

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA TERMINAL INTERCANTONAL DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

Fabián Londo Yachambáy

✉ flondo@epoch.edu.ec

✉ fabianlondo@yahoo.com

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo -
Ecuador

María Herrera Chico

✉ maria.herrera@epoch.edu.ec

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo -
Ecuador

Narcisa Sánchez Salcan

✉ nsanchez@unach.edu.ec

Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador

RESUMEN

La atención al usuario es uno de los principales factores que inciden en la calidad de servicio tanto en empresas públicas y privadas, tal es el caso de conglomerados humanos donde las personas o usuarios acuden para requerir un servicio, en nuestra investigación tratamos de conocer la atención al usuario que se brinda en la terminal intercantonal de la ciudad de Riobamba por parte de los señores conductores y personal administrativo para determinar esto se realizó un levantamiento de información en campo con los principales actores y mediante estadística exploratoria determinar bondades y falencias que tiene la terminal con el propósito de obtener indicadores que ayude a las autoridades de turno tomar decisiones que vayan hacia la mejora continua.

Palabras claves: Servicio; Transporte; calidad.

ABSTRACT

Customer service is one of the main factors that affect the quality of service in both public and private companies, such is the case of human conglomerates where people or users come to require a service, in our research we try to know the attention to the user that is provided in the intercantonal terminal of the city of Riobamba by the drivers and administrative staff to determine this, a survey was carried out in the field with the main actors and through exploratory statistics determine the benefits and flaws that the terminal has with the purpose of obtaining indicators that help the authorities in charge make decisions that go towards continuous improvement.

Keywords: Service; Transport; quality

1. INTRODUCCIÓN

Las compañías de transporte público de buses inter cantonales, brindan servicio de Movilidad a la ciudadanía. Este servicio de transporte que se brinda debe ser de alta calidad por lo que realizamos una investigación para medir la calidad de servicio que prestan estas unidades a todos los usuarios.

Riobamba cuenta con doce cooperativas de buses de transporte inter cantonal los mismos que tienen falencias al momento de ofrecer el servicio e igual manera tiene problemas por la mala organización dentro de la terminal. (Anónimo, 2016)

Para conseguir información se aplicó una encuesta mediante los métodos analíticos y estadísticos y con su respectiva muestra.

El presente trabajo lo realizamos viendo la mala calidad de servicio que existe en los transportes públicos que esto es causado por la mala organización dentro de la terminal e igual manera tienen un gran problema los mismos señores usuarios por el mal uso del transporte como no respetar las paradas que son asignadas esto es un problema para los señores conductores percibiendo aquellos problemas realizamos el análisis de la calidad de servicio tanto de los personales administrativos, conductores y usuarios.

La terminal desde el momento de su inauguración presenta varios problemas, entre ellos la falta de frecuencia dentro de la terminal esto ocasiona una pérdida económica para conductores y los propietarios de las unidades de transporte. Para los moradores que se encuentran cerca de esta terminal dicen que la amplitud de esta terminal es muy pequeña para

las unidades que llega a diario y por este problema que existe los conductores se ven obligados a estacionar sus unidades en varios tramos de la avenida Canónigo Ramos lo cual esto ocasiona un desorden en el barrio. (Larrea, Alteco Consultores, 2015)

Además de esto, los moradores del lugar se quejan de la inseguridad ya que existen antisociales por esto los usuarios se transportan en una unidad sin ninguna seguridad e igual manera los buses causan una contaminación ambiental por los gases emitidos.

Por estos problemas el Consejo Cantonal de Riobamba realizara un estudio para determinar posibles soluciones para este problema.

(Maggi, 2015)

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se realizó a partir de un enfoque cuantitativo que tiene un carácter descriptivo porque se observó, registro y describió la información tomada en campo mediante el uso de formularios, y que permitió describir como se encuentra en los actuales momentos. (A., 2011)

El fenómeno de estudio, para lo cual se establecer características de las variables a investigar, identificando formas de conducta y actitudes de los usuarios y descubrir la asociación de las variables que son parte del estudio.

La investigación tuvo un tipo de paradigma investigación-acción pues eso le permite al investigador analizar situaciones vividas por parte de los usuarios en la terminal

intercantonal. (Anónimo, Procedimiento para el sistema de trasnbordo, 2018)

En la parte cuantitativa del estudio se analizó todos los resultados obtenidos en el formulario de estudio que fueron aplicados a los usuarios del terminal intercantonal de la ciudad de Riobamba.

Los métodos utilizados fueron el método descriptivo, deductivo e inductivo (Anónimo, 2018)

La población de nuestra investigación es de 49116 personas, las mismas que están divididas en estratos, siendo estas:

- Administrativos (13)
- Conductores (271)
- Usuarios (48 832)

Estratos	F	%
Administrativos	13	0,04%
Conductores	271	0,56%
Usuarios	48 832	99,4%
Total	49 116	100%

Muestra

Es una parte de la población a la que se va a realizar el estudio, se realizara una muestra de la población de la tabla anterior.

El error admisible está permitido del 1 al 9%, pero el más frecuentado es el 5% (0,05).

Fórmula para la muestra

$$n = \frac{N z^2 pq}{(N - 1)e^2 + z^2 pq}$$

$$n = \frac{(49\ 116)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(49\ 116 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{47\ 171,0064}{123,7479}$$

$$n = 381,1863$$

$$n = 381$$

Fracción Muestral

Esto se realiza para distribuir equitativamente la muestra, el resultado obtenido se multiplica por cada estrato de la población. (Rene, 2012)

$$fm = \frac{n}{m}$$

$$fm = \frac{381}{49\ 116}$$

$$fm = 0,007757146347$$

Estratos	F	%
Administrativos	1	0,26%
Conductores	3	0,79%
Usuarios	377	98,95%
Total	381	100%

Tabla 1: Distribución Muestral
Fuente: Dirección de Movilidad (Riobamba)
Elaborado por: Fabián Londo

3.RESULTADOS

Sección A: Usuarios

Califique el comportamiento del conductor hacia el usuario

BUENA	MALA	MUY BUENA	MUY MALA	REGULAR
177	34	26	6	134

Tabla 2: Comportamiento del conductor
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo

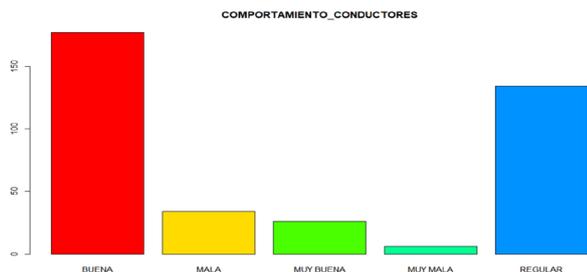


Gráfico 1: Comportamiento del conductor
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo

De los 381 encuestados 177 usuarios responden que el comportamiento de los señores conductores es bueno, 134 usuarios que es regular, 34 que es mala, 26 usuarios responden que es muy buena y 6 que el comportamiento de los conductores es mala

¿Considera usted que el precio para su traslado es el adecuado para su respectivo viaje?

DE ACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	MUY DE ACUERDO
179	63	90	27

Tabla 3: Precio por traslado
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo

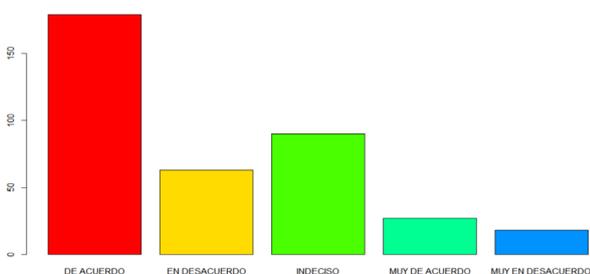


Gráfico 2: Considera usted que el precio para su traslado es el adecuado para su respectivo viaje
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo

De los 381 encuestados 179 usuarios responden que están de acuerdo que el precio establecido es el adecuado ,90 responden indeciso es decir que no están desacuerdo ni de acuerdo, 63 usuarios que están en desacuerdo, 267 usuarios responden que están muy de acuerdo con el precio establecido para el viaje

¿Cree usted que las personas de tercera edad, mujeres embarazadas, niños y personas con discapacidad tienen la respectiva preferencia durante el servicio?

NO	SI
98	279

Tabla 4: personas con discapacidad tienen la respectiva preferencia durante el servicio
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo

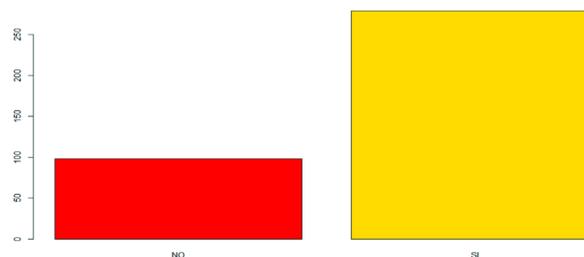


Gráfico 3: personas con discapacidad tienen la respectiva preferencia durante el servicio
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo

De los 381 encuestados 279 usuarios responden que las personas de tercera edad, mujeres embarazadas, niños y personas con discapacidad tienen la respectiva preferencia y 98 usuarios

responden que no tienen la respectiva preferencia durante el servicio.

¿Cree usted que cumplen con las horas de llegada establecidas a sus respectivas paradas los señores conductores?

A VECES	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE
192	62	94	20	9

Tabla 5: cumplen con las horas de llegada establecidas a sus respectivas paradas

Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo

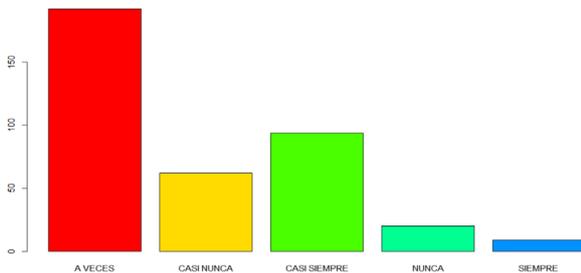


Gráfico 4: cumplen con las horas de llegada establecidas a sus respectivas paradas
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo

De los 381 encuestados 192 usuarios responden que a veces los señores conductores cumplen con los horarios establecidos de llegada a las paradas, 94 que casi siempre cumplen con los horarios de llegada, 62 responden que casi nunca cumplen con los horarios establecidos cumplen, 20 usuarios responden que nunca cumplen con los horarios de llegada hacia las respectivas paradas, 6 personas

responden que siempre cumplen con los horarios de llegada.

5. ¿Cree usted que el número de unidades para llegar a su lugar de origen es suficiente?

NO	SI
101	276

Tabla 6: Número de unidades es suficiente
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo

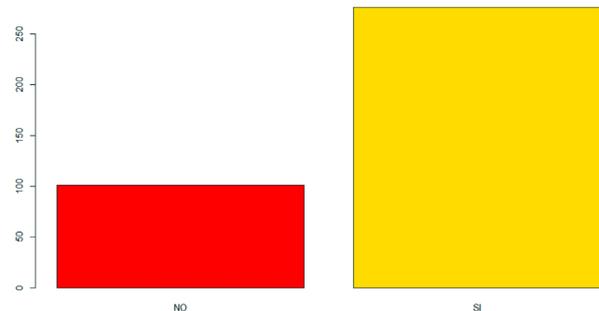


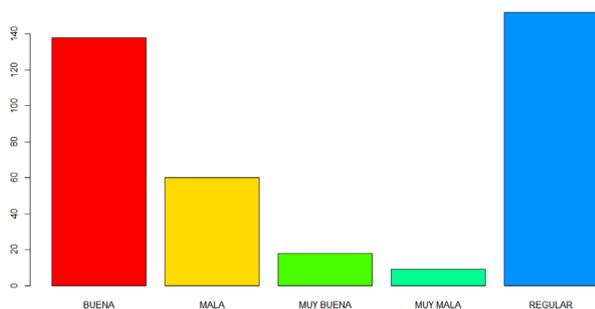
Gráfico 5: Número de unidades es suficiente
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo

De los 381 encuestados 276 usuarios responden que si son suficientes las unidades que les presta el servicio y 101 usuarios que no son suficientes las unidades.

¿En qué estado considera usted que se encuentra las unidades de servicio?

BUENA	MALA	MUY BUENA	MUY MALA	REGULAR
138	60	18	9	152

*Tabla 6: Estado de las unidades de servicio
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo*



*Gráfico 6: Estado de las unidades de servicio
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo*

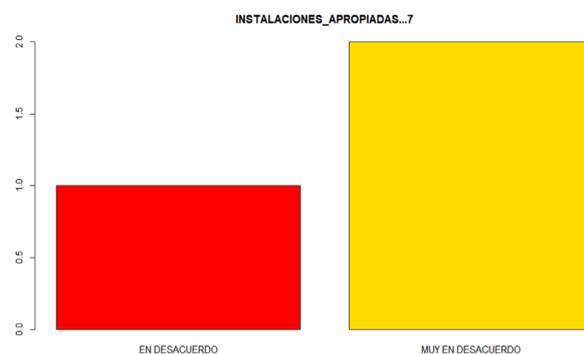
De los 381 investigados 152 responden que las unidades se encuentran en un estado regular, 138 que están en un buen estado, 60 usuarios responden que las unidades están en un mal estado, 18 usuarios responden que las unidades están en un muy buen estado, 9 personas respondieron que las unidades están en un mal estado.

Sección B: Conductores

¿Considera usted que las instalaciones de la terminal intercantonal son las adecuadas para la prestación de servicios?

EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
4	8

*Tabla 7: Instalaciones del terminal son las adecuadas
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo*



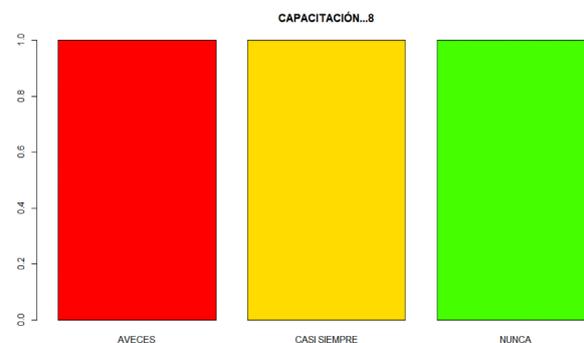
*Gráfico 7: Instalaciones del terminal son las adecuadas
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo*

De los 12 conductores, 8 responden que están muy en desacuerdo con las instalaciones de la terminal y 4 conductores responde que está en desacuerdo con las instalaciones.

¿Con que frecuencia recibe algún tipo de capacitación para mejorar el servicio?

AVECES	CASI SIEMPRE	NUNCA
4	4	4

*Tabla 8: Reciben Capacitación
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo*



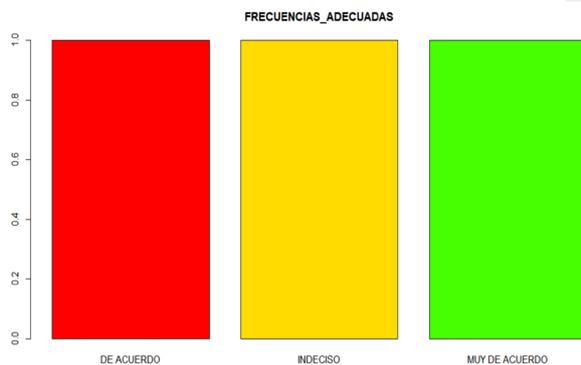
*Gráfico 8: Reciben Capacitación
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo*

De los doce conductores encuestados 4 responde que la frecuencia con la cual recibe las capacitaciones es a veces, 4 conductores responde que casi siempre recibe capacitaciones, 4 conductor responde que nunca recibe capacitaciones.

¿Considera usted que las frecuencias de salida son los adecuados?

DE ACUERDO	INDECISO	MUY DE ACUERDO
4	4	4

*Tabla 9: Frecuencias Adecuadas
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo*



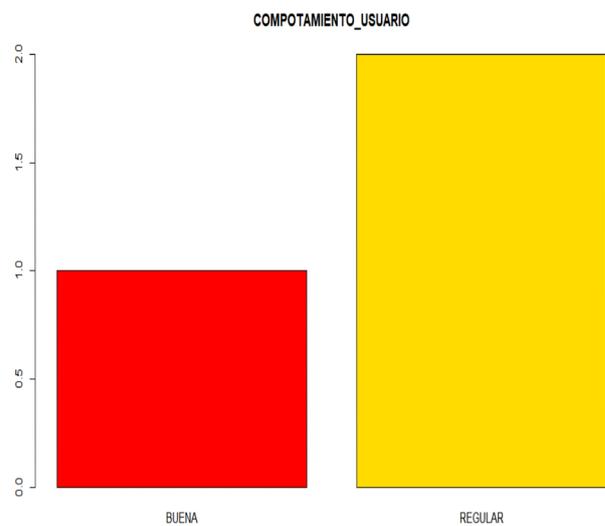
*Gráfico 9: Frecuencias adecuadas
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo*

De los doce conductores encuestados 4 responde que está de acuerdo con la frecuencia de salida, cuatro conductores responde que está indeciso en cuanto a la frecuencia de salida, y cuatro conductores responde que está muy de acuerdo con las frecuencias de salida.

Califique el comportamiento del usuario hacia el conductor

BUENA	REGULAR
4	8

*Tabla 10: Comportamiento de usuario hacia el conductor
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo*



*Gráfico 10: Comportamiento del usuario al conductor
Fuente: Encuesta de Medición del servicio Intercantonal
Elaborado por: Fabián Londo*

De los doce conductores encuestados 8 responden que el comportamiento del usuario hacia el conductor es regular, 4 conductores responde que el comportamiento del usuario respecto al conductor es bueno.

4. DISCUSIÓN

El comportamiento de los conductores esta entre buena y regular ya que coinciden la mayoría de los usuarios lo cual ayuda

a tener una calidad de servicios para los usuarios. (Laureano & Jimenez, 2018)

En otras urbes con características similares a la ciudad de Riobamba, el servicio brindado por los señores conductores ha mejorado en base a una planificación de capacitación periódica y permanente.

La investigación revela que los conductores no cumplen con horarios establecidos de llegada hacia las paradas lo cual interfiere en la calidad de servicio que brindan para los usuarios. Este es un mal que acoge a todas las ciudades y la problemática comienza desde una planificación de las frecuencias, para lo cual sería importante que esta planificación la realice un profesional experto en transporte y con la colaboración en conjunto de las autoridades de turno.

Gran parte de los usuarios encuestados responden que las unidades se encuentran en un estado regular lo que dificulta brindar un servicio de calidad. Este inconveniente lo sufren todas las cooperativas que brindan el servicio de transporte intercantonal para lo cual sería importante generar proyectos que permitan concesionar unidades nuevas a un bajo costo y sin aranceles.

5. CONCLUSIONES

La calidad de servicio que presta el terminal intercantonal de la ciudad de Riobamba en cuanto a infraestructura, sincronización de las frecuencias de las horas de entradas y salidas de las diferentes unidades de transporte no tienen la condición y el espacio adecuado por el cual estos tienden a parquearse a los alrededores del terminal, el cual provoca embotellamientos vehiculares.

También podemos decir que el mal estado que presentan algunas unidades provoca malestar en el usuario, además cabe recalcar que los incumplimientos del horario de las unidades en las diferentes paradas de la ciudad de Riobamba es un factor que influye en la mala calidad de servicio del terminal intercantonal.

El comportamiento del conductor, personal administrativo dentro y fuera del terminal no presta la atención adecuada a los usuarios lo cual incide en la mala calidad de servicio del terminal intercantonal de la ciudad de Riobamba.

6. REFERENCIAS:

1. A., D. (2011). Proyecto arquitectónico del mercado 22 de marzo .
2. Anónimo. (2016). Definiciones. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/terminal.php>
3. Anónimo. (6 de Septiembre de 2018). Prezi. Obtenido de <https://prezi.com/m/dydwsa2yk85j/nuevo-procedimiento-para-el-sistema-de-transbordos/>
4. Anónimo. (2018). Procedimiento para el sistema de transbordo.
5. Larrea, P. (2015). Obtenido de Alteco Consultores: <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
6. Larrea, P. (2015). Obtenido de Desarrollo y gestión: <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
7. Laureano, L., & Jimenez, B. (2018). Scribd. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/15117381/Requerimientos-de-usuarios->

sistemas-funcionales

8. Maggi, E. (8 de Marzo de 2015). La terminal intercantonal de Chimborazo no cumple con su principal objetivo. El telegrafo.
9. Molina, O. (2014). Ecured. Obtenido de https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
10. Rene, E. (2012). Wordpress. Obtenido de <https://www.google.com/amp/s/eduardorene.wordpress.com/2012/08/17/1-2-requerimientos-de-usuarios/amp/>