta de mejora en la ciudad de Guayaquil” propone la mejora de los servicios para los sistemas de transporte de pasajeros, concientizar a conductores, a usuarios y transeúntes, mismos que deberán respetar las señales de tránsito.

Wilford Abelardo Alcívar Molina (2015), en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo realizó un trabajo investigativo titulado “Plan estratégico para el mejoramiento de los servicios en una empresa de taxi ejecutivo” el cual tenía como finalidad mejorar los servicios de taxi ejecutivos y brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El interés en la implementación de mejoras continuas y perdurables a largo tiempo tiene que ver con los procesos o servicios que las organizaciones brindan a los clientes, en los últimos años ha ido en incremento de manera acelerada, por lo que se ha observado que la calidad en la que se ofertan los servicios influyen de manera formidable al consumidor logrando afianzar la confianza y credibilidad y fomentando así la fidelidad hacia la organización, para lo cual es necesario crear una cultura de calidad dentro de la organización para poder ofrecer una buena atención de calidad a los clientes .

2.2.1 Plan

Según (Horacio, L., 2016) define plan como: “La intención y proyecto de hacer algo, como proyecto que, a partir del conocimiento de las magnitudes de una economía, pretende establecer determinados objetivos. Así mismo se ha definido como un documento en que se constan las cosas que se pretenden hacer y forma en que se piensa llevarlas a cabo.”

Según (Ayala Sánchez, A., 2010) define Plan como:

“El conjunto coherente de metas e instrumentos que tiene como fin orientar una actividad humana en cierta dirección anticipada.”

De estas definiciones se puede concluir como Plan a una intención o un proyecto, como el conjunto sistematizado de criterios, metas el cual está compuesto de procesos, trata de un modelo sistemático el cual se elabora antes de realizar una acción, con el fin de dirigirla y encauzarla.

2.2.2 Plan de mejora

Según (Gutierrez, H, 2010) define plan de mejora como:

“El desarrollo cultural, organizacional que está orientado al mejoramiento permanente de su función, efectuando las acciones correctivas en las Políticas y en los distintos procesos y procedimientos propios de la gestión de manera oportuna, a fin de garantizar el buen uso de los recursos y una eficiente prestación del servicio que le ha sido encomendado.”

De esta definición se puede concluir que el plan de mejora está encaminado a mejorar mediante acciones y políticas en los diferentes procedimientos propios de la gestión, garantizando así el uso de los recursos y la eficiencia en la prestación del servicio. También se manifiesta que la mejora continua es una forma ordenada de administración detectando las causas y los efectos para ayudar a la creación de nuevas ideas que posteriormente nos conllevarán a la obtención de un resultado positivo que garanticen y ayuden a generar la mejora continua de la Compañía de transportes.

2.2.3 Mejora Continua.

La mejora continua existe ya que fue establecida para permitir a las compañías incrementar su competitividad, por lo que es una herramienta que permite incrementar la eficiencia. “La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando las causas o restricciones, creando nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño. Cabe destacar que el proceso de mejora continua en síntesis se trata de buscar las formas y maneras de mejorar el funcionamiento de una empresa por medio de un plan estratégico” (Gutierrez, H, 2010, pág. 66)

2.2.4 Fases del Plan de Mejora

En el Plan de Mejora describe las fases y los principales pasos a seguir para la elaboración del mismo, se tomará en cuenta la identidad del área, detectar las principales causas, formular un objetivo, seleccionar acciones, planificar y por ultimo llevar a cabo un seguimiento,

Gráfico 1: Fases del Plan de Mejora



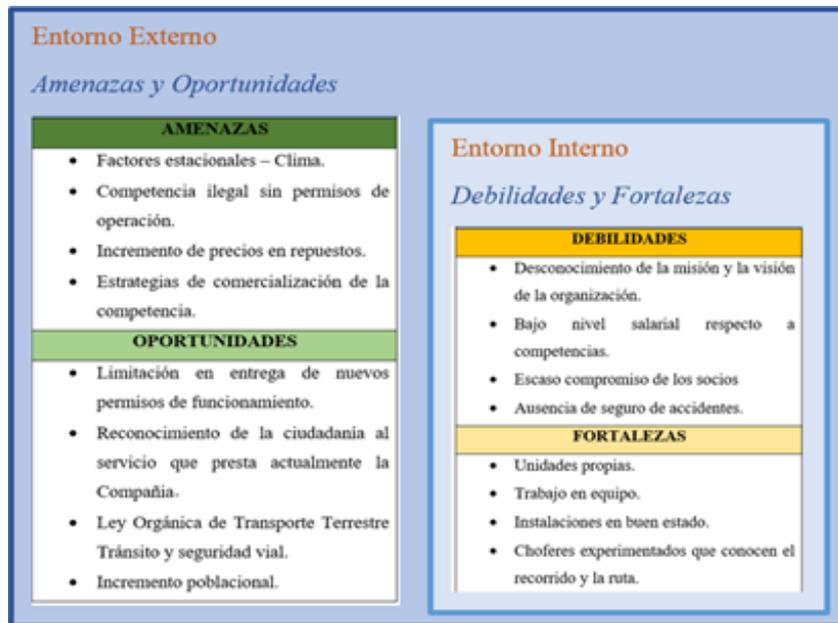
Fuente: (ANECA, 2018, pág. 5)
Elaboración: Autora

Paso 1. Identificar el área de mejora: según, (ANECA, 2018) dice que :

“Una vez realizado el diagnóstico, la unidad evaluada conoce las principales fortalezas y debilidades en relación al entorno que la envuelve. La clave reside en la identificación de las áreas de mejora teniendo en cuenta que, para ello se deben superar las debilidades apoyándose en las principales fortalezas” (pg.6)

De esta definición se concluye necesario diagnosticar y evaluar las debilidades y fortalezas que posee la compañía para posteriormente dar un resultado que favorezca y contribuya al mejoramiento de la compañía.

Figura 1: Entorno Externo e Interno

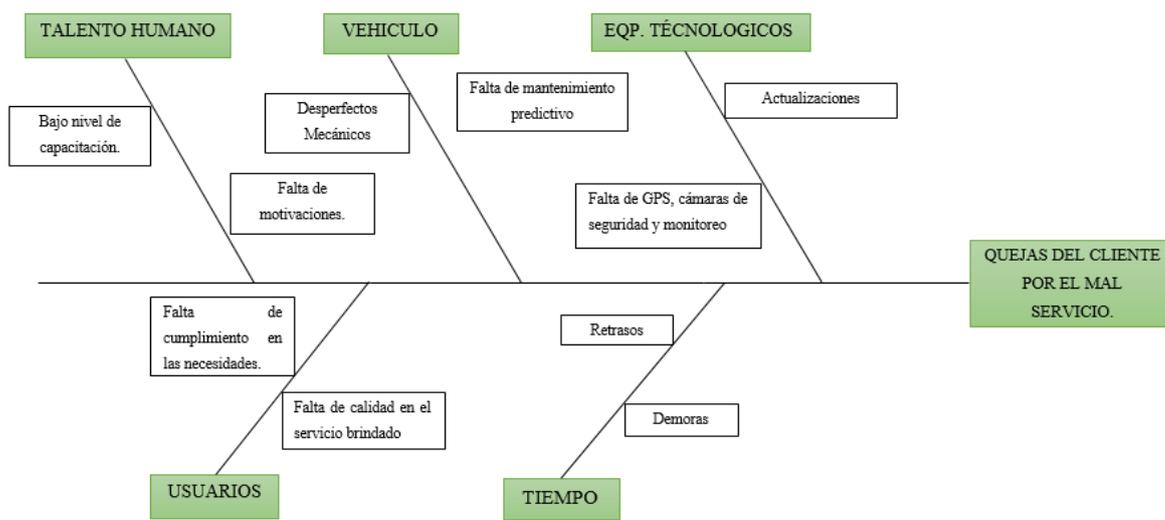


Fuente: Compañía San Miguel de Pungalá
Elaboración: Autora

Paso 2. Detectar las principales causas del problema: Para dar solución a un problema, será necesario la supervisión del área de mejora, misma que comienza cuando se conoce la causa que lo originó y posteriormente para la identificación de la causa del problema, es necesario emplear un método que nos permita analizarlas, existen múltiples herramientas metodológicas. Entre otras cabe destacar: el diagrama de espina (causa-efecto), el diagrama del ¿Por qué?, diagrama de Ishikawa, las mismas que ayudarán a analizar en profundidad el problema y preparar el camino a la hora de definir las acciones correctivas y de mejora.

a) Diagrama Causa – Efecto: El diagrama Causa – Efecto es conocido también con el nombre de “espina de pescado” por su parecido a un esqueleto de un pescado según Kaoru Ishikawa tiene como fin permitir conocer información relevante de la Compañía, sobre un problema específico y nos ayuda a determinar las posibles causas y así aumentar la posibilidad de identificar las principales causas.

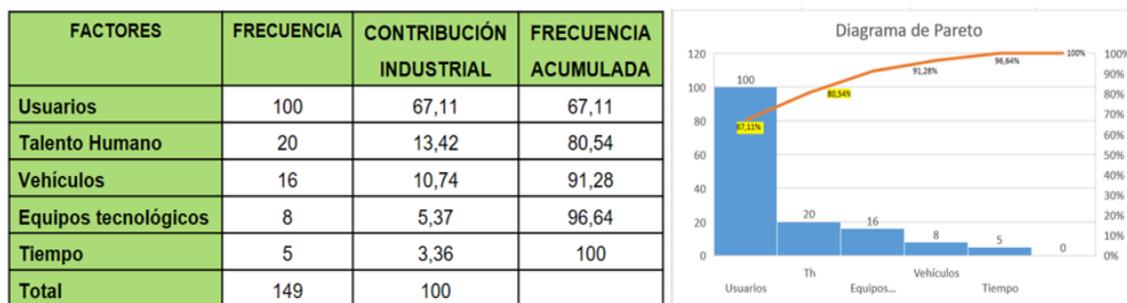
Figura 2: Causa-Efecto



Fuente: Compañía San Miguel de Pungalá
Elaboración: Autora

b) Diagrama de Pareto: Mediante la aplicación de este diagrama se pueden detectar problemas con más relevancia, separa a los más graves de los de sin importancia, por lo general el 80% de los resultados son producidos en el 20% de los elementos, la minoría vital surge a la izquierda y la mayoría que es útil a la derecha.

Figura 3: Pareto.



Fuente: Compañía San Miguel de Pungalá
Elaboración: Autora

Paso 3. Formular el objetivo: según (ANECA, 2018) propone que:

Una vez que se han identificado las principales áreas de mejora y se conocen las causas del problema, se formularán los objetivos y se fijará el período de tiempo para su consecución. Por lo tanto, al redactarlos se debe tener en cuenta:

- Expresar de manera inequívoca el resultado que se pretende lograr; ser concretos,
- Estar redactados con claridad. Así mismo deben cumplir las siguientes características:
- Ser realistas: posibilidad de cumplimiento en tiempo y grado de cumplimiento,
- Flexibles: susceptibles de modificación ante contingencias no previstas sin apartarse del enfoque inicial,
- Comprensibles: cualquier agente implicado debe poder entender qué es lo que se pretende conseguir,
- Obligatorios: existir voluntad de alcanzarlos, haciendo lo necesario para su consecución.

Paso 4. Seleccionar las acciones de mejora: Para la realización de las posibles alternativas de mejora, posteriormente se priorizarán las más adecuadas y se propondrá la utilización de una serie de técnicas (lluvia de ideas, técnica de grupo) que proporcionarán las acciones de mejora necesarias para superar las debilidades.

Paso 5. Realizar una planificación: Para realizar la planificación es necesario la obtención de los resultados manifestados en la detección de las causas generadas en el primer paso ya que es importante saber cuáles son los problemas con los que se va a lidiar para establecer lo que hay que hacer proponiendo acciones de mejora y generar soluciones con el fin de llegar al final deseado, según lo manifiesta: (ANECA, 2018)

a) Dificultad de la implantación: La dificultad en la implantación de una acción de mejora puede ser un elemento clave, puesto que puede llegar a establecer el logro del mismo. Se procederá a priorizarlas de menor a mayor grado de conflicto.

Tabla 1: Dificultad

DIFICULTAD			
1 MUCHA	2 BASTANTE	3 POCA	4NINGUNA

Fuente: (ANECA, 2018)

Elaboración: Autora

b) Plazo de implantación: Es importante tener en cuenta que existen acciones de mejora, cuyo alcance está totalmente definido y no suponen un esfuerzo excesivo, con lo que pueden realizarse de forma inmediata o a corto plazo. Por otro lado, existirán acciones

que necesitarán que su realización y trabajo previo ocupe un mayor tiempo de implantación.

Tabla 2: Plazo

PLAZO			
1 LARGO	2 MEDIO	3 CORTO	4 INMEDIATO

Fuente: (ANECA, 2018)

Elaboración: Autora

c) Impacto en la organización: El impacto que se generará será medido a través de la elaboración de una tabla donde especifique y califique el grado que alcanza y se encuentra la organización, Según (ANECA, 2018) define a impacto :“Como el resultado de la actuación a implantar, medido a través del grado de mejora conseguido (un cambio radical tiene un impacto mucho mayor que pequeños cambios continuos). Es importante también tener en cuenta el grado de despliegue al que afecta la medida. Si ésta afecta su impacto será mayor y la prioridad también deberá serlo.”

Tabla 3: Impacto

IMPACTO			
1NINGUNO	2 POCO	3 BASTANTE	4 MUCHO

Fuente: (ANECA, 2018)

Elaboración: Autora

A continuación, se presenta una tabla que servirá como herramienta a la hora de establecer una priorización en las acciones de mejora identificadas anteriormente. Una vez establecidas las puntuaciones de cada factor se establecerá la suma de las mismas, lo que servirá de orientación para identificar como prioritarias aquellas que tengan una mayor puntuación total.

Tabla 4: Cuadro de Medición

Factores Proceso	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad				Plazo				Impacto				Priorización
		M	B	P	N	I	M	C	I	N	P	B	M	

Fuente: (ANECA, 2018)

Elaboración: Autora

Paso 6. Seguimiento del plan de mejoras.

Para la realización del seguimiento que se debe dar al plan de mejoras será necesario la implantación de acciones para poder establecer plazos para el progreso de las mismas, según (ANECA, 2018) plantea:

“El siguiente paso es la elaboración de un cronograma para el seguimiento e implantación de las acciones de mejora. En el mismo, se dispondrán de manera ordenada las prioridades con los plazos establecidos para el desarrollo de las mismas.”

2.3 CALIDAD.

Dentro de los procesos empresariales la calidad no debe quedar fuera ya que actualmente es considerada importante al momento de adquirir un servicio o producto que sea deseado por el cliente, por lo cual existen varios autores que definen a la calidad como un proceso de mejora continua que todas las áreas de la organización buscan satisfacer o anticiparse a las necesidades del cliente, participando en la elaboración de productos o en el desarrollo de las prestaciones del servicio. Al desarrollar, diseñar, elaborar y conservar un producto de calidad que sea económico, sea rentable y constantemente satisfactorio, se ajustará a las necesidades del mercado, según (Ishikawa, K., 2008), La calidad no es otra cosa más que "Una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua". Mientras que para (Armas, P., 2006) precisa, que la calidad ;“es el conjunto de propiedades o características que definen su actitud para satisfacer necesidades establecidas, además puntualiza que la calidad es entregar a los clientes y a los compañeros de trabajos, productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo.”

De estas definiciones se puede concluir que la calidad lo que busca es una meta final que satisfaga a los clientes y desarrolle planes de acción y estrategias las mismas que estén orientadas a la mejora continua de la compañía, empresa u organización.

Objetivos de la calidad.

- Excelencia en el servicio.
- Innovación.

- Satisfacción del cliente.
- Mejoramiento continuo.
- Mejoramiento de la eficacia de los procesos.
- Talento humano calificado.
- Inversión en capacitación del personal.
- Motivación continua al personal.

2.3.1 Control de calidad.

El control de la calidad es necesaria en las organizaciones , según (Aldana de Vega, et. al. , 2010, pág. 21) dice:

El control de calidad hasta fines del siglo XIX se caracterizó por haber sido realizado por los operarios, por lo cual se denominó control de calidad de operarios. Luego de la primera guerra mundial se da paso al control de calidad del capataz, y más tarde, pasada la segunda guerra mundial, aparece el enfoque de control de calidad moderno. En 1956 Feigenbaum introduce el concepto control de calidad total, que posiciona al asignarlo como título de uno de sus libros. Para él la calidad es “un modo de vida corporativo, un modo de administrar una organización”.

El control de calidad es un concepto que abarca toda la organización e involucra a la puesta en práctica de acciones que estén orientadas hacia el cliente. Por lo mismo (William, E., 2009) nos da otra definición de calidad diciendo que el “Control de calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto y/o servicio puede ser diseñado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará”. Por lo que es necesario establecer requisitos necesarios en el desarrollo diario del control de la calidad como lo manifiesta (Philip B. Crosby, 2010) “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 control de calidad”

2.3.2 Servicio.

El servicio es intangible y está compuesto por varias particularidades que en ocasiones se convierten en el único producto final que es entregado al cliente y todo esto dependerá de la fidelidad y la satisfacción del cliente.

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo (Vértice, 2008).

Para la compañía de transporte terrestre San Miguel de Pungalá ofrecer un servicio, es la razón principal y el motivo de la existencia de la misma, esto depende del éxito o el fracaso del servicio que se brinda al usuario.

2.3.3 Calidad del servicio.

Para mejorar la calidad de servicio habrá que ajustar las expectativas que el cliente tiene gestionándolas adecuadamente. (Antonio, 1994).

El criterio antes mencionado, definiendo a la calidad del servicio para la compañía como la entrega de la mayor eficiencia y eficacia llegando a la perfección del trato al usuario. Por lo mismo de debe alcanzar la excelencia en el servicio que se genera y posteriormente se brinda destacando ante las demás compañías para lo cual se deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- Escuchar a los clientes, colaboradores.
- Receptar quejas y sugerencias.
- Generar confiabilidad.
- Solucionar eficazmente los problemas.

2.3.4 Cliente.

El cliente es una parte fundamental para la Compañía ya que son los que adquieren el servicio que esta brinda, permitiendo así que la compañía labore y genere rentabilidad, en si el cliente es la persona a la cual está encaminado todos los esfuerzos para lograr la satisfacción del mismo, mediante un pago monetario por la obtención del servicio.

2.3.5 Sistema de Gestión de Calidad.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo. (Mateo, R. J. , 2010).

La gestión de la calidad se resume en su exhortación a que las organizaciones trabajen por alcanzar la meta de cero defectos. A continuación una breve exploración bibliográfica en la que se presentarán algunos de sus postulados. (Philip B. Crosby, 2010).

2.3.6 Principios de la gestión de calidad.

Principio 1. Enfoque al cliente.

Se debe tener un buen enfoque al cliente para el progreso de la compañía ya que esta depende de los mismos como lo dice (Jones, G., & George, J. , 2010) que menciona, “Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deben entender sus necesidades presentes y futuras, cumplir sus requisitos y satisfacer o exceder sus expectativas.”

Principio 2. Liderazgo.

Los líderes establecen unidad de propósito y dirección para la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno en donde la gente se puede desarrollar completamente en función de los objetivos de la organización.

Principio 3. Participación del personal.

El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su ambiente los motiva a usar sus habilidades para el beneficio de la misma organización. (Jones, G., & George, J. , 2010).

Principio 4. Enfoque basado en procesos.

Los resultados deseados se logran con mayor eficiencia cuando las actividades y recursos relacionados se administran como procesos.

Principio 5. Enfoque de sistemas para la gestión.

Identificar, entender y manejar procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización, a través de sus objetivos. (Jones, G., & George, J. , 2010).

Principio 6. Mejora continua.

La mejora continua del desempeño de las organizaciones debe ser un objetivo permanente en la organización. (Jones, G., & George, J. , 2010).

Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de información y datos.

Principio 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

La organización y sus proveedores dependen entre sí y una relación de mutuo beneficio incrementa la habilidad de ambos de crear valor. (Jones, G., & George, J. , 2010).

2.3.7 La filosofía cero defectos.

La calidad no cuesta. El arte de certificar la calidad, Crosby empieza con una máxima que sintetiza su amplia propuesta sobre la calidad misma que dice, “La calidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad, todas las acciones que resultan de no hacer bien las cosas a la primera vez.”

En Reflexiones sobre calidad plantea las siguientes consideraciones acerca de su filosofía cero defectos:

Cero defectos es el grito de batalla de la prevención de defectos. Significa “haga el trabajo bien a la primera vez, y no existe sustituto para las palabras, son absolutamente claras.

En un verdadero enfoque de cero defectos, no existen cosas sin importancia. (Philip B. Crosby, 2010)

“Cero defectos” significa hacer lo que acordamos cuando acordamos hacerlo. Significa requerimientos claros, entrenamiento, una actitud positiva y un plan. El desempeño estándar es cero defectos.

De los criterios antes mencionados se puede concluir que según la filosofía cero defectos corresponde que para alcanzar la calidad se debe prever y hacer el trabajo bien, sin errores y sin defectos en la elaboración de productos y en la generación de servicios, garantizando así la calidad y por ende la satisfacción del cliente.

2.4 IDEA A DEFENDER

Un plan de mejora para la compañía de transporte intraprovincial San Miguel de Pungalá S.A., garantiza la eficiencia y eficacia para elevar la calidad del servicio del transporte de pasajeros en la parroquia Pungalá, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variable Independiente

Variable Independiente: Plan de mejora.

2.5.2 Variable Dependiente

Variable Dependiente: Calidad del Servicio.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

3.1.1 Exploratoria.

Es aquella que reconoce y explora, se concentra en un tema u objeto desconocido y poco estudiado, partiendo de los resultados obtenidos contribuyendo así con una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos. Mediante este tipo de investigación se puede determinar la realidad en la que actualmente se encuentra la investigación.

3.1.2 Descriptiva.

Se centra en describir y recolectar datos reales que diagnostique y muestre la situación tal como es, Los resultados obtenidos de la investigación se colocan en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

3.2.1 Cuantitativa.

La investigación cuantitativa es una excelente manera de finalizar los resultados y probar o negar la idea a defender, en si es la que produce las causas y el efecto de las cosas, luego de un análisis estadístico de los resultados, se llega a una respuesta y los resultados pueden ser discutidos y analizados.

3.2.2 Cualitativa.

Establece un método de investigación utilizado ampliamente por los investigadores que estudian el comportamiento y los hábitos humanos ya que emplea técnicas como la observación, discusión en grupo y entrevistas abiertas, por lo que se basa en un análisis subjetivo e individual, esto la hace a una investigación interpretativa, referida a lo particular.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.3.1 Población.

La población con la que se va a trabajar en la investigación, corresponde al total de habitantes de la Parroquia Pungalá siendo un total de 6.110 habitantes, siendo posible un mejor análisis para la investigación, por lo que la población se clasifica por edades, como se establece en el siguiente cuadro:

Cuadro 1: Población.

6110 mil habitantes		
EDAD	PORCENTAJE	POBLACIÓN
1 a 9 años	26.32%	1608
10 a 14 años	15.02%	918
15 a 29 años	20.11%	1229
30 a 49 años	18.53%	1132
50 a 64 años	10.13%	619
65 a más años	7.43%	454
Total	97.55%	5960

Fuente: INEC 2010

Elaboración: Autora

3.3.2 Muestra.

La muestra se calcula del total de la población, mediante la siguiente fórmula.

Cuadro 2: Fórmula Muestra.

FÓRMULA PARA EL CALCULO DE LA MUESTRA	
$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$	<p>n = número de muestra N = población 5960 Z = Nivel de confianza 1.96 e = error aceptable 7% = 0,07 p = probabilidad de éxito 0.5 q = probabilidad de fracaso 0.5</p>

Fuente: (Catelo Herrera, 2010)

Elaboración: Autora.

3.3.3 Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(5960)}{(0,07)^2(5960 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)(5960)}{(0,0049)(5959) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{(0,9604)(5960)}{(29.1991) + (0,9604)}$$

$$n = \frac{5723.984}{30.1595}$$

$$n = 189,7904$$

$$n = \mathbf{190}$$

3.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

3.4.1 Deductivo.

El método deductivo desciende de lo general a lo particular, de manera que se recolecta información de diferentes libros, páginas web además de las diferentes investigaciones referentes al tema propuesto.

3.4.2 Inductivo.

Este método científico se analiza casos particulares, cuyos resultados son tomados para extraer conclusiones de carácter general, a partir de la observación sistemática y la aplicación de encuestas.

3.4.3 Sistémico.

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la idea a defender.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.5.1 Técnicas

Encuesta. - Se utiliza la encuesta ya que es un método de investigación efectivo y recopila los datos para obtener la información requerida para la investigación.

Entrevista. - La finalidad de la entrevista es conocer mediante un banco de preguntas la situación actual de la compañía, esa debe realizarse a la persona que tenga un total conocimiento de la empresa y pueda despejar dudas del entrevistador.

3.5.2 Instrumento

Cuestionario. - Mediante un banco de preguntas relacionada a las dos variables de estudio se realizará para poder dar una posible solución al tema propuesto.

3.6 TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS.

Una vez realizadas las encuestas se procede a tabular la información la cual se procesa mediante el programa Excel presentando cuadros estadísticos de cada una de las preguntas los mismos que analizan e interpretan para sacar conclusiones de la investigación.

3.7 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PILOTO.

Pregunta 1. Sexo de los encuestados.

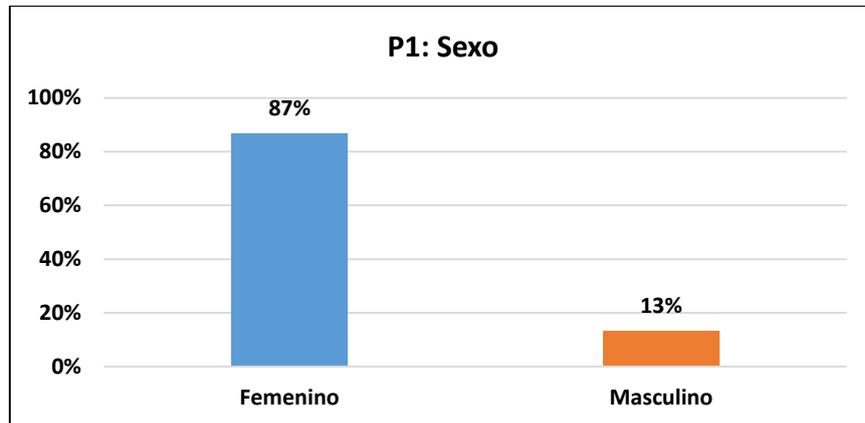
Tabla 5: Sexo de los encuestados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	165	87%
Masculino	25	13%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Gráfico 2: Sexo de los Encuestados



Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Análisis: Del total de los encuestados, el 87% (165) son de sexo femenino y el 13% (25) son de sexo masculino. La mayoría de encuestados son de sexo femenino y la minoría de sexo masculino.

Interpretación: De un total de 190 personas encuestadas en la Parroquia Pungalá, perteneciente al Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo la mayor parte son mujeres con un (87%) ya que fueron las personas que se encontraban más predispuestas a llenar la encuesta, mientras los hombres son de menor porcentaje con un (13%) por lo que se mostraban reacios a ayudar y pocos fueron colaborativos.

Pregunta 2. Edad de los encuestados

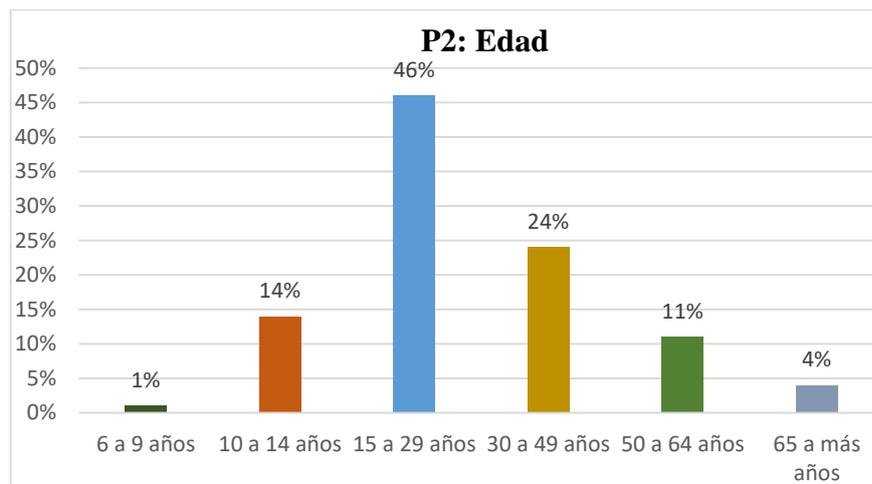
Tabla 6: Edad de los encuestados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6 a 9 años	2	1%
10 a 14 años	26	14%
15 a 29 años	88	46%
30 a 49 años	45	24%
50 a 64 años	21	11%
65 a más años	8	4%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Gráfico 3: Edad de los encuestados



Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Análisis: El 46% (88) de los encuestados tienen entre 15 a 29 años, el 24% (45) entre 30 a 49 años, el 14% (26) entre 10 a 14 años, el 11% (21) entre 50 a 64 años, el 4% (8) entre 65 a más años y el 1% (2) de 1 a 9 años.

Interpretación: La mayoría de usuarios tiene una edad de entre 15 a 29 años y la minoría de usuarios oscilan de entre 65 a más años y de 5 a 9 años.

Pregunta 3. ¿Cuál es la principal razón por la que elige este medio de transporte Intraprovincial?

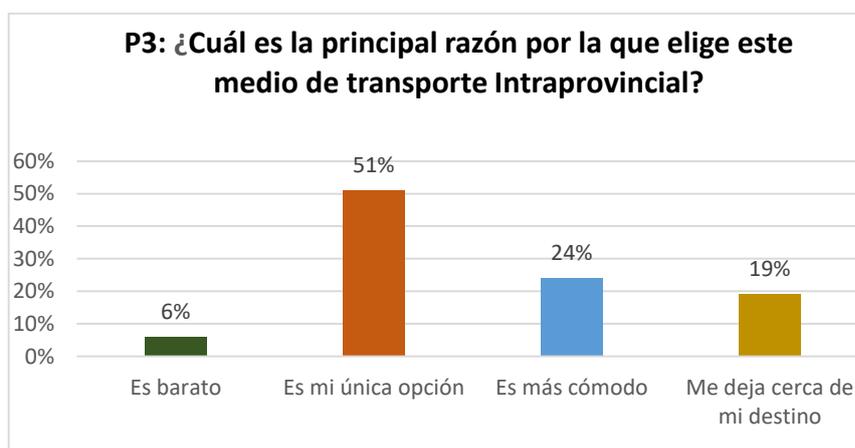
Tabla 7: Razón de elección

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Es barato	12	6%
Es mi única opción	97	51%
Es más cómodo	45	24%
Me deja cerca de mi destino	36	19%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Gráfico 4: Razón de elección



Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Análisis: El 51% (97) señala que la principal razón por la que elige este medio de transporte es porque es su única opción, el 24% (45) porque es más cómodo, el 19% (36) porque los deja cerca de su destino y el 6% (12) porque es más barato.

Interpretación: La mayoría de usuarios elige este medio de transporte porque es su única opción ya que es la única Compañía de transporte que presta servicio en esta ruta Pungalá-Riobamba, Riobamba- Pungalá y comunidades aledañas.

Pregunta 4. ¿Qué tan seguido usted viaja en el transporte Intraprovincial San Miguel de Pungalá?

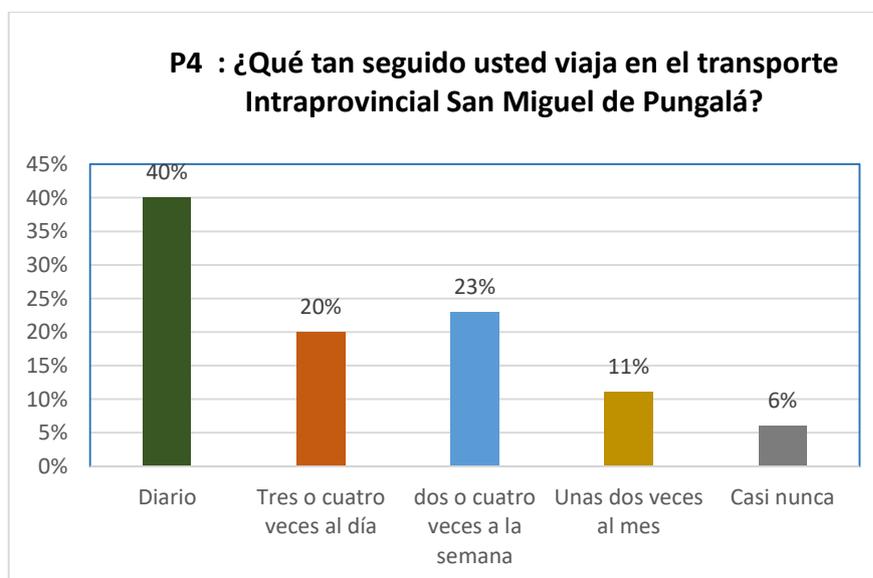
Tabla 8: Viajes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Diario	76	40%
Tres o cuatro veces al día	38	20%
Dos o cuatro veces a la semana	43	23%
Unas dos veces al mes	21	11%
Casi nunca	12	6%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Gráfico 5: Viajes



Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Análisis: El 40% (76) señala que utiliza el transporte diariamente, el 23% (43) unas dos o cuatro veces a la semana, el 20% (38) tres o cuatro veces al día, el 11% (21) unas dos veces al mes y el 6% (12) casi nunca.

Interpretación: La mayoría de usuarios utiliza el transporte diariamente para trasladarse a sus estudios y trabajos.

Pregunta 5. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio de la Compañía de Transporte Pungalá?

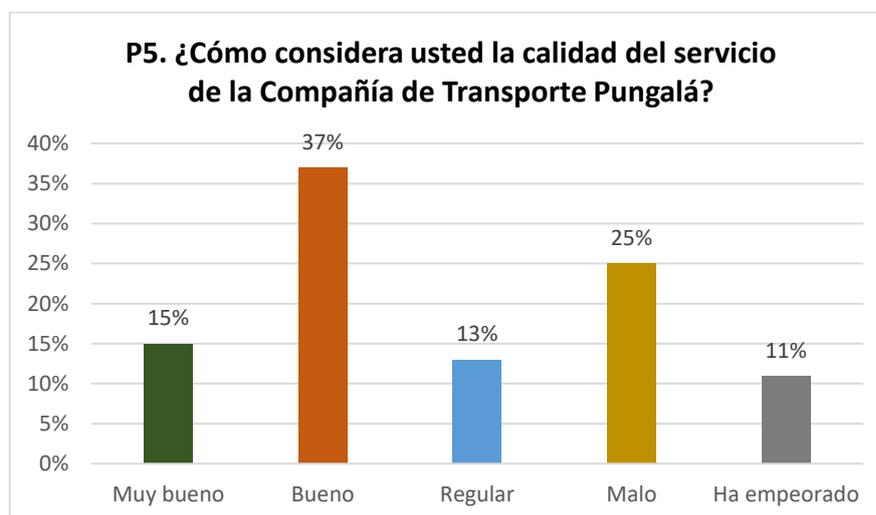
Tabla 9: Calidad del Servicio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	28	15%
Bueno	71	37%
Regular	24	13%
Malo	47	25%
Ha empeorado	20	11%
Total	190	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Gráfico 6: Calidad del Servicio



Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Análisis: El 37% (71) considera que en el último año el servicio de la Compañía de Transporte Pungalá ha sido bueno, el 25% (47) considera que es malo, el 15% (28) consideran que es muy bueno, el 13% (24) de las personas considera que es regular y el 11% (20) considera que ha empeorado.

Interpretación: La mayoría de usuarios considera que en el último año el servicio de la Compañía de Transporte Pungalá sigue igual, no ha mejorado.

Pregunta 6. ¿Cómo califica la limpieza y las condiciones generales de las unidades de transporte San Miguel de Pungalá?

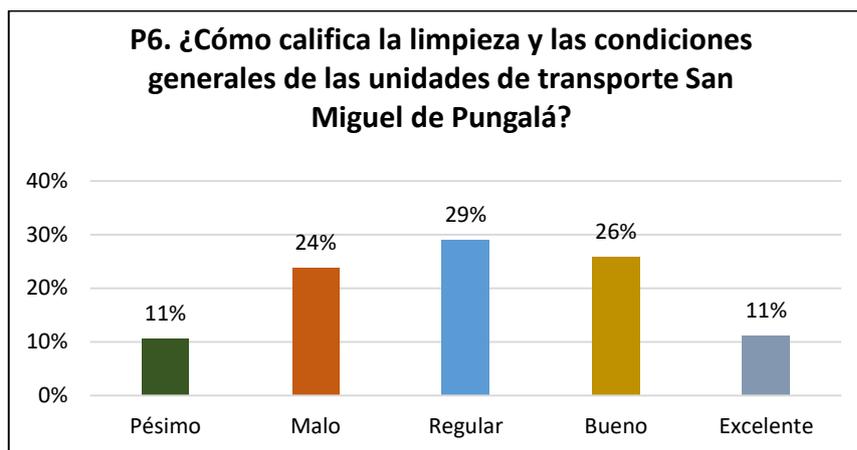
Tabla 10: Calificación de las Condiciones Generales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	20	11%
Malo	45	24%
Regular	55	29%
Bueno	49	26%
Excelente	21	11%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Gráfico 7: Calificación de las Condiciones Generales



Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Análisis: El 29% (55) califica la limpieza y las condiciones generales de las unidades de transporte como regular, el 26% (49) como bueno, el 24% (45) como malo, el 11% (21) como excelente y el 11% (10) como pésimo.

Interpretación: La mayoría de usuarios califica la limpieza y las condiciones generales de las unidades de transporte San Miguel de Pungalá como regulares.

Pregunta 7. La calidad del servicio que brindan los choferes es:

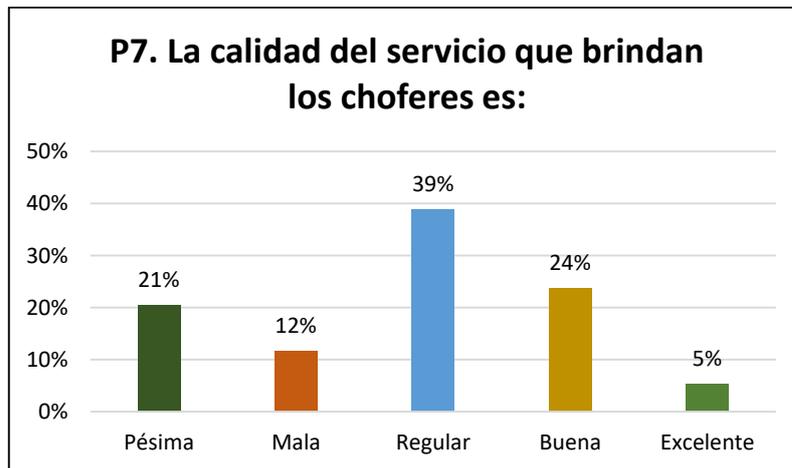
Tabla 11: Calidad de servicio Choferes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	39	21%
Mala	22	12%
Regular	74	39%
Buena	45	24%
Excelente	10	5%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Gráfico 8: Calidad de servicio choferes



Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Análisis: El 39% (74) considera que la calidad del servicio que brindan los choferes es regular, el 24% (45) indica que es buena, el 21% (39) señala que es pésima, el 12% (22) opina que mala y el 5% (10) la considera excelente.

Interpretación: La mayoría de usuarios consideran que la calidad del servicio que brindan los choferes es regular, y que necesitan mejorar.

Pregunta 8. ¿En qué aspectos le gustaría que mejore la calidad del servicio que genera la Compañía San Miguel de Pungalá?

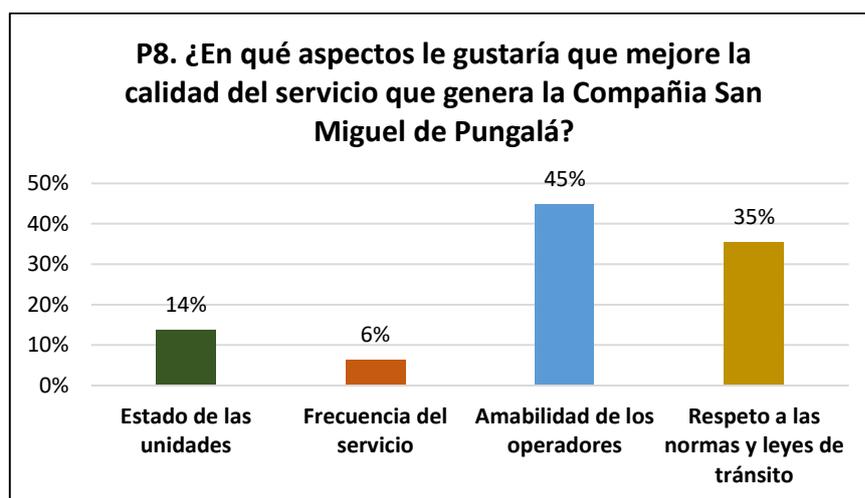
Tabla 12: Aspectos de mejora

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Estado de las unidades	26	14%
Frecuencia del servicio	12	6%
Amabilidad de los operadores	85	45%
Respeto a las normas y leyes de tránsito	67	35%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Gráfico 9: Aspectos de mejora



Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Análisis e Interpretación: El 45% (85) señala que la amabilidad de los operadores es un aspecto a mejorar en la calidad del servicio, el 35% (67) señala que el respeto a las normas y leyes de tránsito, el 14% (26) señala que es estado de las unidades y el 6% (12) opina que la frecuencia del servicio.

Interpretación: La mayoría de usuarios opina que la amabilidad de los operadores es un aspecto a mejorar en la calidad del servicio, ya que existen inconvenientes en el trato al adulto mayor.

Pregunta 9. De acuerdo al servicio que recibe, el precio que paga le parece:

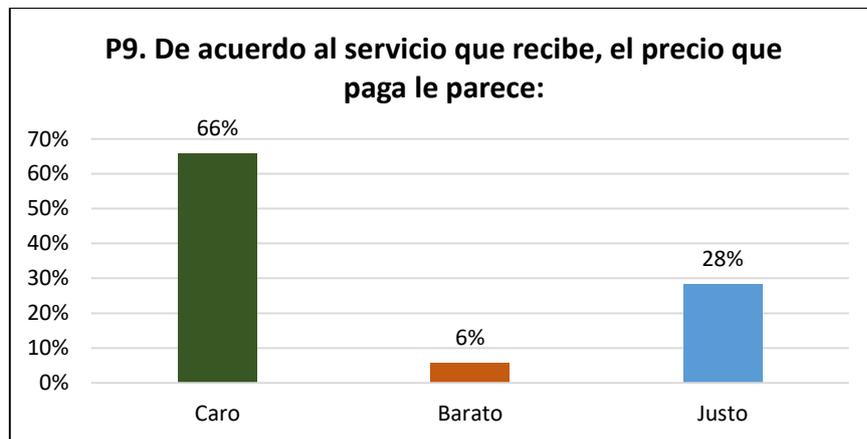
Tabla 13: Precio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Caro	125	66%
Barato	11	6%
Justo	54	28%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Gráfico 10: Precio



Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Análisis: El 66% (125) señala que de acuerdo al servicio que recibe, lo que paga le parece caro, el 28% (54) indica que justo y el 6% (11) opina que barato.

Interpretación: La mayoría de usuarios opina que de acuerdo al servicio que recibe, lo que paga le parece caro.

Pregunta 10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al servicio recibido durante su traslado desde su origen a su destino?

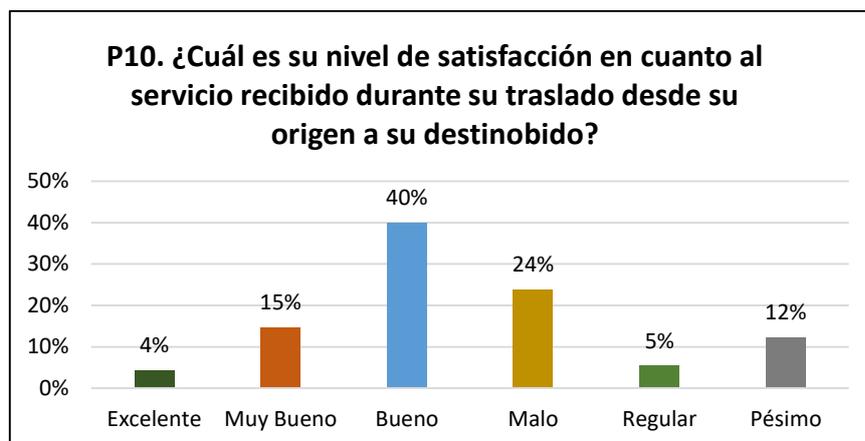
Tabla 14: Nivel de Satisfacción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	4%
Muy Bueno	28	15%
Bueno	76	40%
Malo	45	24%
Regular	10	5%
Pésimo	23	12%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora

Gráfico 11: Nivel de Satisfacción



Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 40% (76) señala que el nivel de satisfacción en cuanto al servicio recibido es bueno, el 24% (45) indica que es malo, el 15% (28) indica que muy bueno, el 12% (23) opina que pésimo, el 5% (10) opina que regular y el 4% (8) opina que excelente.

Interpretación: La mayoría de usuarios opina que el nivel de satisfacción en cuanto al servicio recibido es bueno ya que al no contar con otra compañía de transporte es de gran ayuda para el usuario en el traslado de mercancías a largas distancias.

3.8 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.

La entrevista se realizó a la Ing. Silvia Genoveva Cuadrado Baldeón, quien es la Gerente General de la Compañía de transporte San Miguel de Pungalá, la misma que presta servicio a la ciudadanía del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

Ilustración 1: Ing. Silvia Cuadrado.



Fuente: Autora.

En la Compañía de Transportes San Miguel de Pungalá existen 19 socios, la compañía tiene la modalidad de intraprovincial, la cual brinda servicio a la ciudad de Riobamba y a todas las comunidades de la parroquia Pungalá llegando hasta la comunidad de Alao, constan en la lista de la Superintendencia de Compañías 19 socios, pero laboran 16 unidades porque 3 de los socios son pasivos, actualmente se cubre todas las 27 comunidades de la parroquia Pungalá Riobamba-Alao y Alao-Riobamba recorriendo todas las comunidades de este sector.

En la compañía se elabora un cuadro de trabajo y disponen de una tarjeta como kardex de cada semana, iniciando el día lunes hasta terminar el día domingo, es con un horario establecido de acuerdo al contrato de operación emitido por la Agencia Nacional de Tránsito, los socios tienen que cumplir con el horario establecido cada semana, ellos llevan sus tarjetas, donde tienen la obligación de marcar en un reloj que está ubicado en la parroquia Pungalá, marcan tanto de ida como de regreso. Los socios tienen sanciones económicas por cada minuto de atraso, es sancionado con un dólar, si pierden la tarjeta o

la misma es manchada, se les duplica la sanción o se les triplica todo de acuerdo al caso generado.

Para verificar el buen funcionamiento de las unidades en la directiva existe un socio que en las compañías llamado comisario, el mismo se dedica a controlar, revisar tapicería, luces, pintura, que se encuentre aseado el bus, esta revisión se lo realiza todos los días.

Cabe recalcar que las unidades por ley deben llevar a pasajeros sentados por lo mismo si incumplen con lo establecido serán sancionados, la Gerente Ing. Silvia Cuadrado, es la encargada de receptar sugerencias y quejas, siempre y cuando las quejas se las realice por escrito para posteriormente sancionar al socio infractor, la ingeniera manifiesta: “Ellos saben de estas sanciones porque no es justo para el usuario que no tenga una atención optima ya que tanto el chofer como el controlador son indisciplinados, especialmente con los niños y los de la tercera edad, donde la obligación es ayudarles, dándoles la mano, que suban y bajen del carro.”

La In. Silvia Cuadrado, considera que la compañía de Transporte San Miguel de Pungalá cumple a cabalidad con las normativas que rigen actualmente en la Agencia Nacional de Transito ya que ella es la encargada de hacer cumplir con toda normativa.

3.9 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

3.9.1 Diagnóstico Organizacional.

Tabla 15: Diagnóstico Organizacional.

FACTOR PRINCIPAL	FACTOR SEGUNDARIO	TIPO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO	PREGUNTAS
Planificación	Plan	Exploratoria	Encuesta	¿Qué tipo de Plan posee la compañía? Plan Operativo () Plan Estratégico () Plan de Cambio ()
Organización	Organigrama Estructural	Exploratoria	Encuesta	¿Cómo está organizada la compañía? Organigrama Estructural () Manual Orgánico Funcional ()
	Diseño Organizacional			Existen niveles jerárquicos dentro de la compañía? Si () No ()
Dirección	Sistema de Comunicación	Exploratoria	Encuesta	¿Existe un sistema de comunicación en la compañía? Si () No ()
	Relaciones Interpersonales			¿Existen equipos de trabajo dentro de la compañía? Si () No ()
	Sistema de Recompensas, Motivación y Castigo.			¿Existe un sistema de recompensas en la compañía para el Talento Humano? Si () No ()
Control	Cumplimiento de objetivos	Exploratoria	Encuesta	¿Cuál es el enfoque de control en la compañía? Objetivos () Estrategias ()

Elaboración: Autora

3.9.2 Prestación de Servicios.

Tabla 16: Prestación de Servicio.

FACTOR PRINCIPAL	FACTOR SEGUNDARIO	TIPO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO	PREGUNTAS
PRESTACION DEL SERVICIO	PLANEACIÓN	EXPLORATORIA	ENCUESTA	18
Usuarios	Atención al cliente	Exploratoria	Encuesta	El servicio que recibe usted en la compañía es: Bueno () Malo () Regular () Pésimo ()
				Considera usted que el servicio brindado cumple con sus necesidades? Si () No ()
				Usted considera que la Compañía San Miguel de Pungalá brinda un servicio de Calidad? Si () No ()
				Qué criterio posee usted sobre el trato que recibe del Talento Humano que labora en la Compañía San miguel de Pungalá? Amable () Cortez () Competente () Respetuosos () Irrespetuosos ()
				El servicio que la compañía presta es de forma oportuna y veraz? Si () No ()

				<p>Usted ha dado su opinión acerca del Servicio que brinda la Compañía San Miguel de Pungalá?</p> <p>Si ()</p> <p>No ()</p>
Talento Humano	Motivado	Exploratoria	Encuesta	<p>¿Usted se siente motivado a realizar correctamente su trabajo?</p> <p>Si ()</p> <p>No ()</p>
				<p>¿Qué tipo de motivación poseen el Talento Humano en la compañía?</p> <p>Económicas ()</p> <p>Simbólicas ()</p> <p>Social ()</p> <p>Todas las anteriores ()</p> <p>Ninguna ()</p>
				<p>Existe motivación por parte de la compañía hacia el Talento Humano que labora en la misma?</p> <p>Si ()</p> <p>No ()</p>
	Competitivo			<p>Usted es consciente de la importancia de las actividades que realiza en la Compañía para contribuir al cumplimiento de los objetivos?</p> <p>Si ()</p> <p>No ()</p>
	Valores			<p>Cómo mediría usted los valores que se practican en la compañía?</p> <p>Altos ()</p> <p>Medios ()</p> <p>Bajos ()</p>
	Principios			<p>Usted cree que el Talento Humano de la compañía posee principios?</p> <p>Si ()</p> <p>No ()</p>

	Actitudes			<p>Cómo califica usted el ambiente de trabajo en la compañía?</p> <p>Excelente ()</p> <p>Bueno ()</p> <p>Regular ()</p> <p>Malo ()</p> <p>Pésimo ()</p>
Recursos	Tecnológicos	Exploratoria	Encuesta	<p>Existe en todas las unidades cámaras de seguridad y GPS?</p> <p>Si ()</p> <p>No ()</p>
				<p>Existe en la compañía medios tecnológicos como laptop, computadora de escritorio para el mejor funcionamiento de la misma?</p> <p>Si ()</p> <p>No ()</p>
Vehículos	Mantenimiento y Prevención	Exploratoria	Encuesta	<p>¿Existen buses homologados en la compañía?</p> <p>Si ()</p> <p>No ()</p>
				<p>Se realiza mensualmente el control del mantenimiento de las unidades que se usan en la compañía?</p> <p>Si ()</p> <p>No ()</p>
Tiempo	Atrasos	Exploratoria	Encuesta	<p>Existen atrasos a la hora de salida en los turnos que se generan diariamente?</p> <p>Si ()</p> <p>No ()</p>
	Control			<p>Existe un control interno del tiempo de salida y de llegada de cada generación de rutas y frecuencias ?</p> <p>Si ()</p> <p>No ()</p>

Elaboración: Autora

3.9.3 Modelos Administrativos.

Tabla 17: Modelos Administrativos.

FACTOR PRINCIPAL	FACTOR SEGUNDARIO	TIPO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO	PREGUNTAS
CULTURA ORGANIZACIONAL	PLANEACIÓN	EXPLORATORIA	ENCUESTA	11
Estructura Organizacional	Formalidad	Exploratoria	Encuesta	Existe formalismo por su parte a la hora de realizar su trabajo en la compañía? Si () No ()
	Complejidad			El cargo que ejerce es acorde a la especialización que usted posee? Si () No ()
	Centralismo			¿En la compañía quienes toman las decisiones? Ejecutivos () Talento Humano () Ejecutivos y Talento Humano ()
Estilo de Dirección	Relaciones Interpersonales	Exploratoria	Encuesta	¿Cómo caracteriza usted las reuniones que se realizan entre el Talento Humano y la administración? Tolerantes () Desconfiadas () Trabajo en equipo () Buenas relaciones ()
	Sistema de Comunicación	Exploratoria	Encuesta	¿Cómo considera usted el sistema de comunicación que existe en la Compañía? Excelente () Bueno () Regular () Malo () Pésimo ()
Cultura Organizacional	Enfoque de Grupo	Exploratoria	Encuesta	Cómo calificaría usted el trabajo en equipo en la Compañía? Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular () Malo ()

	Enfoque abierto			Cómo califica el desempeño del Talento Humano en la Compañía? Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular () Malo ()
	Estructurales			¿La compañía cumple con las estrategias propuestas? Si () No ()
Clima Organizacional 1	Conflictos	Exploratoria	Encuesta	Existe actualmente conflictos en la Compañía San Miguel de Pungalá? Si () No ()
	Motivación			¿Qué tipo de motivación poseen el Talento Humano en la compañía? Económica () Simbólica () Social () Todas las anteriores () Ninguna ()
	Comunicación			¿Cómo cree usted que es la comunicación que posee la compañía? Ascendente () Descendente () Nula ()

Elaboración: Autora

3.9.4 Recursos

Tabla 18: Recursos Económicos

FACTOR PRINCIPAL	FACTOR SEGUNDARIO		TIPO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO	PREGUNTAS
Recursos	Económico	Ingresos	Descriptiva	Encuesta	¿Aporta mensualmente una cuota a la Compañía? Si () No ()
		Egresos			
		Estados Financieros			

Elaboración: Autora

3.9.5 Resultados de las Encuestas.

ORGANIZACIÓN

1. ¿Qué tipo de Plan posee la Compañía?

Tabla 19: Tipo de Plan.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Plan Operativo	20	100%
Plan Estratégico	0	0%
Plan de Cambio	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 12: Tipo de Plan.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 100% (20) manifiesta que la compañía posee un Plan Operativo.

Interpretación: El 100% del total de (20) personas de la Compañía San Miguel de Pungalá manifestó que se manejan en base a un Plan Operativo.

2. ¿Cómo está organizada la Compañía?

Tabla 20: Organización de la Compañía.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Organigrama Estructural	20	100%
Manual Orgánico Funcional	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 13: Organización de la compañía.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 100% (20) manifiesta que la compañía cuenta un Organigrama Estructural.

Interpretación: El 100% del total de (20) personas encuestadas en la Compañía San Miguel de Pungalá declararon que la misma está organizada mediante un organigrama Estructural.

3. ¿Existen niveles jerárquicos dentro de la Compañía?

Tabla 21: Nivel jerárquicos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 14: Nivel jerárquicos.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 100% (20) revelaron que dentro de la compañía existen niveles jerárquicos.

Interpretación: Todo el personal (20) encuestado de la Compañía San Miguel de Pungalá declararon que si poseen niveles jerárquicos dentro de la misma.

4. ¿Existe un sistema de comunicación en la compañía?

Tabla 22: Sistema de comunicación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 15: Sistema de comunicación.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 100% (20) revelaron que si existen un sistema de comunicación dentro de la Compañía San Miguel de Pungalá.

Interpretación: Todo el personal (20) encuestado de la compañía declararon que si existe un sistema de comunicación efectivo el mismo que ayuda a comunicar los sucesos que pasan diariamente y las posteriores reuniones entre los socios.

5. ¿Existen equipos de trabajo dentro de la compañía?

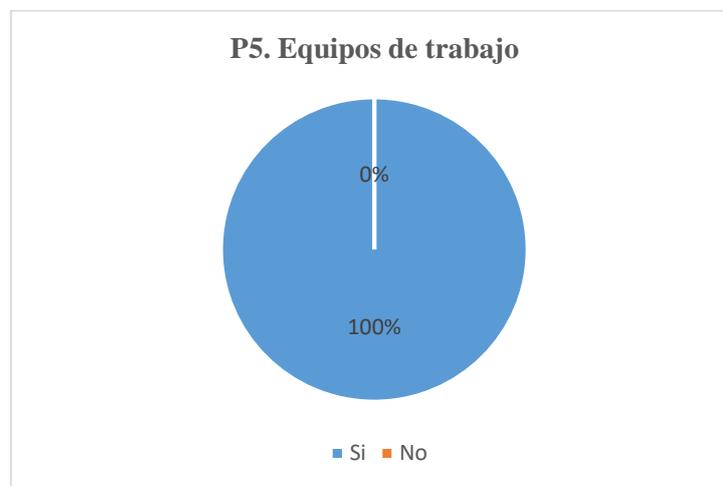
Tabla 23: Equipo de trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 16: Equipo de trabajo.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 100% (20) manifestaron que si existen equipos de trabajo dentro de la Compañía San Miguel de Pungalá.

Interpretación: Todo el personal (20) encuestado revelaron que poseen equipos de trabajos denominadas comisiones quienes colaboran en las diferentes labores de la compañía.

6. La compañía cuenta con un sistema de recompensas para el Talento Humano?

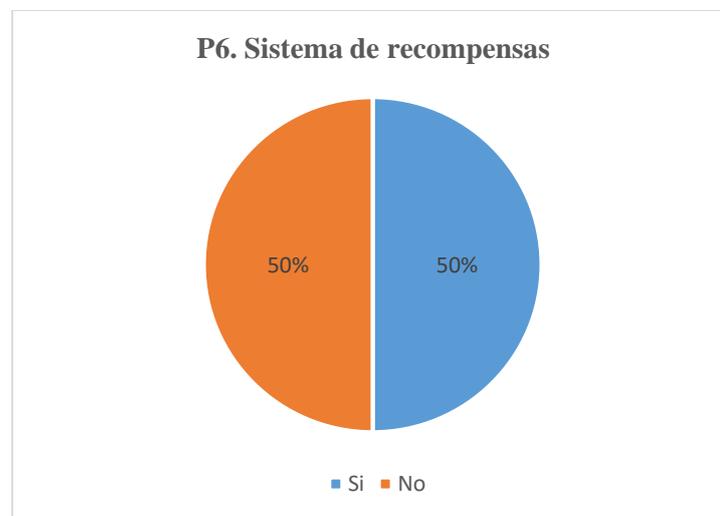
Tabla 24: Sistema de recompensas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	50%
No	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 17: Sistema de recompensas.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 50% (10) manifestaron que, si existen sistema de recompensas, mientras el otro 50% (10) manifiestan que no existe un sistema de recompensas dentro de la compañía.

Interpretación: La mitad (10) de las personas encuestadas revelaron que, si existen recompensas al Talento Humano que labora en la compañía, mientras que la otra mitad (10) de las personas encuestadas manifestaron que en la compañía no existe un sistema de recompensas para el personal.

7. ¿Cuál es el enfoque de control en la compañía?

Tabla 25: Control.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Objetivos	17	85%
Estrategias	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 18: Control.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 85% (17) manifestaron que el enfoque de control en la compañía es por objetivos, mientras que el 15% (3) manifiestan que el enfoque de control en la compañía es por estrategias.

Interpretación: El 85% de las personas encuestadas en la compañía revelaron que, se manejan mediante el cumplimiento de objetivos, mientras que el 15% de las personas encuestadas en la compañía manifestaron que el enfoque que se manejan son mediante estrategias.

SERVICIO

8. El servicio que recibe usted en la compañía es:

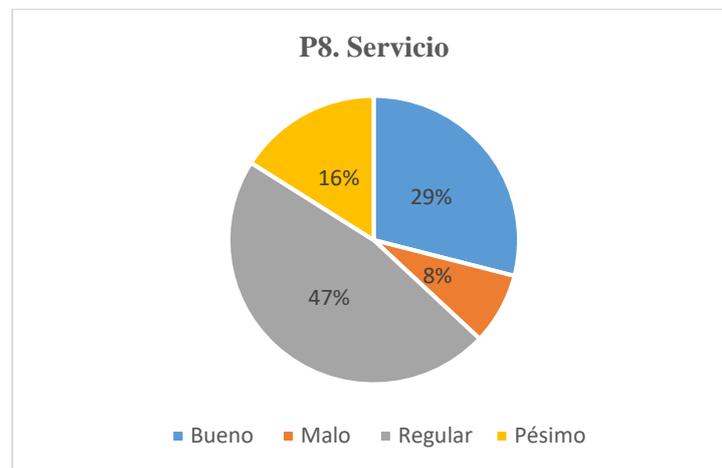
Tabla 26: Servicio.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	55	29%
Malo	15	8%
Regular	90	47%
Pésimo	30	16%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 19: Servicio.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 29% (55) manifestaron que el servicio recibido es bueno, el 8% (15) de las personas encuestadas manifiestan que el servicio que reciben es malo, el 47% (90) de las personas manifestaron que el servicio que reciben es regular, mientras que el 16% (30) de las personas recalcaron que el servicio que reciben es pésimo.

Interpretación: La mayor parte de las personas encuestadas (90) manifestaron que el servicio que reciben por parte de la compañía es regular, (55) personas manifestaron que el servicio es bueno, (30) personas manifestaron que el servicio que recibe es pésimo ya que el personal no es cordial, mientras que 15 personas manifestaron que el servicio que reciben es malo, por el mal trato que reciben.

9. ¿Considera usted que el servicio brindado cumple con sus necesidades?

Tabla 27: Cumplimiento de necesidades.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	105	55%
No	85	45%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 20: Cumplimiento de necesidades



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 55% (105) manifestaron que el servicio brindado si cumple con sus necesidades, mientras que el 45% (85) de las personas encuestadas manifiestan que el servicio brindado no cumple con sus necesidades.

Interpretación: la mayor parte de las personas encuestadas (105) manifestaron que el servicio que brinda la compañía si cumple con las necesidades de transportación diaria, mientras que (85) personas manifestaron que el servicio que recibe de la compañía diariamente no cumplen con sus necesidades ya que no son amables ni ayudan con la carga.

10. ¿Usted considera que la Compañía San Miguel de Pungalá brinda un servicio de calidad?

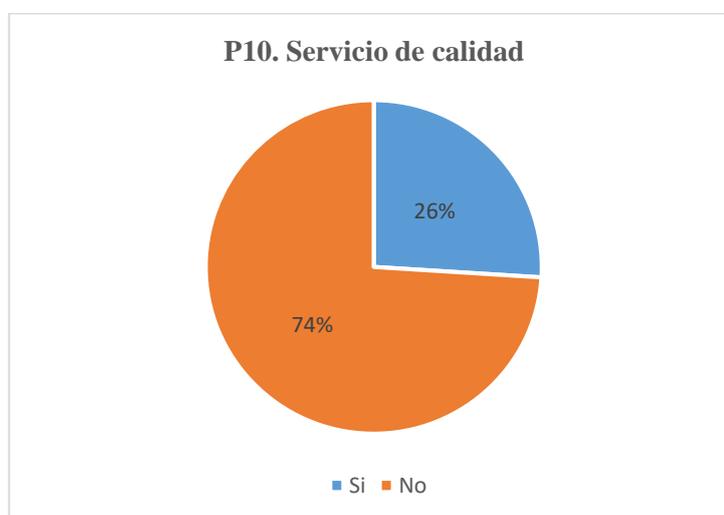
Tabla 28: Servicio de calidad.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	26%
No	140	74%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 21: Servicio de calidad.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 26% (50) manifestaron que el servicio que brindan si es de calidad, mientras que el 74% (140) de las personas encuestadas manifiestan que el servicio brindado no es de calidad.

Interpretación: La mayor parte de las personas encuestadas (140) manifestaron que el servicio que brinda la compañía no es de calidad ya que para que sea de calidad necesitan mejorar mucho más.

11. ¿Qué criterio posee usted sobre el trato que recibe del Talento Humano que labora en la Compañía San Miguel de Pungalá?

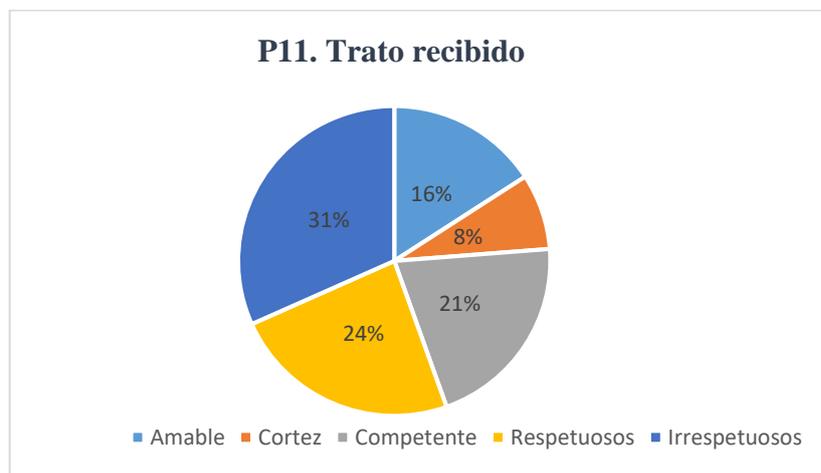
Tabla 29: Trato recibido.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Amable	30	16%
Cortés	15	8%
Competente	40	21%
Respetuosos	45	24%
Irrespetuosos	60	32%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 22: Trato recibido.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 16% (30) manifestaron el trato que reciben del Talento Humano es amable, el 8% (15) de las personas encuestadas manifestaron que el trato que reciben del Talento Humano es cortés, el 21% (40) de las personas manifestaron el trato que reciben del Talento Humano es competente, el 24% (45) de las personas manifestaron el trato que reciben del Talento Humano es respetuoso, mientras que el 32% (60) de las personas manifestaron el trato que reciben del Talento Humano es irrespetuoso.

Interpretación: la mayor parte de las personas encuestadas (60) manifestaron que el trato que reciben del Talento Humano de la compañía es irrespetuoso ya que las personas de la tercera edad no reciben un trato adecuado, (45) personas encuestadas manifestaron que son respetuosos, (40) personas encuestadas manifestaron que el trato es competente, (30) personas encuestadas manifestaron que el trato es amable y (15) personas encuestadas manifestaron que el trato es cortés.

12. ¿El servicio que la compañía presta es oportuno y veraz?

Tabla 30: Prestación del servicio.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	85	45%
No	105	55%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 23: Prestación del servicio.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 45% (85) manifestaron que el servicio prestado si es oportuno y veraz, mientras que el 55% (105) de las personas encuestadas manifiestan que el servicio prestado no es oportuno y veraz.

Interpretación: la mayor parte de las personas encuestadas (105) manifestaron que el servicio prestado no es oportuno y veraz ya que no existe el debido cumplimiento correcto de las frecuencias de las unidades, mientras que (85) personas manifestaron que el servicio prestado si es competente y veraz.

TALENTO HUMANO

13. ¿Usted se siente motivado a realizar correctamente su trabajo?

Tabla 31: Realización del trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	100%
No	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 24: Realización del trabajo.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 100% (16) del Talento Humano encuestado manifestaron que si se sienten motivados a realizar correctamente su trabajo.

Interpretación: Todo el Talento Humano encuestado de la Compañía San Miguel de Pungalá (16) manifestaron que si se sienten motivados a realizar su trabajo diario correctamente.

14. ¿Existe motivación por parte de la compañía hacia el Talento Humano que labora en la misma?

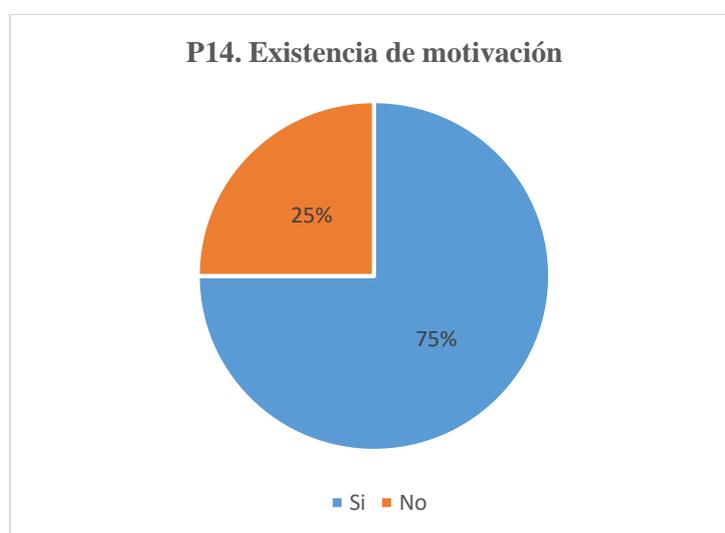
Tabla 32: Existencia de motivación.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	75%
No	4	25%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 25: Existencia de motivación.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 75% (12) del Talento Humano encuestado manifestaron que, si existe motivación por parte de la compañía hacia el Talento Humano, mientras que el 25% (4) del Talento Humano encuestado manifestaron que no existe motivación por parte de la compañía hacia el Talento Humano.

Interpretación: La mayoría del Talento Humano encuestado de la Compañía San Miguel de Pungalá (12) manifestaron que, si existe motivación por parte de la compañía hacia el Talento Humano, mientras que (4) personas encuestadas manifestaron que no existe motivación por parte de la compañía.

15. ¿Qué tipo de motivación poseen el Talento Humano en la Compañía?

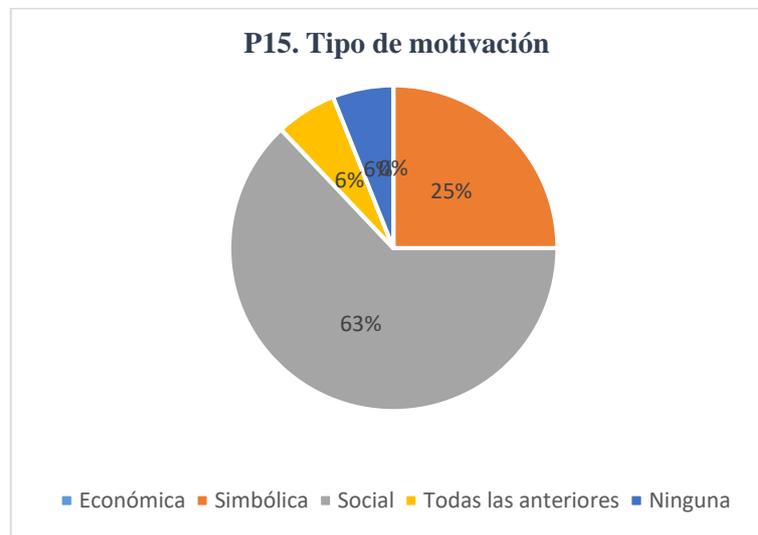
Tabla 33: Tipo de motivación.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Económica	0	0%
Simbólica	4	25%
Social	10	63%
Todas las anteriores	1	6%
Ninguna	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 26: Tipo de motivación.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 63% (10) del Talento Humano encuestado manifestaron que el tipo de motivación que reciben es social, el 25% (4) del Talento Humano encuestado manifestaron que el tipo de motivación que reciben es simbólico, el 6% (1) del Talento Humano encuestado manifestaron que reciben todas las motivaciones antes mencionada, mientras que 6% (1) del Talento Humano encuestado manifestaron que no reciben motivación.

Interpretación: La mayoría del Talento humano (10) supieron manifestar que el tipo de motivación que reciben es social, mientras que (4) del Talento Humano encuestado dicen que reciben motivación simbólica, (1) persona encuestada dice que reciben ninguna motivación, mientras que (1) persona encuesta dice que reciben todas las motivaciones.

16. Usted es consciente de la importancia de las actividades que realiza en la Compañía para contribuir al cumplimiento de los objetivos?

Tabla 34: Cumplimiento de objetivos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	94%
No	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 27: Cumplimiento de objetivos.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 94% (15) del Talento Humano encuestado manifestaron que, si es consciente de la importancia de las actividades que se realizan para la contribución del cumplimiento de los objetivos, el 6% (1) del Talento Humano encuestado manifestaron que no es consciente de la importancia de las actividades que se realizan para la contribución del cumplimiento de los objetivos.

Interpretación: La mayoría del Talento humano (15) si es consciente de las actividades que se realizan para la contribución del cumplimiento de los objetivos, mientras que (1) persona del Talento humano no es consciente.

17. ¿Cómo mediría usted los valores que se practican en la compañía?

Tabla 35: Valores.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Altos	1	6%
Medios	14	88%
Bajos	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 28: Valores.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 6% (1) del Talento Humano encuestado manifestaron que los valores que se practican en la compañía son altos, el 88% (14) del Talento Humano encuestado manifestaron que los valores que se practican en la compañía son medios, el 6% (1) del Talento Humano encuestado manifestaron que los valores que se practican en la compañía son bajos.

Interpretación: La mayoría del Talento humano (14) consideran que los valores que se manejan dentro de la compañía son medios, (1) consideran que los valores que se manejan dentro de la compañía son altos y (1) consideran que los valores que se manejan dentro de la compañía son bajos.

18. ¿Usted cree que el Talento Humano de la compañía posee principios?

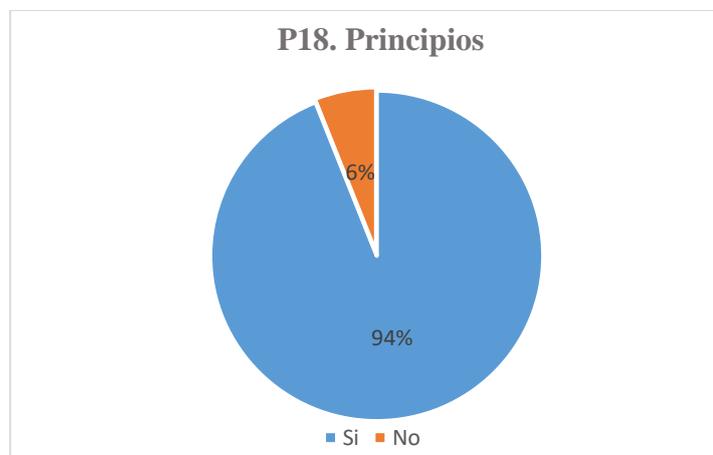
Tabla 36: Principios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	94%
No	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 29: Principios.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 94% (15) del Talento Humano encuestado manifestaron que si poseen principios, el 6% (1) del Talento Humano encuestado manifestaron que no poseen principios dentro de la compañía.

Interpretación: La mayoría del Talento humano (15) consideran que si existen principios que se manejan dentro de la compañía, (1) consideran que no existen principios que se manejan dentro de la compañía.

19. ¿Cómo califica usted el ambiente de trabajo en la compañía?

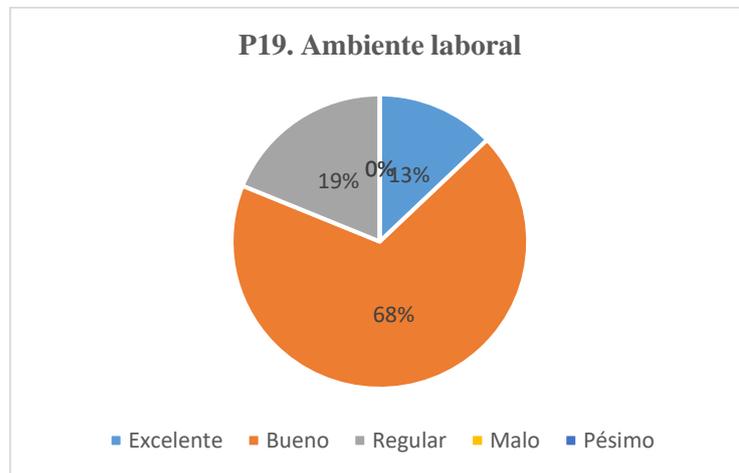
Tabla 37: Ambiente laboral.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	13%
Bueno	11	69%
Regular	3	19%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 30: Ambiente laboral.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 13% (2) del Talento Humano encuestado calificaron como excelente el ambiente laboral, el 69% (11) del Talento Humano encuestado calificaron como bueno el ambiente laboral, mientras que, el 19% (3) del Talento Humano encuestado calificaron como regular el ambiente laboral.

Interpretación: La mayoría del Talento humano (11) calificaron como bueno el ambiente laboral que se maneja en la compañía, (3) calificaron como regular el ambiente laboral que se maneja en la compañía y (2) calificaron como Excelente el ambiente laboral que se maneja en la compañía.

RECURSOS

20. ¿Existe en todas las unidades cámaras de seguridad y GPS?

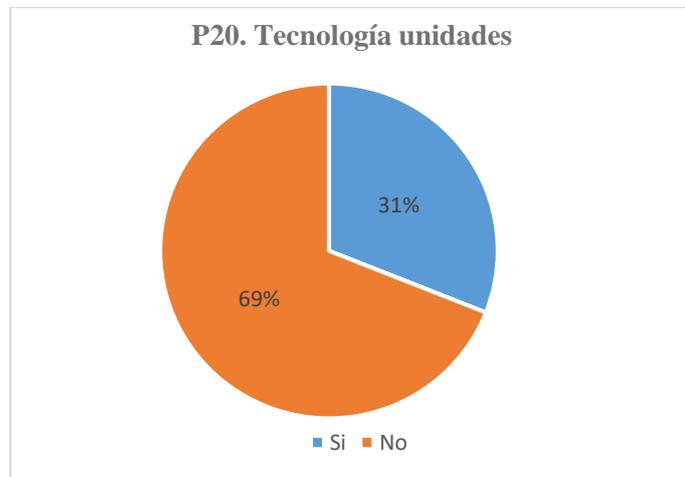
Tabla 38: Tecnología unidades.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	31%
No	11	69%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 31: Tecnología unidades.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 31% (5) del Talento Humano encuestado manifiesta que si existen cámaras y GPS en todas las unidades, el 69% (11) del Talento Humano encuestado manifiesta que no existen cámaras y GPS en todas las unidades.

Interpretación: La mayoría del Talento humano (11) manifestaron que no existen en todas las unidades cámara y GPS, mientras que (5) manifestaron que no existen en todas las unidades cámara y GPS, se encuentran en proceso de instalación.

21. ¿Existe en la compañía medios tecnológicos como laptop, computadora de escritorio para el mejor funcionamiento de la misma?

Tabla 39: Medios tecnológicos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	100%
No	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 32: Medios tecnológicos.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 100% (16) del Talento Humano encuestado manifiesta que, si existen medios tecnológicos en la compañía para el mejoramiento de la misma.

Interpretación: Todo el Talento Humano encuestado recalco que si se posee medios tecnológicos como laptop y computadora de escritorio para el mejor manejo y el mejoramiento de la compañía.

VEHICULOS

22. ¿Existen buses homologados en la compañía?

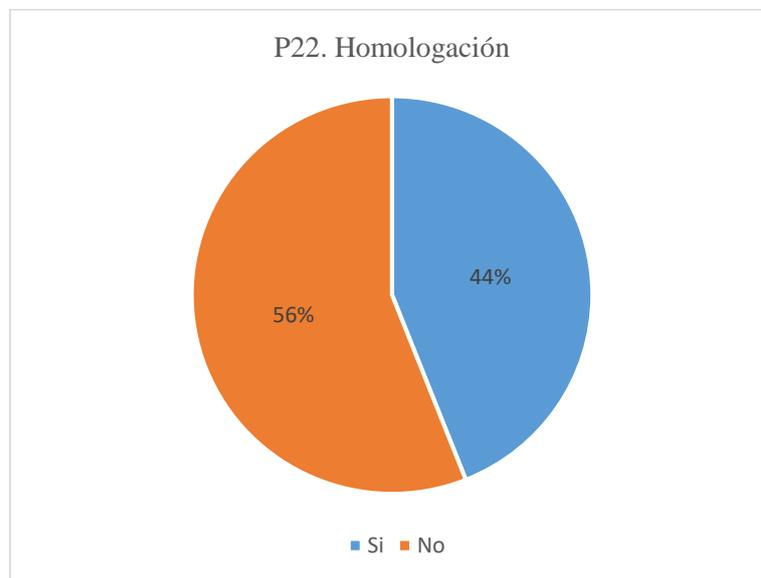
Tabla 40: Homologación.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	44%
No	9	56%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 33: Homologación.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 44% (7) del Talento Humano encuestado manifiesta que si existen buses homologados, el 56% (9) del Talento Humano encuestado manifiesta que, no existen buses homologados.

Interpretación: La mayoría del Talento Humano (7) encuestado manifiesta que si existen buses homologados por lo menos 2 buses, mientras que el Talento Humano restante (9) encuestado manifiesta que no existen buses homologados en su totalidad.

23. ¿Se realiza mensualmente el control del mantenimiento de las unidades que se usan en la compañía?

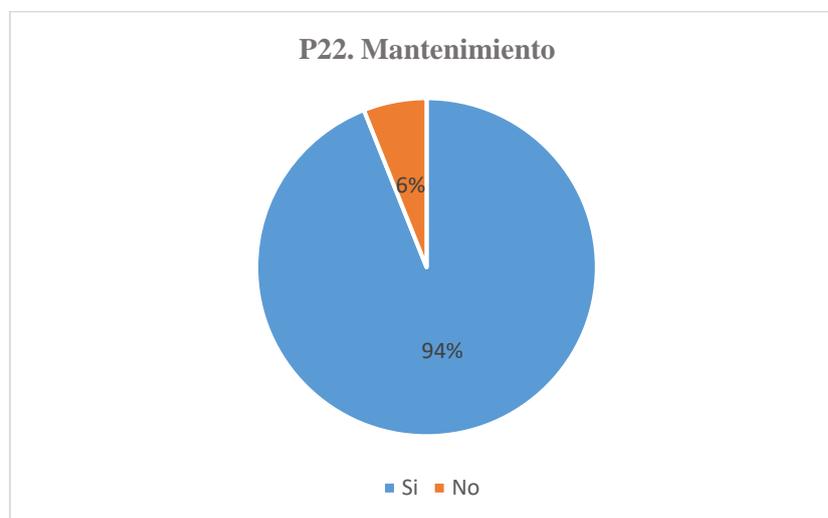
Tabla 41: Mantenimiento.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	94%
No	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 34: Mantenimiento.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 94% (15) del Talento Humano encuestado manifiesta que si existen un control de mantenimiento de las unidades que se usan en la compañía, el 6% (1) del Talento Humano encuestado manifiesta que no existen un control de mantenimiento de las unidades que se usan en la compañía

Interpretación: La mayoría del Talento Humano (15) encuestado manifiesta que si existen un control de mantenimiento de las unidades que se usan en la compañía de lo contrario no les permitirían laborar, mientras que el Talento Humano restante (1) encuestado manifiesta que no existen un control de mantenimiento adecuado de las unidades.

TIEMPO

24. ¿Existen atrasos a la hora de salida en los turnos que se generan diariamente?

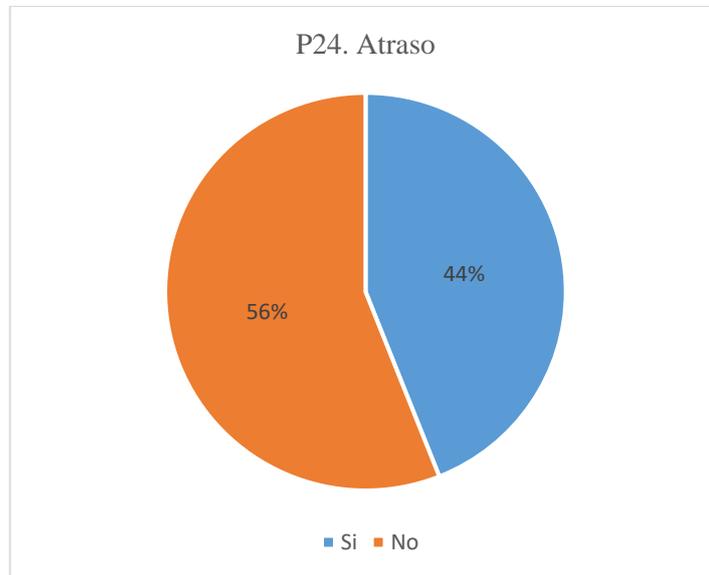
Tabla 42: Atraso.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	44%
No	9	56%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 35: Atraso.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 44% (7) del Talento Humano encuestado manifiesta que si existen atrasos a la hora de salida de los turnos, el 56% (9) del Talento Humano encuestado manifiesta que no existen atrasos a la hora de salida de los turnos.

Interpretación: La mayoría del Talento Humano (9) encuestado manifiesta que no existen atrasos por su parte son puntales y el resto del Talento Humano (7) encuestado manifiesta que si existen atrasos de cinco minutos.

25. ¿Existe un control interno del tiempo de salida y de llegada de cada generación de rutas y frecuencias?

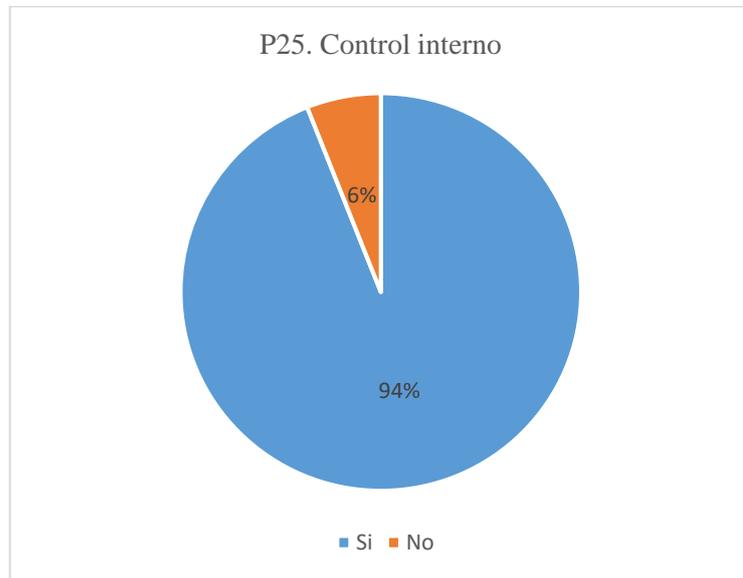
Tabla 43: Control interno.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	94%
No	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 36: Control interno.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 94% (15) del Talento Humano encuestado manifiesta que si existen un control interno del tiempo de salida y de llegada de cada generación de rutas, el 6% (1) del Talento Humano encuestado manifiesta que no existen un control interno del tiempo de salida y de llegada de cada generación de rutas.

Interpretación: La mayoría del Talento Humano (15) encuestado manifiesta que si existen un control interno que lo realizan por medio de tarjetas las mismas que tiene que marcar cuando sale y llega de la generación del viaje, mientras que (1) encuestado manifiesta que no existen un control interno.

26. ¿Aporta mensualmente una cuota a la Compañía?

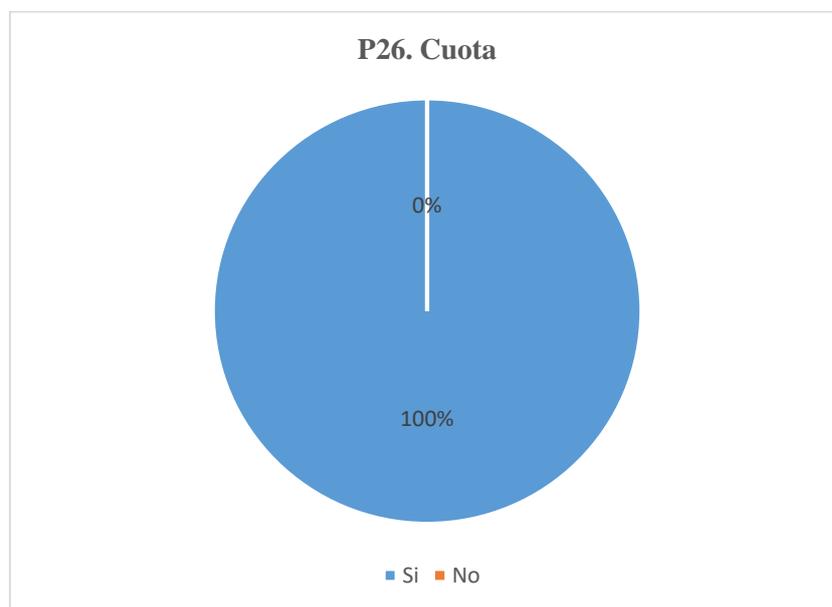
Tabla 44: Cuota.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	94%
No	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 37 Cuota:



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 94% (15) del Talento Humano encuestado manifiesta que si aporta mensualmente una cuota, el 6% (1 del Talento Humano encuestado manifiesta que no aporta mensualmente una cuota.

Interpretación: La mayoría del Talento Humano (15) encuestado manifiesta que si se aporta una cuota semanal de \$12.50 dólares y mensualmente una cuota de \$30 dólares, mientras que (1) encuestado manifiesta que no se aporta mensualmente nada.

ADMINISTRATIVOS.

Estructura Organizacional.

27. ¿Existe formalismo por su parte a la hora de realizar su trabajo en la compañía?

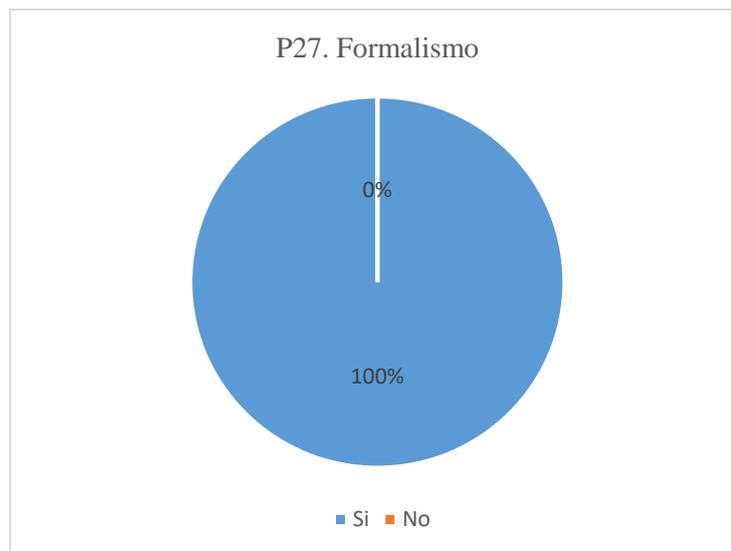
Tabla 45: Formalismo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 38: Formalismo.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 100% (4) de los Administrativos encuestado manifiesta que si existe formalismo a la hora de realizar su trabajo en la compañía.

Interpretación: La Totalidad de los Administrativos (4) encuestado admitieron que si existe formalismo a la hora de realizar su trabajo en la compañía.

28. ¿El cargo que ejerce es acorde a la especialización que usted posee?

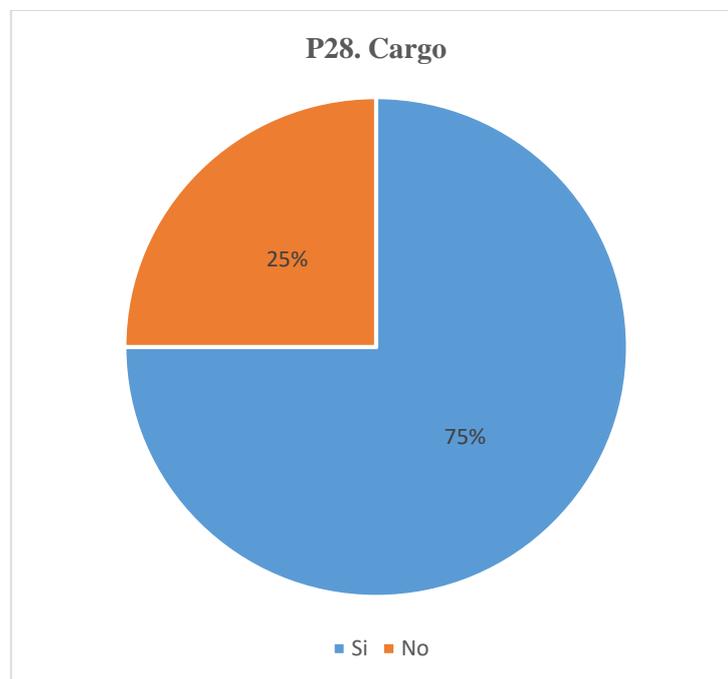
Tabla 46: Cargo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 39: Cargo.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 75% (3) de los Administrativos encuestado manifiesta que el cargo ejercido si es acorde a la especialización que posee, el 25% (1) de los Administrativos encuestado manifiesta que el cargo ejercido no es acorde a la especialización que posee

Interpretación: La mayoría de los Administrativos (3) encuestado admitieron que ejercen el cargo acorde a su especialización, mientras que (1) de los Administrativos encuestados manifiesta que el cargo que ejerce no es acorde a su especialización.

29. ¿En la compañía quiénes toman las decisiones?

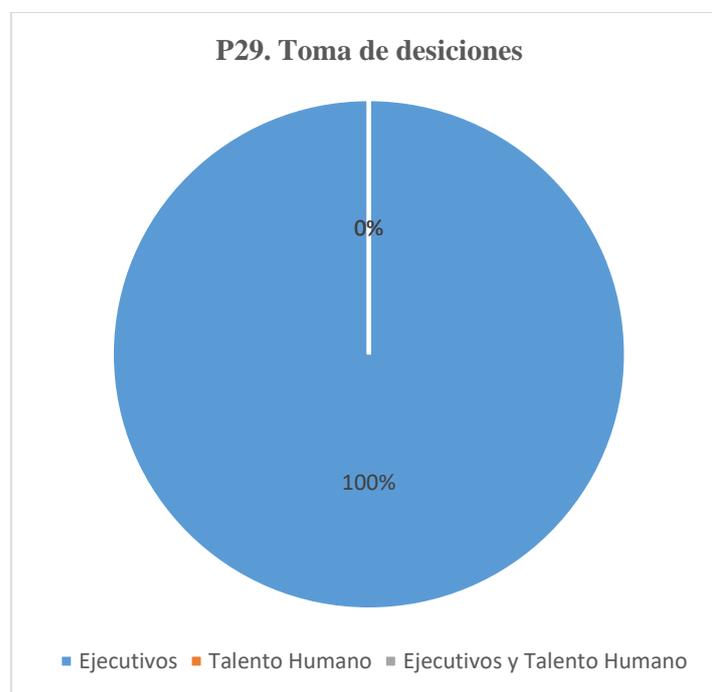
Tabla 47: Toma de decisiones.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ejecutivos	4	100%
Talento Humano	0	0
Ejecutivos y Talento Humano	0	0
Total	4	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 40: Toma de decisiones.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 100% (4) de los Administrativos encuestado manifiesta que en la compañía los que toman las decisiones son los ejecutivos.

Interpretación: La totalidad de los Administrativos (4) encuestado admitieron que los que toman las decisiones en la compañía son los ejecutivos.

ESTILO DE DIRECCIÓN

30. ¿Cómo caracteriza usted las reuniones que se realizan entre el Talento Humano y la administración?

Tabla 48: Reuniones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Tolerantes	0	0%
Desconfiadas	1	25%
Trabajo en equipo	2	50%
Buenas relaciones	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 41: Reuniones.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 25% (1) de los Administrativos encuestado califican a las reuniones que se realizan en la compañía como Desconfiadas, el 50% de los Administrativos encuestado califican a las reuniones que se realizan en la compañía como Trabajo en equipo y El 25% (1) de los Administrativos encuestado califican a las reuniones que se realizan en la compañía como Buenas relaciones.

Interpretación: La mayoría de los Administrativos (2) encuestado califican a las reuniones entre Talento humano con administrativos como trabajo en equipo, (1) de los Administrativos encuestados califican a las reuniones como Desconfiadas, mientras que (1) de los Administrativos encuestados califican a las reuniones como Buenas relaciones y trabajo en equipo.

31. ¿Cómo considera usted el sistema de comunicación que existe en la Compañía?

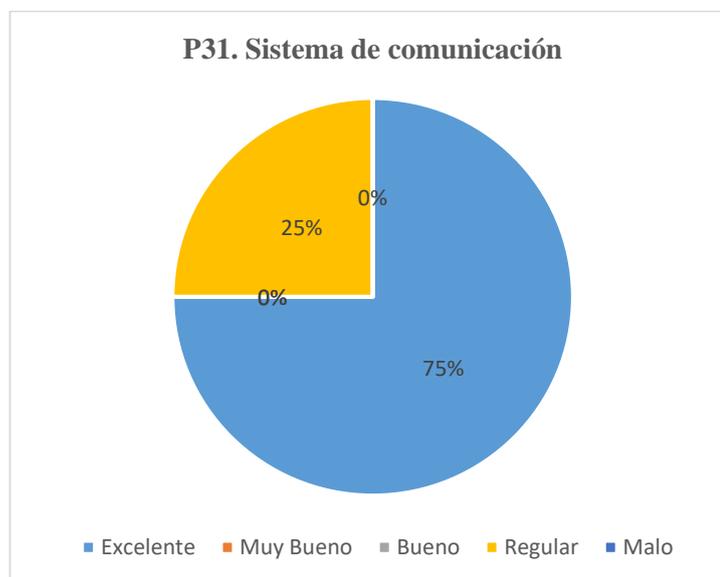
Tabla 49: Sistema de comunicación.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	75%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	1	25%
Malo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 42: Sistema de comunicación.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 75% (3) de los Administrativos encuestado consideran que el sistema de comunicación que existe es excelente, el 25% de los Administrativos encuestado consideran que el sistema de comunicación que existe es regular.

Interpretación: La mayoría de los Administrativos (3) encuestado consideran que el sistema que se lleva de comunicación es excelente, les ha funcionado hasta hoy en día, y (1) de los Administrativos encuestados consideran que el sistema que se lleva de comunicación es regular.

CULTURA ORGANIZACIONAL

32. ¿Cómo calificaría usted el trabajo en equipo en la Compañía?

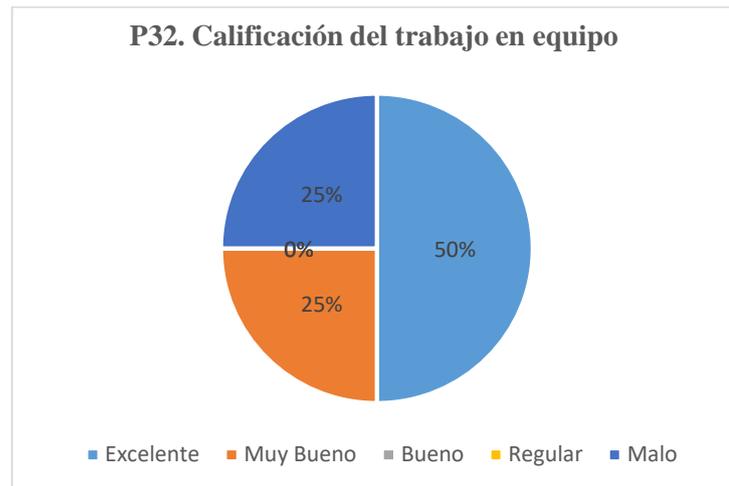
Tabla 50: Calificación del trabajo en equipo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	50%
Muy Bueno	1	25%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 43: Calificación del trabajo en equipo.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 50% (2) de los Administrativos encuestados consideran que el sistema de comunicación que existe es excelente, el 25% de los Administrativos encuestado consideran que el sistema de comunicación que existe es regular.

Interpretación: La mayoría de los Administrativos (2) encuestados consideran que el trabajo en equipo que se ha venido desarrollando en la compañía es excelente, (1) de los administrativos encuestado consideran que el trabajo en equipo que desarrolla en la compañía es Muy bueno, mientras que (1) de los administrativos encuestados consideran que el trabajo en equipo que desarrolla en la compañía es Mala.

33. ¿Cómo califica el desempeño del Talento Humano en la Compañía?

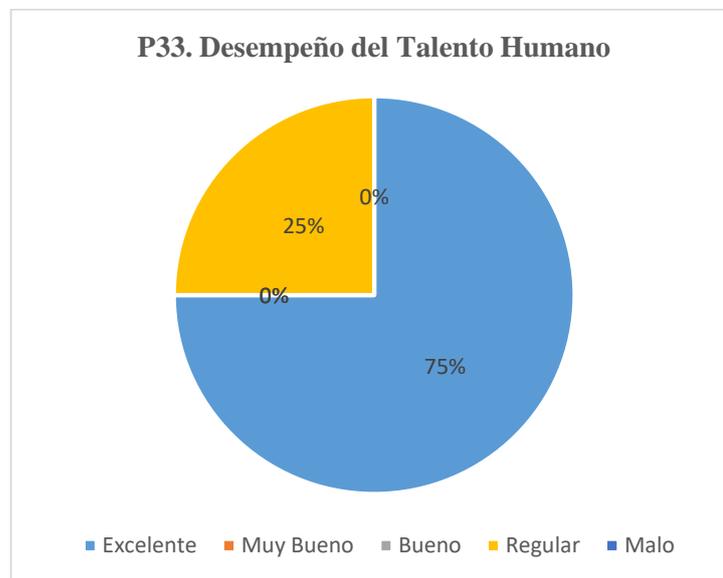
Tabla 51: Desempeño del Talento Humano.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	75%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	1	25%
Malo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 44: Desempeño del Talento Humano.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 75% (3) de los administrativos encuestados califican el desempeño del Talento Humano que labora en la compañía como excelente, y el 25% (1) de los administrativos encuestados califican el desempeño del Talento Humano que labora en la compañía como regular.

Interpretación: La mayoría de los administrativos (3) encuestados califican el desempeño que el talento humano genera en la compañía como excelente, mientras que (1) de los administrativos encuestados califican el desempeño como regular.

34. ¿La compañía cumple con las estrategias propuestas?

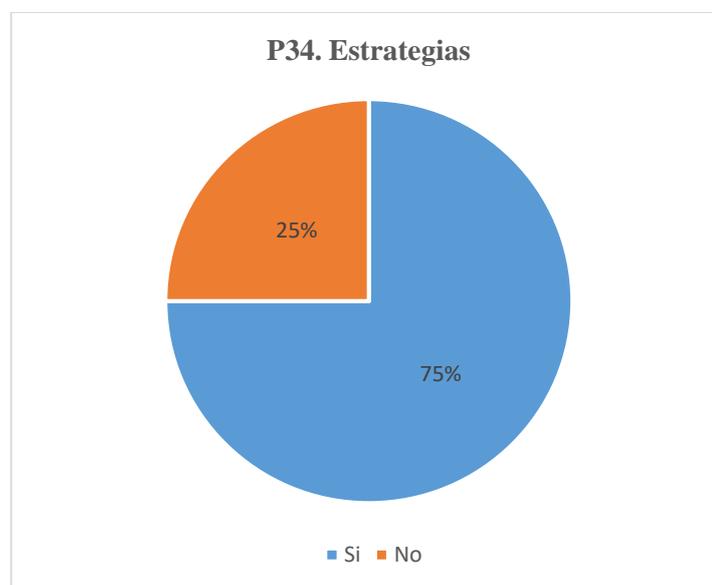
Tabla 52: Estrategias.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 45: Estrategias.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 75% (3) de los administrativos encuestados consideran que la compañía si cumple con las estrategias propuestas, y el 25% (1) de los administrativos encuestados consideran que la compañía no cumple con las estrategias propuestas.

Interpretación: La mayoría de los administrativos (3) encuestados consideran que, si se cumplen con las estrategias propuestas en la compañía, mientras que (1) de los administrativos encuestados consideran que no se cumple con las estrategias propuestas.

CLIMA ORGANIZACIONAL.

35. ¿Existe actualmente conflictos en la Compañía San Miguel de Pungalá?

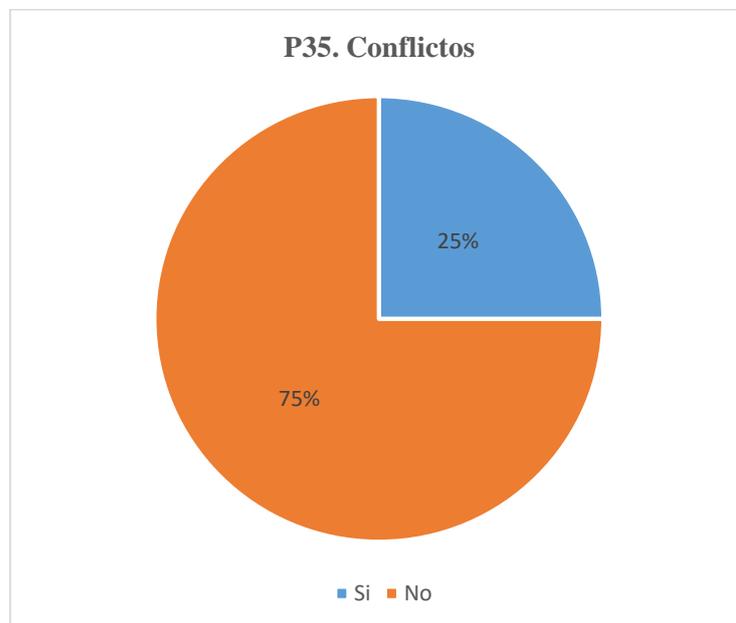
Tabla 53: Conflictos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 46: Conflictos.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 25% (1) de los administrativos encuestados consideran que, si existen conflictos, y el 75% (3) de los administrativos encuestados consideran que la no existen conflictos.

Interpretación: La mayoría de los administrativos (3) encuestados consideran que, no existen actualmente conflictos, existe un ambiente laboral relajado, mientras que (1) de los administrativos encuestados consideran que si existen actualmente conflictos.

36. ¿Qué tipo de motivación poseen el Talento Humano en la Compañía?

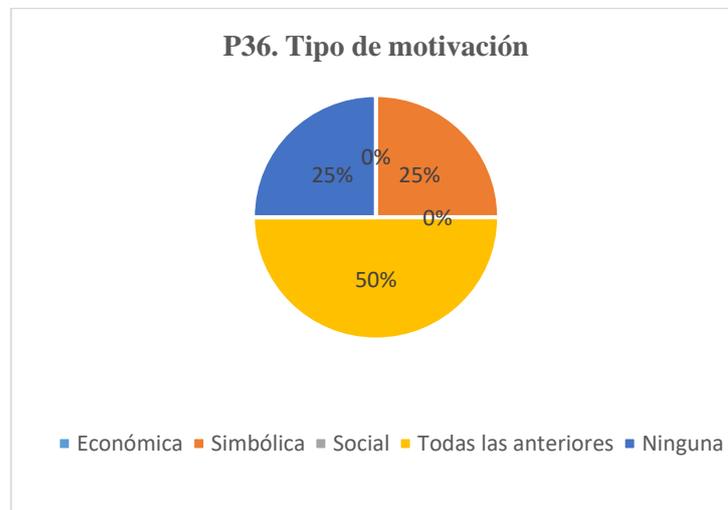
Tabla 54: Tipo de motivación.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Económica	0	0%
Simbólica	1	25%
Social	0	0%
Todas las anteriores	2	50%
Ninguna	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 47: Tipo de motivación.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 25% (1) de los encuestados consideran que la motivación que posee el Talento humano es simbólica, 50% (2) de los encuestados consideran que la motivación que posee el Talento Humano son todas, (simbólica, social, económica) y el 25% (1) de los encuestados consideran que es nula la motivación al Talento Humano.

Interpretación: La mayoría de los administrativos (2) encuestados consideran que al talento Humano de la compañía se brinda todas las motivaciones, (1) de los administrativos encuestados consideran que se les brinda motivación simbólica al Talento Humano, mientras que (1) de los encuestados manifestó que no existe motivación hacia el Talento Humano en la compañía.

37. ¿Cómo cree usted que es la comunicación que posee la Compañía?

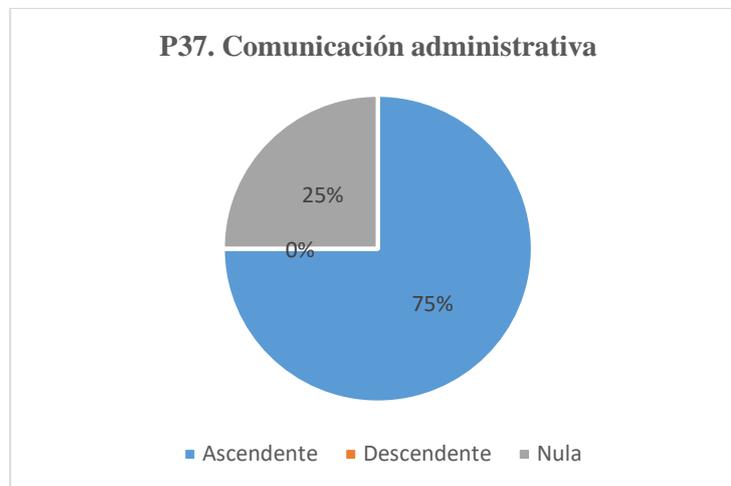
Tabla 55: Comunicación administrativa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ascendente	3	75%
Descendente	0	0%
Nula	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Gráfico 48: Comunicación administrativa.



Fuente: Encuesta.

Elaboración: Investigadora.

Análisis: El 75% (3) de los administradores encuestados consideran que la comunicación que posee el Talento humano es ascendente, 25% (1) de los administradores encuestados consideran que la comunicación que posee el Talento humano es nula.

Interpretación: La mayoría de los administrativos (3) encuestados consideran que la comunicación que se genera en la compañía entre Talento Humano y administrativos es ascendente, mientras que (1) de los administrativos encuestados consideran que no existe comunicación entre administrativos y Talento Humano.

3.9.6 Cuadro Resumen Diagnóstico.

Cuadro 3: Resumen Diagnostico.

	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Situación Actual	Acción o Cambio
ADMINISTRATIVO	Planificación	Plan	Se manejan mediante un Plan Operativo.	No Aplica
	Organización	Organigrama Estructural	Está organizada en un organigrama estructural.	No Aplica
		Diseño Organizacional	Existen niveles Jerárquicos.	No Aplica
	Dirección	Sistema de Comunicación	Existen un sistema de comunicación.	No Aplica
		Relaciones Interpersonales	Existen equipos de trabajo.	No Aplica
		Sistema de Recompensas, Motivación y Castigo.	No existe un sistema de recompensas.	Implementación de un sistema de recompensas.
	Control	Cumplimiento de objetivos	Se maneja un enfoque de control mediante objetivos.	Implementación de estrategias a seguir.
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Usuarios	Atención al cliente	El servicio brindado es regular.	Capacitar al Talento Humano de la Compañía San Miguel de Pungalá.
			El servicio cumple con las necesidades del usuario.	No Aplica

			Mejorar el servicio generando un control permanente del servicio que se presta.
		El servicio prestado no es oportuno y veraz.	
		Los conductores son irrespetuosos con el usuario.	Implementar un plan de capacitación para el Talento Humano y realizar una capacitación cada seis meses.
		No se brinda un servicio de calidad.	
Talento Humano	Motivado	El sistema de motivación que existe es social.	Implementación de un sistema de motivación variado. (Económico, Simbólico, Social)
	Competitivo	Existe personal competitivo.	No Aplica
	Valores	Se practican pocos valores.	No Aplica

		Principios	Poseen pocos principios.	No Aplica
		Actitudes	Existe un buen nivel en el ambiente laboral en la compañía.	No Aplica
	Recursos	Tecnológicos	Falta de vehículos homologados e instalación de cámaras y GPS en las unidades.	No Aplica
	Vehículos	Mantenimiento y Prevención	Mensualmente se realizan el mantenimiento de las unidades.	No Aplica
	Tiempo	Atrasos	Se generan atrasos.	No Aplica
		Control	Existe un sistema de control durante el recorrido de las rutas y frecuencias.	No Aplica
CULTURA ORGANIZACIONA	Estructura Organizacional	Formalidad	Existe un alto grado de responsabilidad en el desarrollo de las actividades de la compañía.	No Aplica

		Complejidad	El cargo que ejerce la Gerente es acorde a la especialización que posee.	No Aplica
		Centralismo	Las decisiones que se toman en la compañía son las tomadas por los ejecutivos.	No Aplica
	Estilo de Dirección	Relaciones Interpersonales	Se genera buenas relaciones, existe trabajo en equipo.	No Aplica
		Sistema de Comunicación	Existe un excelente sistema de comunicación.	No Aplica
	Cultura Organizacional	Enfoque de Grupo	Se realiza un excelente trabajo en grupo.	No Aplica
		Enfoque abierto	Se genera un excelente desempeño.	No Aplica
		Estructurales	Se cumple con las estrategias propuestas por la compañía.	No Aplica

	Clima Organizacional	Conflictos	Actualmente no existe conflictos en la compañía.	No Aplica
		Motivación	No existe un sistema de motivación para el talento Humano.	No Aplica
		Comunicación	Existe una comunicación participativa y fluida.	No Aplica

Fuente: Investigación de campo.

Elaboración: Autora.

3.10 IDEA A DEFENDER.

Un plan de mejora para la compañía de transporte intraprovincial San Miguel de Pungalá S.A., permitirá garantizar eficiencia y eficacia para elevar la calidad del servicio del transporte de pasajeros en la parroquia Pungalá del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. De acuerdo a los resultados obtenidos un plan de mejora para la compañía de transporte intraprovincial San Miguel de Pungalá S.A es fundamental ya que existe malestar por parte de los usuarios que son parte fundamental de la compañía, por ello es necesario mejorar la calidad del servicio aplicando un Plan de Mejora.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO.

Plan de mejora para el transporte de Pungalá - Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

4.2 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

4.2.1 Antecedentes Históricos.

La Compañía San Miguel de Pungalá nace en el año 2000, como una organización mixta conformada por camionetas y busetas y posteriormente por pedido de la Agencia de Tránsito se divide en servicio de transporte de carga en camionetas y servicio de buses para el transporte de pasajeros; constituyendo la Compañía de Buses Intraprovincial San Miguel de Pungalá, que se legaliza en el mes de septiembre del año 2001.

Inicialmente empieza a brindar el servicio con cinco unidades, pero ante la desaparición del servicio de camionetas por falta de usuarios, se vio la necesidad de incrementar los cupos y la cantidad de unidades buses, toda vez que la demanda de los usuarios aumentó, por lo que actualmente cuentan con 16 unidades para brindar el servicio de transporte intraprovincial a la parroquia de Pungalá y sus comunidades.

4.2.2 Situación Actual.

El transporte aumenta a escala mundial a medida que crecen las economías. Esto se cumple, especialmente en muchas áreas del mundo desarrollado, donde la globalización está ampliando flujos comerciales por ende se aumenta la demanda de la movilidad motorizada tanto para personas como para carga, es por eso que la Compañía de transporte San Miguel de Pungalá presta servicio a la ciudadanía de la Parroquia Pungalá y sus comunidades aledañas donde se puede justificar mediante los resultados obtenidos mediante las encuestas donde se evidencia:

- Principalmente la mala atención al usuario por parte de contados conductores y controladores,
- Cobro indebido de tarifas para las personas de la tercera edad,
- En la organización falta de incentivos a los socios.
- Falta de capacitación al Talento Humano.
- Imperfectos mecánicos debido al clima del lugar.
- Falta de revisión preventiva.

4.2.3 Datos Generales

Razón Social: Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá.

RUC: 0691708217001.

Correo electrónico: cooperativapungala@hotmail.com.

Dirección: Belice y Pasaje Simón Bolívar.

Provincia: Chimborazo.

Cantón: Riobamba.

Parroquia: Veloz.

Barrio: Los Laureles.

Teléfono: 032901480.

Servicio que presta: Transportación de personas y encargo de encomiendas.

4.2.4 Datos de los Socios de la Compañía.

Tabla 56: Socios de la compañía.

No.	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE DEL SOCIO	TIPO DE INVERSIÓN	CAPITAL
1	0604440099	CAZ GUISHA GERMAN PATRICIO	NACIONAL	\$54.00
2	0601207566	CHOTO QUISHPE FRANCISCO	NACIONAL	\$54.00
3	0601273022	CORONEL ALARCON VICTOR HUGO	NACIONAL	\$54.00
4	0601271703	CORONEL REAL CESAR RODRIGO	NACIONAL	\$54.00
5	0602037152	CORONEL VELASTEGUI EDGAR ARMANDO	NACIONAL	\$54.00

6	0602093684	CORONEL VELASTEGUI WILLIAM	NACIONAL	\$54.00
7	0601828288	CUADRADO BALDEON CARLOS HERIBERTO	NACIONAL	\$54.00
8	0601401813	CUADRADO BALDEON SILVIA GENOVEVA	NACIONAL	\$53.00
9	0602254674	GUANULEMA GUAMBO SEGUNDO VICTOR	NACIONAL	\$1.00
10	0603263286	HUISHA QUILLAY LAURO ARMANDO	NACIONAL	\$54.00
11	0601352925	MENTA OVANDO SEGUNDO JOSE	NACIONAL	\$54.00
12	0602783607	MOROCHO GUAMBO JOSE GERARDO	NACIONAL	\$54.00
13	0602009003	PILATAXI AUCANCELA ANGEL RAUL	NACIONAL	\$54.00
14	0602258139	PILATAXI QUISAY PATRICIO JUAN	NACIONAL	\$54.00
15	0603180860	QUIGUIRI RAMOS MIGUEL ANTONIO	NACIONAL	\$54.00
16	0601493497	QUILLAY APUGUANGO JOSE ANTONIO	NACIONAL	\$54.00
17	0603272329	QUINTE QUISHPI JOSE	NACIONAL	\$1.00
18	1704447042	TAGUA TENEGUSÑAY BENEDICTO	NACIONAL	\$54.00
19	0602151847	VELASTEGUI MENDOZA WALTER IVAN	NACIONAL	\$53.00

Fuente: Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá.

Elaboración: Autora.

4.2.5 Planificación Estratégica.

4.2.5.1 Visión:

Consolidarse como una compañía de transporte más confiable y segura, destacando por su orientación de servicio ya que nuestros usuarios son personas de sectores rurales de nuestra parroquia.

4.2.5.2 Misión:

Proporcionar seguridad, confianza y brindar a nuestros usuarios un servicio de calidad el mismo que satisfaga las necesidades de movilización a los diferentes lugares de origen y destino, de tal manera que llegemos a ser una operadora intraprovincial de pasajeros de calidad en nuestro servicio.

4.2.6 Principios

- Calidad.
- Seguridad
- Satisfacción del cliente
- Responsabilidad Social
- Ética
- Trabajo en equipo.

4.3 ASPECTOS JURIDICOS.

La Compañía de Transporte Terrestre Intraprovincial “San Miguel de Pungalá” se acoge a las leyes actuales vigentes del Ecuador.

• LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE.

En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a normas y regulaciones de circulación. Se la puede encontrar en los artículos que están vigentes en la ley Orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial.

- **REGLAMENTO INTERNO.**

El reglamento de la Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá se encuentra descrito en el Anexo 3.

4.4 TRANSPORTE ACTIVIDADES.

- Asignación de rutas y frecuencias.
- Chequeo previo del vehículo.
- Generación de viaje
- Revisión del horario establecido para la unidad.
- Revisión de la ruta a seguir.
- Llegar a tiempo al turno.
- Colocar el bus en la parada.
- Ingreso de los pasajeros a la unidad.
- Recepción de carga.
- Ingreso del chofer y auxiliar.
- Marcación de la tarjeta, tiempo de Salida.
- Generación de viaje.
- Recorrido de viaje.
- Satisfacción del cliente.

4.4.1 Rutas y frecuencias:

Las rutas y frecuencias con las que opera la Compañía San Miguel de Pungalá son las siguientes:

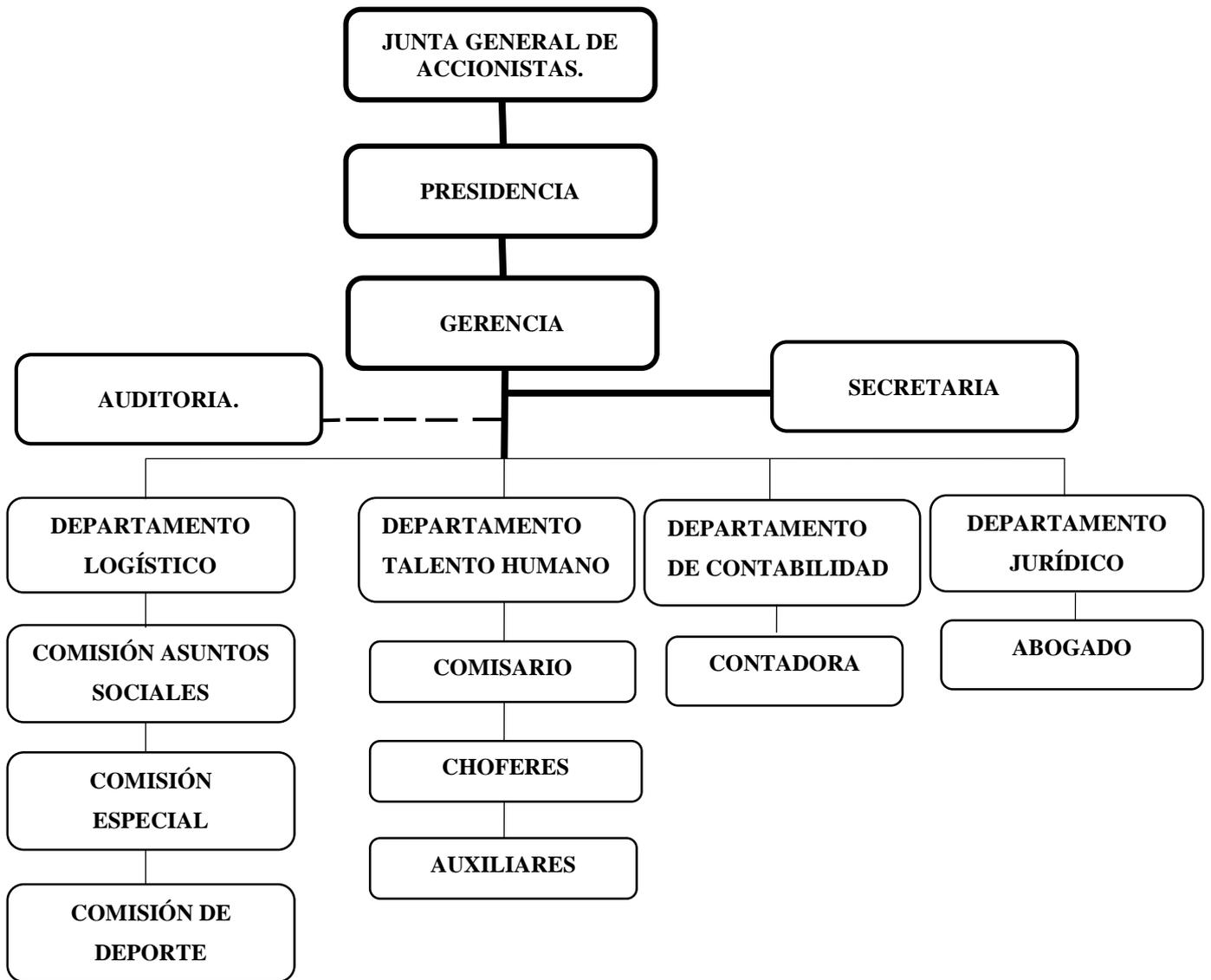
Cuadro 4: Rutas y frecuencias.

RUTAS	FRECUENCIAS
Alao – Riobamba	04h30 - 05h00 - 05h30 - 06h00 - 06h30 - 07h00 - 07h30 - 09h30 - 10h30 - 11h30 - 12h30
Riobamba – Alao	05h30 - 06h30 - 07h30 - 11h45 – 12h45 – 13h45 – 14h45– 15h45 – 16h45 – 17h45 – 18h45
Eten – Riobamba	05h30
Riobamba – Eten	13h30
Eten – Anguiñay – Riobamba	06h00
Riobamba – Anguiñay - Eten	14h30
Eten – Daldal – Riobamba	06h30
Riobamba – Daldal - Eten	18h30

Fuente: Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá S.A.

Elaboración: Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá S.A.

4.5 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COMPAÑÍA.



Fuente: Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá.
Elaboración: Autora

Nivel de Jerarquía	Clave
Nivel Ejecutivo	Autoridad 
Nivel Asesor	Asesoría 
Nivel Operativo	Auxiliar 

4.6 MATRIZ DOFA

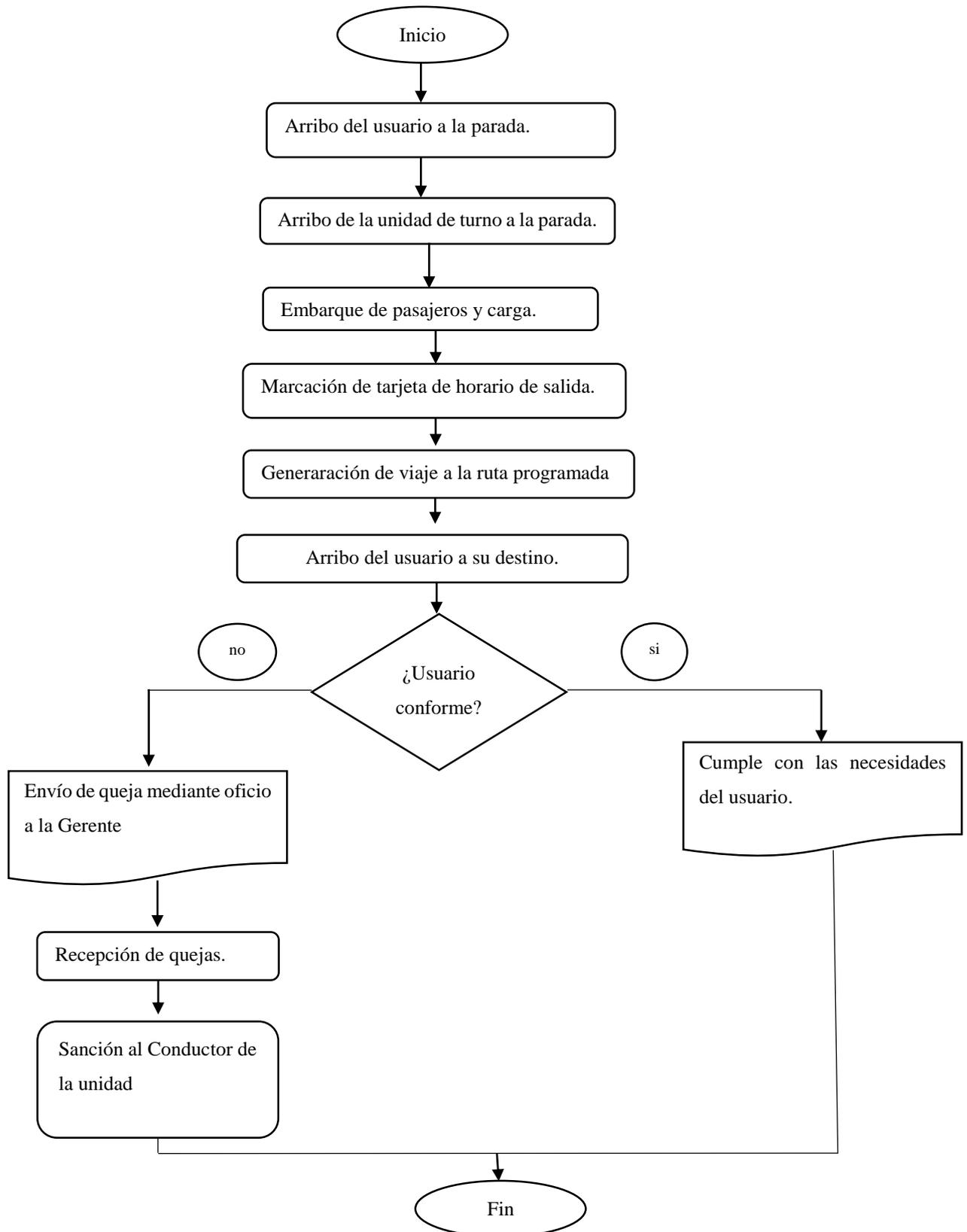
Cuadro 5: Matriz DOFA

DOFA	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de la misión y la visión de la organización. • Bajo nivel salarial respecto a competencias. • Escaso compromiso de los socios • Ausencia de seguro de accidentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Factores estacionales – Clima. • Competencia ilegal sin permisos de operación. • Incremento de precios en repuestos. • Estrategias de comercialización de la competencia.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Unidades propias. • Trabajo en equipo. • Instalaciones en buen estado. • Choferes experimentados que conocen el recorrido y la ruta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitación en entrega de nuevos permisos de funcionamiento. • Reconocimiento de la ciudadanía al servicio que presta actualmente la Compañía1. • Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y seguridad vial. • Incremento poblacional.

Elaboración: Autora

Fuente: Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá.

4.7 FLUJOGRAMA GENERACIÓN DEL SERVICIO.



Elaboración: Autora

Fuente: Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá

4.8 PROCESO DE MEJORA

4.8.1 Diagnóstico

Cuadro 6: Hoja de Chequeo.

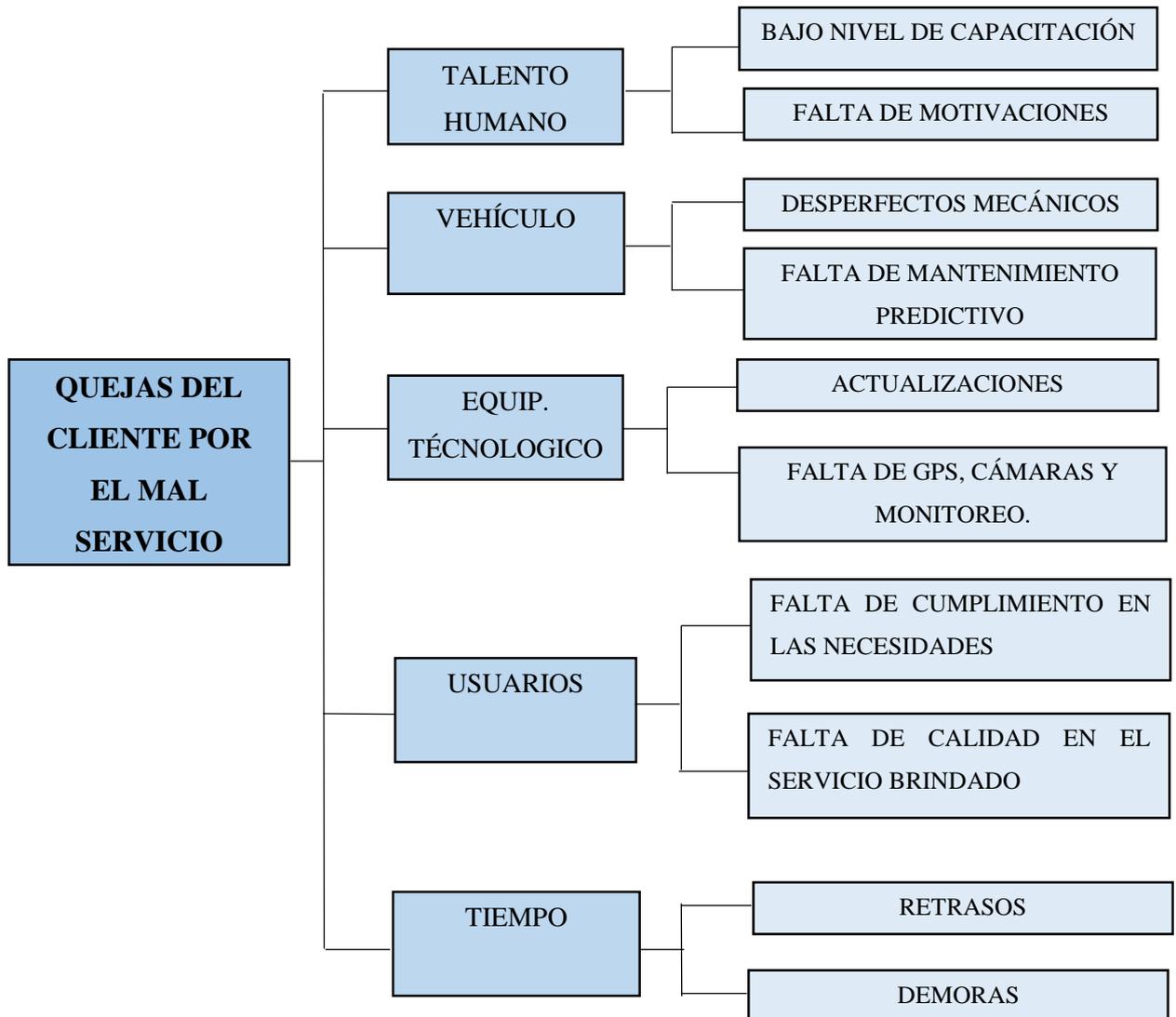
HOJA DE CHEQUEO				
FACTORES	FRECUENCIA	PRODUCTIVIDAD		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
		EFFECTIVIDAD	EFICACIA	
Usuarios	100	x		Regular
Talento Humano	20	x	x	Bueno
Vehículos	16		x	Regular
Equipos tecnológicos	8		x	Bueno
Tiempo	5		x	Regular

Talento Humano (choferes)
Rapidez, conformidad
Exceso de pasajeros
Comodidad, confort
Mal trato al usuario

Elaboración: Autora

4.8.2 Diagrama del Porque.

Ilustración 2: Diagrama del Porque.

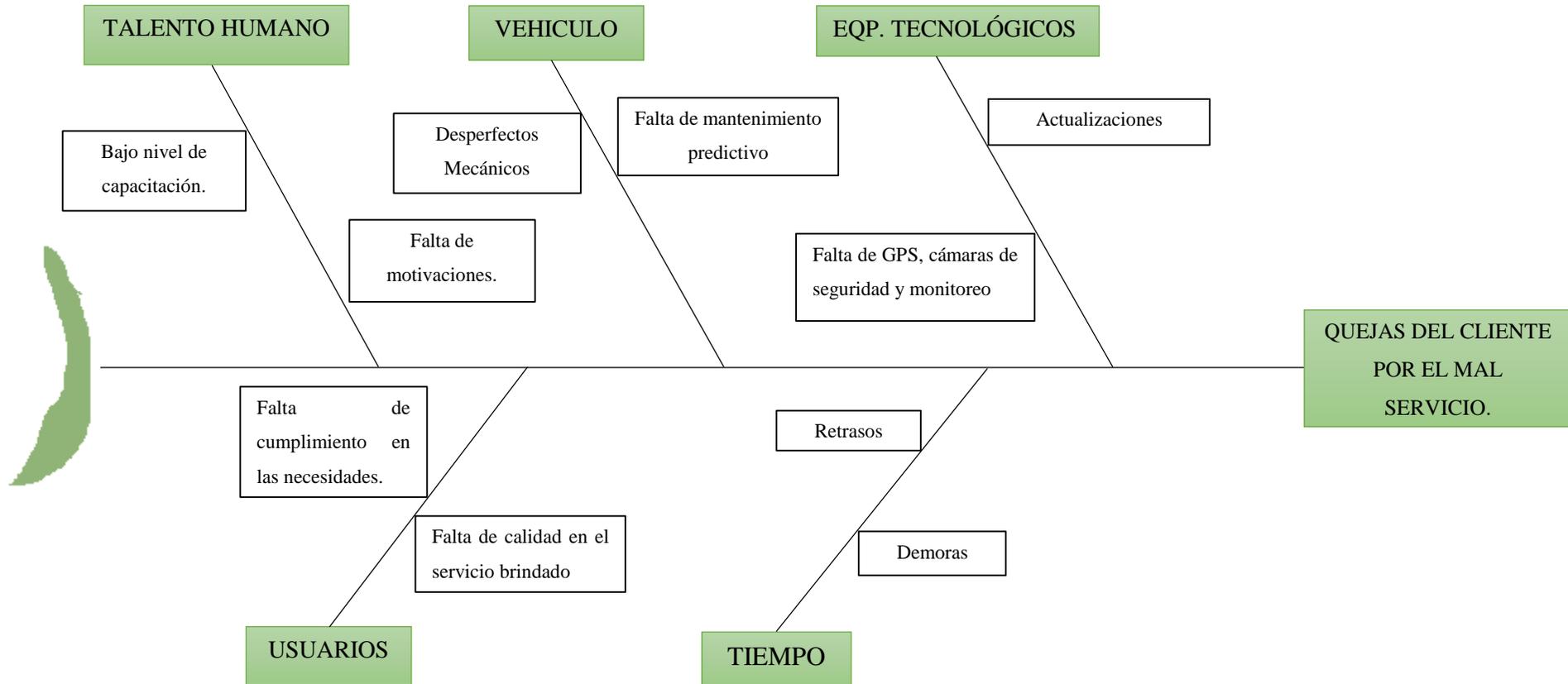


Elaboración: Autora

4.8.3 Análisis de las causas.

4.8.3.1 Diagrama de Ishikawa

Ilustración 3: Diagrama de Ishikawa.



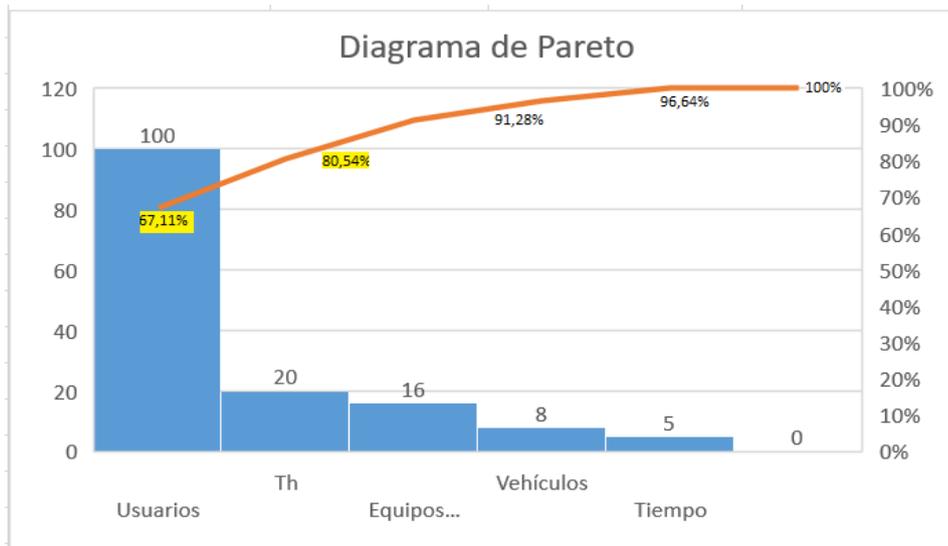
4.8.4 Diagrama de Pareto.

Cuadro 7: Cuadro de frecuencias.

FACTORES	FRECUENCIA	CONTRIBUCIÓN INDIVIDUAL	FRECUENCIA ACUMULADA
Usuarios	100	67,11	67,11
Talento Humano	20	13,42	80,54
Vehículos	16	10,74	91,28
Equipos tecnológicos	8	5,37	96,64
Tiempo	5	3,36	100
Total	149	100	

Elaboración: Autora

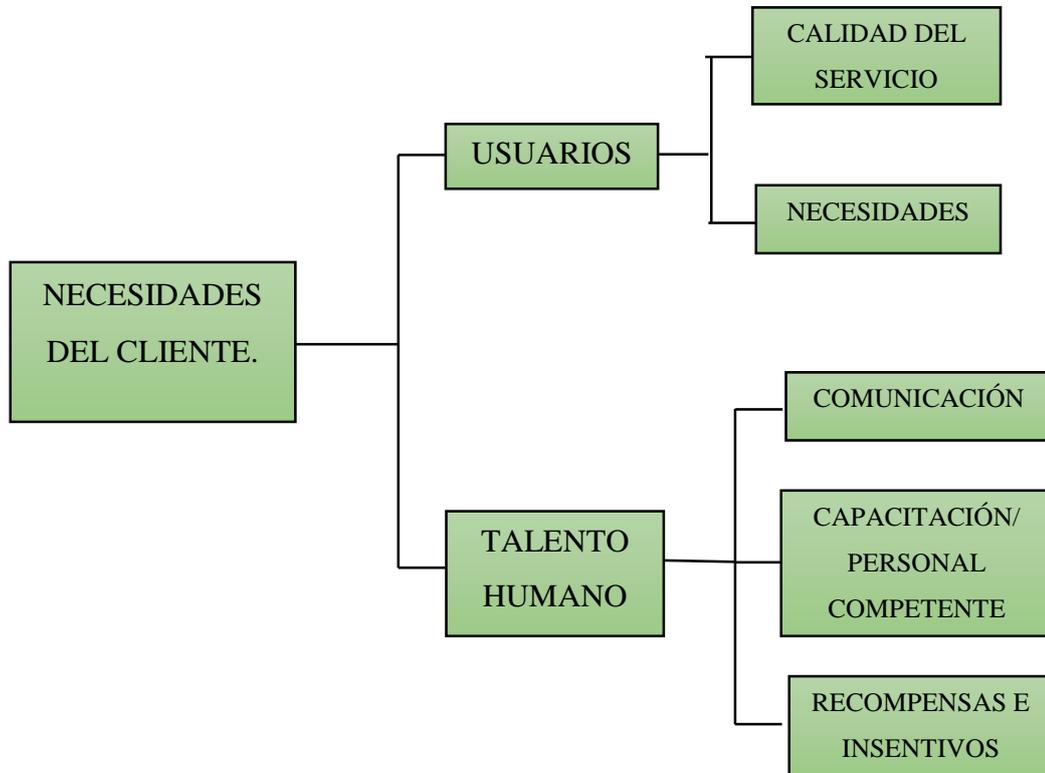
Gráfico 49: Diagrama de Pareto.



Elaboración: Autora

4.8.5 Diseño y selección de acciones.

Ilustración 4: Diseño y Selección.



Elaboración: Autora

4.8.6 Plan de mejoras

Cuadro 8: Plan de Mejora.

FACTOR	ACCIÓN	OBJETIVOS	CALIDAD			EFICIENCIA	EFICACIA	COSTOS	TIEMPO			RIESGOS	RESPONSABLE
			E	B	M				A	M	B		
USUARIOS													
Calidad del Servicio	Receptar sugerencias y quejas	Brindar un servicio de calidad aplicando la mejora continua.		x	x	x		\$50		x		ninguno	Chofer
Necesidades	Encuesta de satisfacción al usuario	Cumplir con las necesidades del usuario.		x		x		\$100		x		ninguno	Gerente
TALENTO HUMANO													
Comunicación	Realización de reuniones semanales y realizar un seguimiento para dar a conocer puntos importantes, y problemas de lo acontecido	Tomar las mejores decisiones en conjunto para la mejora continua en el servicio que se presta diariamente.		x			X	\$60		x		Discrepancia entre los socios	Gerente

	en las labores diarias.													
Capacitación al Talento Humano	Capacitación de temas relevantes e importantes al Talento Humano de la Compañía y ponerlo en práctica	Capacitar al Talento Humano para cumplir con las expectativas y necesidades del usuario.	x			x			\$550		x		No pongan en práctica lo aprendido	Gerente
Recompensas e Incentivos	Implementación del mejor empleado del mes	Generar la implementación de incentivos y recompensas en la Compañía.	x					X						Gerente y Socios

Elaboración: Autora

4.8.7 Implementación

Para la implementación es necesario evidenciar el tiempo en el cual se van a desarrollar las acciones de mejora en la Compañía de transporte San Miguel de Pungalá.

Cuadro 9: Implementación.

ACCIONES	TIEMPO												RESPONSABLE
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Receptar sugerencias y quejas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Chofer
Encuesta de satisfacción al usuario y recepción de peticiones.				x				x				x	Gerente
Realización de reuniones semanales y realizar un seguimiento para dar a conocer puntos importantes, y problemas de lo acontecido en las labores diarias.		x		x		x		x		x		x	Gerente
Capacitación de temas relevantes e importantes al Talento Humano de la Compañía y ponerlo en práctica	x						x						Gerente
Implementación y elección del mejor empleado del mes	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Gerente y Socios

Elaboración: Autora

4.8.8 Verificación.

Cuadro 10: Verificación.

Factor	Objetivo	Acción	Calidad		Costo		Productividad		Satisfacción del cliente
			Proceso	Servicio			Eficiencia	Eficacia	
Calidad del Servicio	Brindar un servicio de calidad aplicando la mejora continua	Receptar sugerencias y quejas	✓	Excelente	x		x		Alta
Necesidades	Cumplir con las necesidades del usuario.	Encuesta de satisfacción al usuario y recepción de peticiones.	✓	Excelente	x		x		Alta
Comunicación	Tomar las mejores decisiones en conjunto para la mejora continua en el servicio que	Realización de reuniones semanales y realizar un seguimiento para dar a conocer	✓	Muy Buena		x		x	Media

	se presta diariamente.	puntos importantes, y problemas de lo acontecido en las labores diarias.							
Capacitación al Talento Humano	Capacitar al Talento Humano para cumplir con las expectativas y necesidades del usuario	Capacitación de temas relevantes e importantes al Talento Humano de la Compañía y ponerlo en práctica	✓	Excelente	x			x	Alta
Recompensas e Incentivos	Generar la implementación de incentivos y recompensas en la compañía	Implementación y elección del mejor empleado del mes	✓	Muy Buena		x		x	Alta

Elaboración: Autora

4.9 PLAN DE CAPACITACIÓN.

Para que el Talento Humano de la compañía de Transporte San Miguel de Pungalá S.A. mejore la calidad del servicio y trato al cliente es necesario capacitar por lo menos dos veces al año por lo que se realiza a continuación un plan de capacitación:

4.9.1 Nombre del proyecto:

Capacitación al Talento Humano de la compañía San Miguel de Pungalá.

CT3 “Capacítate en Transporte por tres días”

Tabla 57: Duración de la Capacitación.

Duración: (tiempo total 3 días).	Fecha de Inicio: Enero 7	Fin Planificado: 9 de Enero	Fin Real: 9 de Enero
---	------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------

Elaboración: Autora

El plan de capacitación es una forma de planificación cuyo objetivo será el preparar al Talento Humano de la compañía de Transporte San Miguel de Pungalá (genera servicio al cantón Pungalá y comunidades aledañas), mediante la recepción de conocimientos y el desarrollo de actividades para el rendimiento y mejoramiento del desempeño laboral generando así un trato de calidad al cliente. La capacitación debe ofrecer una programación eficiente tomando en cuenta criterios a desarrollarse durante el tiempo de capacitación ya que la misma estará direccionada al mejoramiento continuo y en beneficio de las actividades laborales desarrolladas diariamente de manera eficiente.

Es por ello la capacitación a realizarse será un proceso que estará encaminada a lograr la integración del Talento Humano con la sociedad y la organización.

4.9.2 Antecedentes

La Compañía de Transporte Intraprovincial San Miguel de Pungalá, en la actualidad es la única Compañía que presta servicio a la Parroquia Pungalá y comunidades aledañas satisfaciendo así las necesidades que tiene la ciudadanía de trasladarse de un lugar a otro

por lo que es necesario capacitar a los conductores de las unidades para la generación de un buen servicio, generar calidad y por ende una buena movilidad.

4.9.3 Alcance

Este plan de capacitación será aplicado por el directivo, para el Talento Humano (conductores) de la Compañía San Miguel de Pungalá.

4.9.4 Identificación del problema:

La Compañía es la única que presta servicio en la Parroquia Pungalá ya que no existe otra compañía de buses por ende es de vital importancia mantener el personal capacitado para que el personal pueda resolver problemas sin inconvenientes y en la prestación de un servicio de calidad por lo que en las encuestas realizadas se evidencia que el Talento Humano falta al respeto a personas y al adulto mayor, cobrando la tarifa completa en vez del 50% que está estipulada en la ANT.

4.9.5 Actividad de la compañía:

Actualmente la Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá presta servicio en las siguientes rutas:

Cuadro 11: Actividad de la Compañía.

RUTAS
Alao – Riobamba
Riobamba – Alao
Eten – Riobamba
Riobamba – Eten
Eten – Anguiñay – Riobamba
Riobamba – Anguiñay - Eten
Eten – Daldal – Riobamba
Riobamba – Daldal - Eten

Elaboración: Autora

4.9.6 Evolución de la compañía:

La Compañía San Miguel de Pungalá nace en el año 2000, como una organización mixta conformada por camionetas y busetas y posteriormente por pedido de la Agencia de Tránsito se divide en servicio de transporte de carga en camionetas y servicio de buses para el transporte de pasajeros; constituyendo la Compañía de Buses San Miguel de Pungalá, que se legaliza en el mes de septiembre del año 2001.

Cuadro 12: Evolución

Años	17
Unidades	16

Fuente: compañía de transporte San Miguel de Pungalá.

Elaboración: Autora

4.9.7 Ubicación geográfica

La Parroquia rural de Pungalá está ubicado en el Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, sus comunidades aledañas son: Eten, Alao, Daldal y Anguñay, el territorio se asemeja a una forma de polígono irregular con una extensión de 276,5 km².

Sus límites son:

Al **norte** con el cantón Guano,

al **sur** con el cantón Guamote,

al **oeste** con Licto y

al **este** con la provincia de Morona Santiago.

Ilustración 5: Ubicación



Elaboración: Autora

Cuadro 13: Coordenadas

Coordenadas UTM	X	Y
	17 M 767820	9798940

Elaboración: Autora

4.9.8 Fines de la capacitación.

Siendo su propósito general impulsar a la eficacia al Talento Humano de la Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá S.A, con la capacitación misma que se llevará a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento del Talento Humano, con ello, el incremento de la productividad y rendimiento de la compañía.
- Mejorar la interacción entre los socios y elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y así elevar la moral de trabajo.
- Mantener la salud mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo, y un ambiente seguro que lleva a actitudes y comportamientos más estables.
- Generar concientización en el trato al adulto mayor y pasajeros que utilizan las unidades para trasladarse.
- Buscar modos de instrucción para el entendimiento óptimo de las capacitaciones.

4.9.9 Objetivos de la capacitación.

Objetivo General:

Capacitar y mejorar el rendimiento operacional del Talento Humano de la Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá S.A.

Objetivos Específicos

- Instruir a los socios de la Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá, en el área de transporte terrestre, tránsito, seguridad vial, en la mejora en el trato, servicio y atención del cliente.
- Actualizar y ampliar los conocimientos antes adquiridos en las áreas especializadas de transporte.
- Impulsar al cuidado del medio ambiente aplicando las tres R (reducir, reciclar y reutilizar).
- Contribuir con la capacitación para elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.

4.9.10 Meta

Capacitar a todo el personal que labora en la Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá y alcanzar un porcentaje elevado en el proceso de adquisición de conocimientos.

4.9.11 Estrategias:

Las estrategias a emplearse son:

- Metodología de exposición – diálogo.
- Talleres.
- Interacción en grupo.

4.9.12 Tipo, modalidad y nivel de capacitación.

Tipo de capacitación: Capacitación preventiva y Capacitación correctiva.

Modalidad de Capacitación: Formación, actualización y completación.

Nivel de Capacitación: Nivel alto.

4.9.13 Comisión del programa de capacitación.

Cuadro 14: Programa de Capacitación.

NOMBRE DEL PUESTO	FUNCIONES
Gerente. (1)	<ul style="list-style-type: none">▪Es la persona encargada del progreso y aplicación del plan de capacitación.▪Revisa y aprueba los presupuestos y los costos para la ejecución del plan de capacitación.▪Facilita la dotación de equipos o recursos necesarios para la capacitación.
Comisión Especial (3)	<ul style="list-style-type: none">▪Es la persona responsable de la organización e implementación del plan en la Compañía.▪Revisa y aprueba el material de apoyo.▪Selecciona al personal más idóneo y apto para brindar la capacitación y la posterior generación del plan.
Profesionales. (5)	<ul style="list-style-type: none">▪Requiere de los recursos para los principales colaboradores de la capacitación.▪Es el expositor o capacitador quien brindara sus conocimientos a los demás socios de la Compañía.▪Valora y evalúa el desempeño de los socios durante la capacitación.▪Brinda los requerimientos y procedimientos óptimos para la solución de problemas suscitados en el en el área de transporte y principalmente al servicio al cliente.▪Concientizar y buscar la manera más idónea en la implementación de tachos ecologistas en las unidades y así generar menos contaminación.

Elaboración: Autora.

4.9.14 Aprobación

Asistencia:

El Talento Humano de la Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá deber aprobar con el mínimo de un 75% de asistencia a la capacitación.

Trabajos:

El Talento Humano deberá realizar los trabajos y talleres que se presente mediante y durante la duración del curso de capacitación.

Evaluación:

Al finalizar cada tema de la capacitación el Talento Humano de la Compañía será evaluado mediante un cuestionario de preguntas, instrumento educativo de selección múltiple.

4.9.15 Capacitación

En la capacitación a ejecutarse para el Talento Humano de la Compañía de transporte Pungalá S.A., es necesario contratar a un personal capacitado con don de palabra, con predominio de lenguaje técnico y fluido, el mismo que sepa de los temas requeridos y necesarios para el aprendizaje del Talento Humano o colaboradores de la Compañía, por lo mismo se propone contratar:

Cuadro 15: *Capacitación.*

CAPACITADOR	OBJETIVO	TEMAS
Ingeniero Mecánico	Se encargará de capacitar al Talento Humano en las buenas prácticas para la conducción, con los temas a desarrollarse durante un día, con los temas:	-Manejo adecuado de la información más relevante. -Preparación del Motor -Arranques y reparaciones más óptimos. -Respuestas a la Información

		<ul style="list-style-type: none"> -Velocidad reglamentaria de -Conducción en vías urbanas y rurales. -Tiempo de mantenimiento
Ingeniero en Marketing:	Capacitar al Talento Humano, sobre la atención al cliente con los siguientes temas:	<ul style="list-style-type: none"> -Generación de un trato de calidad al cliente. -Normas de cortesía aplicadas para la debida atención al usuario. -Imagen personal. -Procesos en la atención al cliente -Servicio al cliente como factor de éxito -Calidad del servicio al cliente. -Relaciones Humanas
Ingeniero Ambiental	Es la persona que se encargara de capacitarles al Talento Humano sobre el impacto ambiental y expondrá los siguientes temas:	<ul style="list-style-type: none"> -Importancia de la recolección de los residuos líquidos y sólidos. -Importancia de reducir, reciclar y reutilizar. -Aspectos ambientales auditivos y visuales.
Ingeniero en Gestión de Transporte.	Es la persona especializada en el transporte terrestre con la experiencia y práctica en el desarrollo de proyectos urbanos y rurales que hablen sobre la incidencia del transporte urbano y rural y en si a lo largo de la capacitación desarrolle los siguientes temas:	<ul style="list-style-type: none"> -Nivel de Conducción. -Idoneidad del Conductor. -Restricciones del conductor. -Parámetros técnicos.
Doctor en Derecho Jurídico	Será la persona idónea el o la encargada de impartir sus conocimientos sobre el código orgánico Penal y algunos aspectos jurídicos, con el fin de llenar las dudas y desconocimientos de leyes y normas al Talento Humano de la Compañía con temas a tratar:	<ul style="list-style-type: none"> -Tipo de Contravenciones. -Impugnaciones. Procedimiento de impugnaciones -Medidas cautelares. -Jurisdicción y competencias.

Elaboración: Autora.

Cada ingeniero y doctor debe cumplir con las siguientes características:

4.9.16 Características profesionales

El instructor debe dominar la temática la cual va hacer compartida, por lo tanto, el capacitador debe conocer del tema a explicar durante la capacitación.

Es necesario que el instructor posea una voz de mando sobre las personas que asistan a la capacitación, además de tener un nivel profesional alto, de manera que maneje el tema y el grupo a la perfección, para mantener el orden y la atención necesaria al tema impartido. El expositor debe tener:

- Claro los objetivos
- Contratar al personal idóneo para las capacitaciones.

4.9.17 Características personales

Las características personales que debe poseer el capacitador son:

Facilidad de palabra. - Debe tener don de palabra, destreza y habilidad para expresarse.

Claridad. - Explicar con seguridad el tema a exponer.

Pensamiento lógico. - Sintetizar significados para que el tema expuesto sea captado con mayor facilidad.

Saber escuchar. – Receptar y escuchar críticas en caso de existir.

Manejo de ideas. – Aceptar las diferentes ideologías y argumentar y aportar más ideas.

Madurez. - Reconocer errores propios y las actitudes y aptitudes de cada persona.

Paciencia. – Ser respetuosos y amables con el Talento Humano de la Compañía, ya que no todos captan con la misma rapidez que otros.

Compromiso. – Se debe cumplir con los objetivos de la capacitación e impartir conocimientos claros y concisos para que el participante entienda y aprenda.

Gusto por la gente. - Ser amable y generar un ambiente de amistad.

Autoconocimiento. - Fidelidad con las reglas auto impuestas.

4.9.18 El capacitador debe tener:

CONOCIMIENTO:

- De sí mismo
- Del grupo
- Del tema

ACTITUDES:

- Ética profesional
- Entusiasmo
- Interés
- Respeto

HABILIDADES:

- Memoria
- Comunicación
- Capacidad de palabra.

4.9.19 Beneficiarios del proyecto.

Beneficiarios Directos:

- Talento Humano de la compañía de Transporte Terrestre San Miguel de Pungalá.

Beneficiarios Indirectos:

- Ciudadanía de la Parroquia Pungalá y comunidades aledañas.

La capacitación beneficiara directamente a los usuarios que diariamente utilizan como medio de transporte a las unidades de la Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá S.A., perteneciente a la Parroquia Pungalá, quienes realizan una actividad económica obteniendo a la vez recursos favorables para satisfacer necesidades básicas.

4.9.20 Impactos.

Impacto Social.

Se busca renovar e impartir conocimientos al Talento Humano de la Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá S.A., los mismos que participaran en el curso de capacitación, se garantizará la obtención de varios conocimientos referente al transporte, para posteriormente aplicarlos diariamente en el ámbito laboral.

Impacto Tecnológico.

Los equipos tecnológicos que se utilizarán durante el desarrollo de la capacitación al Talento Humano de la Compañía de Transporte San Miguel de Pungalá, serán de gran importancia en el progreso consecutivo de la capacitación a impartir, el manejo del internet facilitará al Talento Humano a entender más el tema desarrollado por el capacitador.

4.9.21 Acciones a desarrollar:

- Generación de impartir un buen servicio y generar un trato de calidad al cliente.
- Buenas Prácticas para la Conducción.
- Buenas prácticas laborales, respeto y compañerismo.
- Aspectos Generales de Código Orgánico Integral Penal.
- Impacto y concientización Ambiental aplicando las tres R.

4.9.22 Cronograma del plan de capacitación.

Cuadro 16: Programa de Actividades.

Actividades	Enero		
	Lunes 07	Martes 08	Miércoles 09
Servicio, trato y Atención al Cliente	x		
Relaciones Humanas	x		
Buenas Prácticas de Conducción.		x	
Factor Humano en la Incidencia del Transito Rural.		x	
Aspectos Generales de transporte y vigencia de la ley en el País.			x
Impacto Ambiental.			x
Evaluación de los aprendizajes (taller)			x

Elaboración: Autora.

4.9.23 Programación y horario de la capacitación.

Es de relevancia que el Talento Humano de la Compañía asista obligatoriamente a la capacitación programada en los respectivos días y horarios.

Cuadro 17: Programación y Horario.

NOMBRE DEL EVENTO	OBJETIVO	TEMAS	DURACIÓN	FACILITADOR/CAPACITADOR	DURACIÓN
PRIMER DÍA Servicio, trato y Atención al Cliente.	Conocer las normas aplicables para brindar un servicio de calidad, buena atención y trato al cliente.	Generación de un trato de calidad al cliente.	8:00 a 9:00	Especialista en talento humano (Ingeniero en marketing)	8 horas
		Normas de cortesía Talento Humano -Cliente.	9:00 a 10:00		
		Imagen personal.	10:00 a 11:00		
		Procesos en la atención al cliente.	11:00 a 12:00		
		Receso - Almuerzo.	12:00 a 13:30		
		Servicio al cliente como factor de éxito.	13:30 a 14:30		
		Calidad del servicio al cliente.	14:30 a 16:00		
		Relaciones Humanas	16:00 a 17:00		
SEGUNDO DÍA Factor Humano en la Incidencia del Tránsito Rural. Receso	Conocer los parámetros técnicos en el tránsito rural.	Nivel de Conducción.	8:00 a 9:00	Especialista en Transporte.	4 horas
		Pericia del Conductor.	9:00 a 10:00		
		Restricciones del conductor.	10:00 a 11:00		
		Parámetros técnicos.	11:00 a 12:00		
		Receso - Almuerzo.	12:00 a 13:30		
	Manejo adecuado de la información más relevante.	13:30 a 14:30	4 horas		

Buenas Prácticas de Conducción.	Conocer las metodologías y técnicas óptimas para una mejor conducción.	Preparación del Motor Arranques y reparaciones más óptimos.	14:30 a 16:00	Especialista en Mecánica Automotriz.	
		Respuestas a la Información	16:00 a 17:00		
		Velocidad reglamentaria de Conducción en vías urbanas y rurales. Tiempo de mantenimiento	17:00 a 18:00		
TERCER DÍA Aspectos Generales de transporte y vigencia de la ley en el País.	Educarse y aprender las leyes vigentes en el Ecuador.	Tipos de Contravenciones	8:00 a 9:00	Especialista en aspectos jurídicos (Abogado)	4 horas
		Impugnaciones.	9:00 a 11:00		
		Procedimientos de impugnación.			
		Medidas cautelares.	11:00 a 12:00		
		Jurisdicción y competencias.			
Receso	Receso - Almuerzo.	12:00 a 13:30			
Impacto ambiental.	Establecer un proceso de recolección útil de los residuos generados durante el viaje, Aplicación de las 3R.	La debida recolección de los residuos líquidos y sólidos.	13:30 a 14:30	Especialista en Medio Ambiente (Ingeniero Ambiental)	4 horas
		Aplicación de recicla, reduce y reutiliza	14:30 a 16:00		
		Tipos de impactos ambientales auditivos y visuales.	16:00 a 17:00		
Evaluación de los aprendizajes (taller)	Evaluar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.	Evaluar al Talento Humano lo aprendido durante los días de capacitación.	17:00 a 18:00	Gerente de la compañía	

Elaboración: Autora.

4.9.24 Recursos:

Recursos humanos: Los expertos para brindar las capacitaciones solicitadas que tendrán lugar en la sede de la compañía de Transporte San Miguel de Pungalá S.A., el mismo que durará un periodo de tres días para lo cual es necesario contratar a un Ingeniero Ambiental, Ingeniero en Transporte, Ingeniero en Marketing, Ingeniero Mecánico Automotriz y Abogado.

Materiales: proyector, computadora, videos, audio, mobiliario, sillas, bolígrafos, carpetas, material de estudio, certificados, refrigerios.

Cuadro 17: Recursos Materiales.

PRIORIDAD	ALTA	MEDIA	BAJA
Dinámicas		x	
Documentos	x		
Diapositivas	x		
Videos		x	
Talleres prácticos		x	
Normativas legales	x		

Elaboración: Autora

4.9.25 Suministros:

Cuadro 18: Suministros

	Cantidad	Total
Hojas	1	3,60
Sellos	2	0
Carpetas	24	30
Tarjetas de presentación	20	1
Esferos	20	6
Total		40,60

Elaboración: Autora

4.9.26 Recursos tecnológicos.

Cuadro 19: Recursos Tecnológicos

Objetivos	Actividad	Cantidad x día	Medios	Calidad		
				A	M	B
Crear elementos propios.	Actividad 1	1	Pendrive. Proyector. Laptop.	x		
Manejar con destreza los temas a impartir.	Actividad 2	1	Pendrive. Proyector. Laptop.	x		
Fortalecer una correlación entre capacitador y capacitados.	Actividad 3	1	Proyector. Laptop.		x	
Establecer archivos físicos de apoyo durante la capacitación.	Actividad 4	1	Hojas de Registro.		x	
Tomar fotografías relevantes al evento y archivarlo.	Actividad 5	1	Cámara fotográfica. Memoria	x		
Conservar imágenes y videos de las conferencias en el archivo de la Compañía.	Actividad 6	2	Video grabadora Y pedestal. Memoria	x		
Adecuar el salón de recepciones de la compañía para efectuar las capacitaciones.	Actividad 7	1	Proyector Pantalla de proyección.	x		

Elaboración: Autora

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Se puede concluir que la calidad del servicio que presta la Compañía de Transporte Terrestre Intraprovincial San Miguel de Pungalá S.A es baja, pues el 74% de los usuarios encuestados manifestarán que la compañía no brinda un buen servicio, por el cobro excesivo y la mala atención recibida por parte del chofer de la unidad.

Se determinó mediante las encuestas realizadas al Talento Humano, Directivos y usuarios que las causas que afectan a la institución son: Bajo nivel de capacitación al Talento Humano, la falta de homologación de los vehículos, falta de motivación al personal, el poco control del mantenimiento predictivo, atrasos y la falta de cumplimiento de las necesidades de los usuarios.

Se desarrolló un plan de capacitación para el Talento Humano de la Compañía de Transporte Terrestre Intraprovincial San Miguel de Pungalá S.A con el fin de mejorar el trato al cliente y de prestar un servicio eficiente y de calidad a los usuarios que utilizan diariamente estas unidades como medio de transporte.

RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar revisiones mecánicas periódicas a las unidades de la compañía, llevar un riguroso control por parte de la Gerente Ing. Silvia Cuadrado inspeccionando los papeles que demuestren la revisión mecánica cada 2 meses y a la vez llevar una hoja de registro como evidencia para evitar accidentes y daños futuros en las unidades.

A los directivos de la Compañía de transporte terrestre San Miguel de Pungalá se recomienda realizar capacitaciones periódicas al Talento Humano cada 6 meses y evaluar la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos, creando un sistema de recompensas, mismo que conste en elegir al mejor conductor del mes en la compañía con el fin de motivar al Talento Humano a realizar bien su trabajo diario y generar un buen servicio a la ciudadanía.

Se recomienda tomar en consideración este trabajo de investigación y poner en marcha el plan de capacitación desarrollado en este trabajo de titulación para mejorar así la calidad del servicio generada diariamente al cliente.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Tránsito. (2008, 07 de Agosto). *Ley de Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial*. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Aldana de Vega, L. (2010). *Administración por Calidad*. Bogotá: Alfaomega.
- ANECA. (2018, 29 de Abril). *Plan de mejoras*. Recuperado de: http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf.
- Antonio, V. (1994). *Gestión de la calidad empresarial*. Recuperado de: https://www.esic.edu/pdf/Manual_de_Calidad_ESIC_ed.5_WEB_VERSION.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente. (2010, 19 de Octubre). *Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización. Transporte Terrestre*. Recuperado de: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Recuperado de: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6716.pdf>:
https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- Ayala Sánchez, A. (2010). *Concepto de Plan*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/171845953/Definiciones-de-Plan>
- Catelo Herrera, M. (2010). *Formula para cálculo de la muestra poblaciones finitas*. Recuperado de: <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>

- Correa, O. (2012, 10 de Octubre). *Plan de mejora de la calidad del servicio a través del modelo Servqual en transporte público del estado Bolívar C.A.(tesis de grado, Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre)*. Recuperado de: [file:///C:/Users/SYSTEM~1/AppData/Local/Temp/Rar\\$Dla0.288/plan-mejora-calidad-del-servicio-traves-del-modelo-servqual-transporte-publico-del-estado-bolivar.pdf](file:///C:/Users/SYSTEM~1/AppData/Local/Temp/Rar$Dla0.288/plan-mejora-calidad-del-servicio-traves-del-modelo-servqual-transporte-publico-del-estado-bolivar.pdf)
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Mexico: McGraw-Hill.
- Horacio, L. (2016). *Definicion de Plan*. Buenos Aires: P`alos.
- Ishikawa, K. (2008). *Engineers General Principles of the QC Circle*. Tokyo: QC Circle Headquarters, Union of Japanese Scientists and Engineers.
- Jones, G., & George, J. (2010). *Administración Contemporánea.6ª.Ed.*México: McGraw-Hill.
- Mateo, R. (2010). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>.
- Mendoza Orozco, X. (2013, 10 de Septiembre). *Mejoramiento del servicio de Transporte Urbano Colectivo en la pista Juan Pablo II, Managua-Nicaragua (tesis de posgrado, Universidad Carlos III de Madrid)*. Recuperado de: <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/18142#preview>: https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/18142/xilmaya_mendoza_tesina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Real Academia Española. (2018). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=Y2AFX5s>.
- Sarmiento Cedeño, A. (2014, 13 de Junio). *Análisis situacional de la calidad de servicio del transporte terrestre público convencional urbano de pasajeros para el planteamiento de una propuesta de mejora en la ciudad de Guayaquil (Tesis pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil)*. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2039>.
- William, E. (2009). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Diaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1: Carta de auspicio.

COMPAÑÍA DE TRANSPORTES
"SAN MIGUEL DE PUNGALÁ" S.A.
RUC 0691708217001
Dirección: Calle Arrayanes # 25-20 y Orozco Riobamba-Ecuador

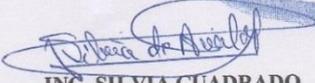
Riobamba, 10 de Enero del 2018

ING. MGS:
Milton Sanmartín Martínez
VICEDECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESPOCH.
Presente. –

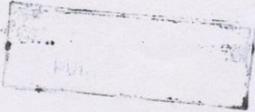
De mi consideración:

Yo Ing. Silvia Cuadrado en atención al oficio 001.CA. CIADES. FADE.2018 suscrito por el Ing. Mgs. Milton Ignacio Sanmartín Martínez, me permito indicar que se autoriza el auspicio para que la Señorita Jessica Tatiana Solís Luzuriaga portadora de la cedula N° 060518693-1, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Gestión de Transporte de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH, Realice el tema del trabajo de Titulación **MEJORA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TERRESTRE INTRAPROVINCIAL SAN MIGUEL DE PUNGALÁ S.A., CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.** En la compañía de TRANSPORTES SAN MIGUEL DE PUNGALA S.A, en la cual soy Gerente.

Atentamente:


ING. SILVIA CUADRADO
GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES SAN MIGUEL DE PUNGALA S.A.
C.I: 060140181-3







REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0691708217001

RAZON SOCIAL: COMPAÑIA DE TRANSPORTES SAN MIGUEL DE PUNGALA S A

NOMBRE COMERCIAL: COMPAÑIA DE TRANSPORTES SAN

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: CUADRADO BALDEON SILVIA GENOVEVA

CONTADOR: VALDIVIEZO OROZCO HERMINIA LUCIA

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	04/01/2002	FEC. CONSTITUCION:	04/01/2002
FEC. INSCRIPCION:	24/04/2002	FECHA DE ACTUALIZACION:	17/05/2016

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

SERVICIOS REGULARES DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL DE PASAJEROS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELOZ Barrio: LOS LAURELES Calle: BELICE Intersección: PASAJE SIMÓN BOLIVAR Referencia ubicación: A DOS CUADRAS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO, CASA DE UN PISO COLOR BLANCO Email: cooperativapungala@hotmail.com Telefono Trabajo: 032901480 Celular: 0983434655

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	\ ZONA 3\ CHIMBORAZO	CERRADOS:	0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: AEVMO10410 **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/AV. DANIEL LEÓN **Fecha y hora:** 17/05/2016 15:07:40

Página 1 de 2



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 0691708217001
RAZON SOCIAL: COMPAÑIA DE TRANSPORTES SAN MIGUEL DE PUNGALA S A

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ:** SI **FEC. INICIO ACT.:** 04/01/2002
NOMBRE COMERCIAL: COMPAÑIA DE TRANSPORTES SAN MIGUEL DE PUNGALA **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES GREMIALES.
SERVICIOS REGULARES DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL DE PASAJEROS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELOZ Barrio: LOS LAURELES Calle: BELICE Intersección: PASAJE SIMÓN BOLIVAR Referencia: A DOS CUADRAS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO, CASA DE UN PISO COLOR BLANCO Email: cooperativapungala@hotmail.com Telefono Trabajo: 032901480 Celular: 0983434655

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SRI SE VERIFICA QUE LOS DOCUMENTOS DE IDENTIDAD Y CERTIFICADO DE VOTACION ORIGINALES PRESENTADOS CORRESPONDEN AL CONTRIBUYENTE.
17 MAY 2016

FIRMA DEL USUARIO
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: AEVM010410 Lugar de emisión: RIOBAMBA/AV. DANIEL LEON Fecha y hora: 17/05/2016 15:07:40

REGLAMENTO INTERNO
DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES "SAN MIGUEL DE PUNGALA"
SOCIEDAD ANÓNIMA

El presente REGLAMENTO INTERNO, discutido y aprobado por la Junta General de Accionistas como organismo máximo de la COMPAÑÍA DE TRANSPORTES "SAN MIGUEL DE PUNGALA" S.A., se aplicará y tendrá plena vigencia para el cumplimiento obligatorio por parte de los accionistas de la compañía, por lo tanto será parte integrante de su vida social y jurídica, cuya expedición se lo realiza en conformidad con las necesidades de la sociedad y en cumplimiento con las disposiciones legales a fin de que surta los efectos de regular las actividades de los accionistas al interior de la compañía y en todo el entorno de la sociedad.-

CAPITULO PRIMERO

Art. 1.- AMBITO DE APLICACIÓN.- El presente Reglamento regula las relaciones internas de la COMPAÑÍA DE TRANSPORTES "SAN MIGUEL DE PUNGALA" S.A., entre sus accionistas.-

Art. 2.- OBLIGATORIEDAD.- Todos los accionistas de la compañía, se sujetarán de manera estricta al fiel cumplimiento de las disposiciones de éste Reglamento, el mismo que deberá ser obligatoriamente conocido por todos los asociados.- Su desconocimiento no podrá ser alegado de ninguna manera como excusa para su no sanción.-

Art. 3.- ADMISIÓN DE ACCIONISTAS.- Para pertenecer a la compañía en calidad de accionista nuevo, hay que considerar dos aspectos:

a).- en el caso de que salga un accionista antiguo por la venta libre de las acciones y entre el nuevo, no hay objeción;

b).- para el caso de que no haya la venta de acciones, la admisión debe ser resuelta con el consentimiento de la Junta General;

En todo caso, al respecto de la admisión de nuevos accionistas a la compañía, deberá observarse lo prescrito en los estatutos sociales y en las disposiciones de la Ley.-

Art. 4.- En cumplimiento de lo estipulado en el artículo anterior, para el ingreso a la compañía en calidad de accionista nuevo, el aspirante a parte de cumplir con los requisitos que determina la Ley de la materia, debe presentar la siguiente documentación:

a.- solicitud escrita dirigida al Gerente o Presidente, según corresponda el caso.-

- b.- presentar la comunicación de la transferencia o venta de la o las acciones, al Gerente o Presidente, para que se de cumplimiento a lo dispuesto por la Ley.-
- c.- Original y copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación, los que se devolverán dejando copia luego de su comprobación.-
- d.- Record policial.-
- e.- dos certificados de honorabilidad otorgado por dos accionistas, según sea el caso.-
- f.- Pagar una cuota de ingreso que deberá ser fijada por la Junta General; ésta cuota es un valor aparte de lo que pague por las acciones que adquiera.-

Art. 5.- Las personas que ingresen a la compañía en calidad de accionistas, serán también responsables de todas las obligaciones contraídas por la empresa con anterioridad a su ingreso.-

Art. 6.- Se concreta la condición de accionista, una vez que se haya perfeccionado su trámite en cumplimiento con los requisitos establecidos en éste Reglamento, los estatutos sociales y la respectiva Ley de Compañías.-

Art. 7.- No podrán ser accionistas de la compañía, personas que hayan sido expulsadas o excluidas de otra compañía o de una cooperativa de transporte, lo cual se verificará con el respectivo certificado otorgado por la autoridad competente.-

Art. 8.- Los accionistas nuevos o que ingresen aparte de los accionistas fundadores, no podrán transferir o vender sus acciones o parte de sus acciones al menos durante el primer año después de su adquisición, a menos que la Junta General de Accionistas lo admita, de acuerdo al caso.-

DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS ACCIONISTAS

Art. 9.- ES DEBER Y OBLIGACIÓN de los accionistas, a más de los determinados en la Ley de Compañías y en el estatuto social, los siguientes:

- a.- Asistir a las juntas generales de accionistas, sesiones de trabajo, mingas, comisiones o reuniones, cursadas con invitación o convocatoria por el Gerente o Presidente de la compañía.-
- b.- Estricto cumplimiento del trabajo en comisiones que se encomiende al accionista.-
- c.- Acatar disciplinadamente las Leyes, normas y disposiciones legales del Estatuto y de éste Reglamento.-
- d.- El pago cumplido y a la fecha establecida, de las cuotas y demás obligaciones asumidas y resueltas en cada Junta.-
- e.- El pago cumplido y de acuerdo a la fecha que corresponda, de las MULTAS que se imponga a cada accionista.-
- f.- Acatar las resoluciones de la junta general de accionistas, tomados de acuerdo con la Ley, los Estatutos y el presente reglamento.-
- g.- Respetar y cumplir obligatoriamente el trabajo de parada o turnos y distributivo en el servicio de transporte, de acuerdo a lo elaborado por gerencia.-
- h.- Mantener entre accionistas, directivos y oficinistas de la compañía, un trato cordial, respetuoso, cortés y educado entre sí.-
- i.- No faltarse de palabra u obra entre accionistas, ni faltar a los directivos y oficinistas.-

SANCIONES

Art. 10.- En caso de que el accionista incumpliere con los deberes y obligaciones establecidas en el artículo anterior, SERA SANCIONADO, de conformidad con lo estipulado en el presente artículo y del siguiente modo:

- a.- Por inasistencia a sesiones de junta general de accionistas sean ordinarias o extraordinarias, con multa de \$ 20,00 dólares, por cada sesión de junta inasistida; ésta multa no se aplicará de haber delegación o en caso de enfermedad y calamidad doméstica; lo cual se justificará con el respectivo certificado médico.-
- b.- Por atraso a las sesiones o juntas, con multa de \$ 5,00.- Constituye atraso a partir de los quince minutos después de instalada la junta o sesión.-
- c.- Por inasistencia a sesiones de trabajo, mingas, comisiones, deportes y más reuniones que no sean juntas; con multa de \$ 20,00 por cada inasistencia.- Además las multas para la no asistencia en fechas específicas como son actos sociales y religiosos que conmemora la institución la multa es de \$ 100.00 dólares. En el caso de 2 faltas consecutivas, se sancionará al accionista además de la multa con SUSPENSION TEMPORAL, y en el caso de 3 faltas consecutivas, además de la multa se le sancionará con la Suspensión Definitiva.
- d.- Para la indisciplina y no acatamiento a las Leyes, Estatutos, el presente Reglamento y las Resoluciones de la junta general, la multa será impuesta por la junta general en cada caso específico.-
- e.- Para el caso de maltrato entre compañeros accionistas, o falta de palabra u obra a los Directivos u oficinista y viciversa, LA COMISION DE CALIFICACIONES será la encargada en sancionar de acuerdo a la gravedad del caso.
- f.- Para el caso de los empleados, estos ya sean oficinistas, conductores o controladores de la operadora que incurran o falten de palabra u obra a los Directivos o cualquier socio de la operadora serán sancionados por la COMISION DE CALIFICACIONES, y si es de ser el caso será retirado la autorización de laborar en la institución, el tiempo de suspensión del trabajo en la operadora será de acuerdo a la gravedad del caso.
- g.- Las cuotas mensuales y demás aportes y pagos que se establezcan, deberán ser pagadas en cada sesión, en forma cumplida y obligatoria.
- h.- Para el caso de incumplimiento de los turnos o paradas o de las horas que indican en la tarjeta de trabajo, el accionista será sancionado por el COMISARIO DE CONTROL DE LA OPERADORA de acuerdo al caso de incumplimiento., o se aplicará los valores de multas antes indicado, pero no podrá ser menor de \$ 20,00 dólares.

Art. 11.- Se establece como principio de justicia, el derecho de defensa y justificación para los accionistas cuando sean sujetos de sanción, la que deberá ser presentada con documentos dignos de crédito mediante de verificación por parte de gerencia o de la comisión que se nombrará para el efecto.

Art. 12.- Se establece como aporte mensual la cantidad de \$ 30,00 dólares, la misma que deberá ser cancelada por cada uno de los accionistas, cada mes.-

Art. 13.- El accionista tiene derecho de llegar a la junta general o sesión hasta quince minutos más tarde de la hora fijada; quién pase éste tiempo, será sancionado conforme lo estipulado para el atraso y no podrá interrumpir el desarrollo de la misma con el pretexto de que se le informe lo tratado.-

Art. 14.- Ningún accionista puede abandonar la sala de la junta general o sesión; quién tuviere que hacerlo deberá justificar y solicitar autorización al Presidente; de no proceder así, y abandonar arbitrariamente la sala, será multado con el mismo valor de la inasistencia.-

Art. 15.- Todos y cada uno de los accionistas tiene derecho para solicitar ayuda económica en caso de accidente de tránsito en cumplimiento de su trabajo, enfermedad o calamidad doméstica; cuyo beneficio será concedido previa comprobación, debiendo la junta general resolver la cantidad económica con la que se ayudará al accionista.-

Art. 16.- La calidad de accionista se pierde por lo siguiente:

- a.- Por retiro voluntario
- b.- Por indisciplina y
- c.- Por fallecimiento.

Art. 17.- El accionista podrá retirarse voluntariamente, en cualquier tiempo, para lo cual deberá comunicar al Presidente o Gerente su voluntad de retirarse o en su defecto la venta o enajenación de sus acciones., en este caso, el accionista nuevo y antes de la firma del Gerente de la transferencia de acciones, deberá pagar a la compañía dicho traspaso, cuyo valor se establece en el 25 % del valor fijado del costo del puesto en la operadora. La venta a la que se refiere éste Artículo, se podrá realizar únicamente cuando el accionista que lo realice la venta se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones.-

Art. 18.- Por indisciplina, el accionista que incurra con su indisciplina, ya sea consiente o en estado etílico será notificado por escrito y con una copia simple a la Superintendencia de Compañías, y a la tercera notificación por escrito será retirado de la institución.

Art. 19.- En caso de fallecimiento de un accionista, se aplicarán las disposiciones de la Ley de Compañía y del Código Civil; es decir, es transmisible por herencia, y si los herederos fueren varios, deberán designar un representante frente a la compañía.-

CAPITULO SEGUNDO

Art. 20.- La Junta General de Accionistas es el órgano supremo y autoridad máxima de la compañía y sus decisiones así como resoluciones legalmente tomadas, son OBLIGATORIAS para todos los accionistas así no hayan asistido a la Junta.-

Art. 21.- Las Juntas Generales son ordinarias y extraordinarias y su conformación y desarrollo se realizará de conformidad con lo dispuesto en la respectiva Ley y el estatuto.

Art. 22.- Los debates en las sesiones o juntas generales, se desarrollará y regulará de acuerdo al siguiente procedimiento:

a.- El Presidente es quien instala y dirige las sesiones de junta general y concederá el uso de la palabra en orden de solicitud de los accionistas.-

b.- Un accionista no podrá hacer uso de la palabra por más de tres veces sobre un mismo asunto.-

c.- Se realizará el conocimiento y resolución de cada uno de los puntos del orden del día en orden cronológico y secuencial y no se pasará del punto sin que no haya sido resuelto el que se esta tratando.-

d.- Cerrada la discusión, ningún accionista podrá pedir la palabra para opinar sobre el mismo punto.-

e.- Durante la votación de una moción, ningún socio podrá abandonar la sala de sesiones o junta general.-

f.- El voto puede ser razonado por el accionista si lo estima conveniente.-

g.- Toda resolución debe ser legalmente aprobada por mayoría de votos de los accionistas presentes.-

h.- Cuando en el debate de un problema el Presidente es cuestionado, éste encargará la conducción de la sesión a otro accionista, debiendo volver a asumir la conducción de la sesión tan pronto termine el punto en discusión; de igual manera se procederá en algún conflicto que se tenga con el Presidente.-

Art. 23.- La presencia y arreglo personal del accionista debe guardar relación de respeto que merece la junta general y en el caso de que el arreglo personal del accionista no sea de respeto, como por ejemplo llegar en pantaloneta o pantalón corto, el Presidente tiene la facultad de pedirle que abandone la Junta; a cuyo accionista se le impondrá la sanción igual a la de inasistencia, con la respectiva explicación en el acta.- Igual procedimiento tomará el Presidente de la compañía para el caso en que algún accionista llegue en estado etílico.-

Art. 24.- Para poder ser elegidos Presidente y Gerente, los accionistas deben estar al día en el pago de sus aportes, cuotas y multas; caso contrario no serán elegibles.- Esta obligación debe ser cumplida por lo menos con veinte días antes a la junta que elija dignidades.- Estas dignidades se elegirán cada dos años conforme determinación del estatuto, y pueden ser reelectos en forma indefinida.-

Art. 25.- El Gerente de la compañía tiene la obligación de depositar los dineros que por aportes, cuotas o multas reciba, en una cuenta que para el efecto abrirá en una Cooperativa de Ahorro y Crédito o en un banco de la ciudad de Riobamba; y su manejo lo realizará con la firma conjunta del gerente y presidente de la compañía.-

Art. 26.- Cuando no trabaje el accionista en su unidad, tiene la obligación de comunicar por escrito a gerencia el nombre del chofer a quien encarga trabajar; en todo caso, la

responsabilidad la seguirá teniendo el accionista.- En caso de que no cumpla con esta obligación, será multado el accionista con la multa de \$ 5 dólares.-

Art. 27.- En lo que se refiere a las multas, se impondrán las que se encuentren determinadas en la Ley, el Estatuto y el Presente Reglamento Interno, en la forma y montos estipulados.-

Art. 28.- Para el caso que algún accionista tuviere un accidente de tránsito, de trabajo, enfermedad o calamidad doméstica, debidamente probada tendrá derecho a que se le preste la ayuda económica de acuerdo a la gravedad de cada caso y conforme el valor que determine la Junta General de Accionistas; en todo caso esta ayuda se prestará siempre y cuando el accidente, enfermedad o calamidad doméstica haya ocurrido en condiciones normales y no en estado de embriaguez.- Para la comprobación de ser necesario, la hará directamente el Gerente o una comisión nombrada para el efecto.-

Art. 29.- El presente Reglamento Interno, podrá ser modificado, corregido o aumentado, de conformidad con los procedimientos legales pertinentes.-

Art. 30.- En todo aquello que no esté previsto o regulado en el presente Reglamento Interno, será resuelto por la Junta General de Accionistas en cada caso.-

CAPITULO TERCERO

Art. 31.- La Junta General de Accionistas, nombrará las siguientes COMISIONES:

- a.- Comisión de Deportes.-
- b.- Comisión Social y Cultural
- c.- Comisión de disciplina y sanciones; y,
- d.- Comisión de Calificación e Ingreso de Accionistas nuevos.-.

Art. 32.- Los vocales de las comisiones señaladas en el Art. Anterior, serán nombrados de entre los accionistas de la compañía.-

Art. 33.- Cada una de las comisiones estará integrada por 5 vocales, quienes tienen la obligación de reunirse en sesión de comisión, por lo menos una vez por mes.-

Art. 34.- Cada una de las comisiones nombrará un Presidente y un secretario; quienes llevarán un libro de actas debidamente foliado en el que se resumirá las resoluciones tomadas por cada comisión.-

Art. 35.- Los accionistas quedan obligados a reunirse para realizar ^{deportes} en las siguientes fechas: 4 de Enero, 27 de Septiembre y 24 de Diciembre de todos los años.-

Art. 36.- La comisión de Calificación e Ingreso de nuevos accionistas, estará conformada obligatoriamente por el Presidente, el Gerente, el Comisario y dos vocales más que serán nombrados por la junta general; y se reunirá las veces que sean necesarias de acuerdo a las solicitudes que sean presentadas.-

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



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA COMPAÑÍA DE
TRANSPORTE SAN MIGUEL DE PUNGALÁ S.A.**

OBJETIVO: Conocer si el usuario de la Compañía de transporte San Miguel de Pungalá S.A., se siente satisfecho o no por el servicio recibido.

1. SEXO

a) Femenino	
b) Masculino	

2. Edad de los Encuestados

6 a 9 años	
10 a 14 años	
15 a 29 años	
30 a 49 años	
50 a 64 años	
65 a más años	

3. ¿Cuál es la principal razón por la que elige este medio de transporte Intraprovincial?

a) Es barato	
b) Es mi única opción	
c) Es más cómodo	
d) Me deja cerca de mi destino	

4. ¿Qué tan seguido usted viaja en el transporte Intraprovincial San Miguel de Pungalá?

a) Diario	
b) Tres o cuatro veces al día	
c) Dos o cuatro veces a la semana	
d) Unas dos veces al mes	
e) Casi nunca	

5. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio de la Compañía de Transporte Pungalá?

a) Muy bueno	
b) Bueno	
c) Regular	
d) Malo	
e) Ha empeorado	

6. ¿Cómo califica la limpieza y las condiciones generales de las unidades de transporte San Miguel de Pungalá?

a) Pésimo	
b) Malo	
c) Regular	
d) Bueno	
e) Excelente	

7. La calidad del servicio que brindan los choferes es:

a) Pésima	
b) Mala	
c) Regular	
d) Buena	
e) Excelente	

8. ¿En qué aspectos le gustaría que mejore la calidad del servicio?

a) Estado de las Unidades	
b) Frecuencia del servicio	
c) Amabilidad de los operadores	
d) Respeto a las normas y leyes de tránsito	

9. ¿De acuerdo al servicio que recibe, lo que paga le parece?

a) Caro	
b) Barato	
c) Justo	

10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al servicio recibido?

a) Excelente	
b) Muy bueno	
c) Bueno	
d) Malo	
e) Regular	
f) Pésimo	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5: Entrevista.

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



**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE
TRANSPORTE SAN MIGUEL DE PUNGALÁ S.A.**

OBJETIVO: Conocer la operabilidad de la compañía de transporte Pungalá y si las autoridades encargadas controlan y regulan el servicio que prestan.

- 1. Cuántas unidades están disponibles y cuál de ellas se encuentra en condiciones óptimas para operar sin dificultad.**
- 2. Planifica las rutas adecuadamente para que el servicio no se paralice.**
- 3. Maneja un control interno que supervise si los socios de la compañía cumplen sus obligaciones en caso de no cumplir existen sanciones?**
- 4. Existen inspecciones a los vehículos para verificar el buen funcionamiento de las unidades.**
- 5. Controlan que las unidades trasladen a pasajeros sin exceso.**
- 6. Cuenta con un mecanismo de recepción de quejas o sugerencias por parte de los usuarios respecto al servicio que brindan los vehículos de la Compañía.**

7. Considera que la compañía cumple a cabalidad la normativa que rige actualmente en la Agencia Nacional de Tránsito.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6: Encuesta al Usuario.

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



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA COMPAÑÍA DE
TRANSPORTE SAN MIGUEL DE PUNGALÁ S.A.**

OBJETIVO: Conocer la satisfacción del usuario que utiliza como medio de transporte la Compañía San Miguel de Pungalá S.A., respecto al servicio recibido.

1. El servicio que recibe usted en la compañía es:

- Bueno
- Malo
- Regular
- Pésimo

2. ¿Considera usted que el servicio brindado cumple con sus necesidades?

- Si
- No

3. ¿Usted considera que la Compañía San Miguel de Pungalá brinda un servicio de Calidad?

- Si
- No

4. ¿Qué criterio posee usted sobre el trato que recibe del Talento Humano que labora en la Compañía San miguel de Pungalá?

- Amable
- Cortez
- Competente
- Respetuosos
- Irrespetuosos

5. ¿El servicio que la compañía presta es de forma oportuna y veraz?

- Si
- No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

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



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ADMINISTRATIVOS DE LA COMPAÑÍA DE
TRANSPORTE SAN MIGUEL DE PUNGALÁ S.A.**

OBJETIVO: Conocer y determinar cómo se encuentra actualmente la Administración de la Compañía San Miguel de Pungalá S.A.

1. ¿Qué tipo de Plan posee la Compañía?

- Plan Operativo
- Plan Estratégico
- Plan de Cambio

2. ¿Cómo está organizada la Compañía?

- Organigrama Estructural
- Manual Orgánico Funcional

3. ¿Existen niveles jerárquicos dentro de la Compañía?

- Si
- No

4. ¿Existe un sistema de comunicación en la compañía?

- Si
- No

5. ¿Existen equipos de trabajo dentro de la compañía?

- Si
- No

6. ¿La compañía cuenta con un sistema de recompensas para el Talento Humano?

- Si
- No

7. ¿Cuál es el enfoque de control en la compañía?

- Objetivos
- Estrategias

8. ¿Existe formalismo por su parte a la hora de realizar su trabajo en la compañía?

- Si
- No

9. ¿El cargo que ejerce es acorde a la especialización que usted posee?

- Si
- No

10. ¿En la compañía quienes toman las decisiones?

- Ejecutivos
- Talento Humano
- Ejecutivos y Talento Humano

11. ¿Cómo caracteriza usted las reuniones que se realizan entre el Talento Humano y la administración?

- Tolerantes
- Desconfiadas
- Trabajo en equipo
- Buenas relaciones

12. ¿Cómo considera usted el sistema de comunicación que existe en la Compañía?

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

13. ¿Cómo calificaría usted el trabajo en equipo en la Compañía?

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

14. ¿Cómo califica el desempeño del Talento Humano en la Compañía?

- Excelente
- Muy Bueno

- Bueno
- Regular
- Malo

15. ¿La compañía cumple con las estrategias propuestas?

- Si
- No

16. ¿Existe actualmente conflictos en la Compañía San Miguel de Pungalá?

- Si
- No

17. ¿Qué tipo de motivación poseen el Talento Humano en la Compañía?

- Económica
- Simbólica
- Social
- Todas las anteriores
- Ninguna

18. ¿Cómo cree usted que es la comunicación que posee la Compañía?

- Ascendente
- Descendente
- Nula

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO.**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE.



**ENCUESTA DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DE LA COMPAÑÍA DE
TRANSPORTE SAN MIGUEL DE PUNGALÁ S.A.**

OBJETIVO: Determinar cómo se encuentra actualmente la situación actual del Talento Humano de la Compañía de Transporte Terrestre San Miguel de Pungalá S.A.

1. ¿Qué tipo de Plan posee la Compañía?

- Plan Operativo
- Plan Estratégico
- Plan de Cambio

¿Cómo está organizada la Compañía?

- Organigrama Estructural
- Manual Orgánico Funcional

2. ¿Existen niveles jerárquicos dentro de la Compañía?

- Si
- No

3. ¿Existe un sistema de comunicación en la compañía?

- Si
- No

4. ¿Existen equipos de trabajo dentro de la compañía?

- Si
- No

5. ¿La compañía cuenta con un sistema de recompensas para el Talento Humano?

- Si
- No

6. ¿Cuál es el enfoque de control en la compañía?

- Objetivos
- Estrategias

7. ¿Usted se siente motivado a realizar correctamente su trabajo?

- Si
- No

8. ¿Existe motivación por parte de la compañía hacia el Talento Humano que labora en la misma?

- Si
- No

9. ¿Qué tipo de motivación poseen el Talento Humano en la Compañía?

- Económica
- Simbólica
- Social
- Todas las anteriores
- Ninguna

10. Usted es consciente de la importancia de las actividades que realiza en la Compañía para contribuir al cumplimiento de los objetivos?

- Si
- No

11. ¿Cómo mediría usted los valores que se practican en la compañía?

- Altos
- Medios
- Bajos

12. ¿Usted cree que el Talento Humano de la compañía posee principios?

- Si
- No

13. ¿Cómo califica usted el ambiente de trabajo en la compañía?

- Excelente
- Bueno
- Regular

- Malo
- Pésimo

14. ¿Existe en todas las unidades cámaras de seguridad y GPS?

- Si
- No

15. ¿Existe en la compañía medios tecnológicos como infocus, laptop, computadora de escritorio para el mejor funcionamiento de la misma?

- Si
- No

16. ¿Existen buses homologados en la compañía?

- Si
- No

17. ¿Se realiza mensualmente el control del mantenimiento de las unidades que se usan en la compañía?

- Si
- No

18. ¿Existen atrasos a la hora de salida en los turnos que se generan diariamente?

- Si
- No

19. ¿Existe un control interno del tiempo de salida y de llegada de cada generación de rutas y frecuencias?

- Si
- No

20. ¿Aporta mensualmente una cuota a la Compañía?

- Si
- No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 9: Fotos



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.



Fuente: Autora.