



**ANÁLISIS DEL SISTEMA OPERACIONAL EN EL TERMINAL INTER  
CANTONAL DEL CANTÓN RIOBAMBA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD  
DE SERVICIO QUE SE OFRECE A LOS USUARIOS**

**ANALYSIS OF THE OPERATIONAL SYSTEM OF THE INTERCANTONAL  
TERMINAL OF THE RIOBAMBA CANTON AND ITS INCIDENCE IN THE  
QUALITY OF SERVICE OFFERED TO THE USER**

**AUTORES**

**Enma Rocío Quishpe Yumisaca<sup>1</sup>**

Escuela Superior Politécnica del Chimborazo

Rocio.quishoe@gmail.com

**María Estefanía Yumi Cujilema<sup>2</sup>**

Escuela Superior Politécnica del Chimborazo

mailto:esthefyyumi@gmail.co

**José Luis LLamuca<sup>3</sup>**

Profesor de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo

pepes.jl@gmail.com

**Miriam del Rocío Salas Salazar<sup>4</sup>**

Profesor de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo

miriam\_salass@hotmail.com

**Alexandra Patricia Guerrero Godoy<sup>5</sup>**

Profesor de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo

patyzzu@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Enma Rocío Quishpe Yumisaca, María Estefanía Yumi Cujilema, José Luis LLamuca, Miriam del Rocío Salas Salazar y Alexandra Patricia Guerrero Godoy (2018): "Análisis del sistema operacional en el terminal Inter cantonal del Cantón Riobamba y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios.", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (julio 2018). En línea:

[//www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/terminal-intercantonal-ecuador.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/terminal-intercantonal-ecuador.html)

<sup>1</sup> Ingeniera en Gestión del Transporte

<sup>2</sup> Ingeniera en Gestión del Transporte

<sup>3</sup> Magister en Ingeniería del Transporte

<sup>4</sup> Maestría en Administración de Empresa mención Negocios Internacionales

<sup>5</sup> Magister en Ingeniería Vial

## **Resumen.**

El estudio de factibilidad del sistema operacional del terminal intercantonal del cantón Riobamba y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios tiene como objetivo mejorar el funcionamiento en: flota vehicular, infraestructura, gestión administrativa y por ende brindar un servicio de calidad. La presente investigación se realizó mediante el método analítico y sintético lo cual permite realizar un análisis de las características más relevantes tanto en la funcionalidad del terminal intercantonal y la prestación de servicio que se ofrece; del mismo modo se utilizó las técnicas e instrumentos como: encuestas a usuarios y conductores, fichas de observación, aforos de ascenso y descenso de pasajeros que sirvieron de apoyo para identificar los inconvenientes que se suscitan en dicho terminal. Al finalizar con el levantamiento de información los resultados obtenidos determinaron que los pasajeros no acuden a dicho terminal para acceder al servicio de transporte además la infraestructura no cuenta con los aspectos necesarios para el funcionamiento por lo que los usuarios no están satisfechos con el nivel de servicio que ofrece. Se concluye que el sistema operacional del terminal intercantonal no cuenta con los requisitos mínimos para su adecuado funcionamiento. Se recomienda el rediseño de implantación de la infraestructura del terminal y el reordenamiento de rutas y frecuencias del transporte urbano para que de esa manera los usuarios puedan tener mayor accesibilidad a dicho terminal.

## **Palabras claves**

*Ciencias Económicas y Administrativas, estudio de Factibilidad, Terminal Inter Cantonal, Sistema Operacional, Calidad de Servicio, Riobamba Cantón Transporte Urbano.*

## **Abstract**

The feasibility study of the operational system of the inter-cantonal bus station of the canton Riobamba and its impact on the quality of service offered to users aims to improve the operation management in the vehicle fleet, infrastructure, and administrative management and therefore provide a high-quality service. This research was carried out using the analytical and synthetic method, which allows an analysis of the most relevant characteristics both in the functionality of the inter-cantonal bus station and the service it offers. In order to gather the information, it was used user and driver surveys, observation cards, passenger loading and unloading gauges that

served as support to identify the inconveniences that happen in this bus station. Once the information obtained was processed, results determined that passengers do not go to this bus station to use the transport service. In addition, the infrastructure does not have the necessary requirements for its operation, so users are not satisfied with the level of service offered by this bus station. It is concluded that the operational system of the inter-cantonal bus station does not have the minimum requirements for its proper functioning. It is recommended the redesign of the bus station infrastructure and the redesign of urban transport routes and frequencies so that users can have greater accessibility to this bus station.

### **Keywords**

**ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES, FEASIBILITY STUDY,INTE-RCANTONAL BUS STATION,OPERATIONAL SYSTEM,QUALITY OF SERVICE,RIOBAMBA CANTON.**

### **Introducción**

El sistema operacional de los terminales terrestres de pasajeros está enfocado en tres aspectos principales; infraestructura, flota vehicular y gestión administrativa donde cada uno los mismos permiten la funcionalidad operativa de los servicios que puede ofrecer cada terminal terrestre. La calidad en los servicios en cualquier tipo de organización está en la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios.

El presente estudio busca mejorar la funcionalidad del sistema operacional en el terminal intercantonal del cantón Riobamba y de esa forma contribuir con la ciudadanía a mantener el uso correcto de los servicios que se puedan ofrecer en dicho terminal.

La importancia de esta investigación está en que la población que hace uso de los servicios que ofrece el terminal intercantonal reciba un servicio de calidad en todos sus aspectos que integran el sistema operacional.

Para el desarrollo de esta investigación se consideró a la población de los cantones: Guano, Colta, Guamote y Riobamba con sus respectivas parroquias San Andrés, San Isidro, Columbe, Juan de Velazco, Villa la unión, Guamote, Cebadas, Palmira, San Juan y Calpi los mismos que dicha población hace uso de los servicios de transporte que ofrece las operadoras que laboran en el terminal intercantonal; San Andrés, Cóndor, San Isidro, Colta, Guamote, Ñuca LLacta, Alianza Llinllin, 2 de Octube, San Juan, Zula Ozogoché, Línea Gris, Campesinos unidos.

La información que se consideró es la oferta y demanda de pasajeros que hacen uso de las operadoras de transporte anteriormente mencionadas, también se consideró la distribución de los servicios que ofrece el terminal intercantonal.

El esquema para el desarrollo del trabajo de investigación realizado se detalla a continuación de acuerdo a los capítulos que contiene el mismo: (YUMISACA., 2018)

### **1.1. Antecedentes históricos**

La terminal del Caribe, fue la primera terminal de autobuses de Chetumal entre 16 de septiembre y 5 de mayo era una casa de madera de dos plantas. En aquella casa, habilitada como terminal de autobuses, arriba vivía una familia en la parte de abajo se vendían los boletos y al fondo estaba el taller. Antes de la salida del autobús los interventores de la aduana revisaban tus maletas vigilando que no sobrepasaras tu franquicia aduanal. Los camiones entraban de reversa para permitir a los pasajeros bajar por el lado de aquella rústica terminal de madera. Eran tiempos en que comercio de importación y la fayuca estaban en su mejor momento. En una ocasión uno de los autobuses, el Rio Hondo, fue llevado, por personal de la quinta zona aduanal a Progreso, porque se le descubrió un compartimento secreto con un cargamento de cajas de queso holandés. Fue un gran escándalo y un gran problema que tuvo que enfrentar la naciente empresa para recuperar su autobús.

Al parecer todo aquello lo habían hecho los conductores, sin el conocimiento de la empresa. Como consecuencia de la demanda de pasaje la empresa se vio en la necesidad de inyectar más capital para cumplir con las exigencias de equipo e instalaciones que requería. Fue así que don Pepe Elías propietario de la casa de madera que funcionaba como terminal ofreció en venta el 49% de las acciones de la empresa. Primero a los empresarios locales y finalmente a los empresarios de la Unión de Camioneros de Yucatán, quienes las compraron. Como consecuencia de esta operación se habrían de adquirir nuevas y mejores unidades y construir una nueva terminal de autobuses. Esta terminal se ubicó en la parte alta de la ciudad, sobre la Avenida de los Héroe, esquina con la Avenida Efraín Aguilar, precisamente donde ahora se encuentra la plaza Chactemal. Después de construida aquella nueva terminal pasaría algún tiempo antes de ser ocupada. Parecía que el nuevo edificio se reservaba para un gran acontecimiento antes de su oficial inauguración en el año de 1968. Un acontecimiento: el inesperado y fatal fallecimiento del buen don Pepe Elías, inquieto empresario, fundador de la línea, a quien el destino había decidido le diéramos el último adiós, precisamente en las instalaciones de aquel edificio que era el fruto de toda su dura vida de trabajo. **Fuente especificada no válida..**

**Guayaquil**

La Fundación del Terminal Terrestre de Guayaquil, entidad de derecho privado, sin fines de lucro, de acción social y cívica, con domicilio en la ciudad de Guayaquil, fue constituida de acuerdo a las disposiciones del Título XXIX, del Libro Primero del Código Civil, mediante Acuerdo Ministerial No. 5519 del 1 de febrero de 2002, en el cual el Subsecretario de Bienestar Social del Litoral aprobó su Estatuto y le concedió personería jurídica. Esta Fundación tiene como fin conseguir la transformación, mejoramiento, administración y mantenimiento de la Terminal Terrestre de Guayaquil, o nuevas terminales, de considerarlo necesario; y, en ambos casos, en forma directa o mediante delegación a empresas mixtas o privadas, por medio de modalidades de concesión, asociación, capitalización o cualquier otra forma contractual prevista en la Ley de Modernización del Estado o en nuevas disposiciones legales que se dictaren. (Terminal Terrestre de Guayaquil, 2013). (YUMISACA., 2018)

## **2. MARCO TEORICO.**

### **DEFINICIÓN DE CALIDAD**

la implantación de un sistema de calidad implica un cambio en la organización que debe fundamentarse en el compromiso de la alta dirección, responsable de crear una visión de futuro y desarrollar una estrategia que comunicará a toda la organización, con la finalidad de conseguir los objetivos de la calidad.

Sin la pretensión de establecer una única forma de mejorar la calidad, identificamos a continuación una secuencia lógica para la implantación de la dirección de la calidad que cada empresa debe ajustar a su situación, entendiendo que sus resultados dependerán de cada empresa en particular. De esta forma, como indica Huxtable (1995; 160), éstos pueden llegar más rápidamente en las pequeñas empresas (GUILLO, 2016 pág. 70)

### **IMPORTANCIA DE LA CALIDAD**

En la década de los ochenta y ante la creciente presión competitiva muchas compañías occidentales descubrieron la calidad. Después de décadas de indiferencia a lo que estaba ocurriendo en Japón, unas pocas organizaciones llegaron a convencerse de que los productos y servicios de calidad eran la llave para el futuro. Para muchas de ellas suponía un compromiso total con esta filosofía, para otras todavía ocupaba un nivel secundario. De cualquier modo, podemos afirmar que actualmente todas las organizaciones son conscientes de su importancia y observamos cómo están reconociendo el papel estratégico tanto de la calidad del producto como de la dirección de la calidad o total quality management (TQM). (GUILLO, 2016 pág. 7)

### **CALIDAD DEL SERVICIO**

El servicio y la calidad son hoy factores diferenciadores de organizaciones que asumen su éxito desde la perspectiva de los clientes y referentes para elevar sus niveles de competitividad. El libro ofrece al lector una orientación teórica y práctica, a partir de conceptos y herramientas,

que ayudarán a las organizaciones, instituciones y empresas a diseñar, implementar y evaluar los procesos de calidad y servicio. En los primeros capítulos, el texto da a conocer los hitos históricos que han hecho impacto en el desarrollo de la calidad y el servicio, desde la aparición del hombre hasta estos días. Selecciona teorías administrativas de calidad y de servicio, y las relaciona entre sí. Luego de una revisión bibliográfica, aporta conceptos que permiten derivar los elementos que orientan los procesos de calidad y servicio en las organizaciones. A continuación menciona y explica los instrumentos que intervienen en la ruta del cliente y en la mejora continua (MARTHA ELENA VARGAS QUIÑONES, 2007 pág. 1)

### **CALIDAD Y ESTRATEGIA**

Este contexto, Crosby (1987) señala la alternativa de eliminar completamente todos los defectos, así, un incremento de la calidad de conformidad disminuye el coste total de la calidad. Sin embargo, en la práctica siempre se producen errores humanos o técnicos, muchas veces inevitables, que hacen que la perfección sea difícil de alcanzar. Asimismo, TQM es un camino sin fin hacia la mejora y tiende hacia la calidad total, se acerca a ella. Como consecuencia, en términos generales, es más apropiado afirmar que las curvas alcanzan unos determinados límites sin que ello elimine la intención de la empresa de tender hacia los cero defectos. (GUILLO, 2016 pág. 192)

### **MODELO DE GESTION EMPRESARIAL**

El Modelo GEM 2011 y que servirá de base para los informes GEM 2012, propone una tipología inicial para clasificar en 4 apartados a las organizaciones con actividad empresarial social:

1. Organizaciones no Gubernamentales Tradicionales: Tienen un componente muy significativo de objetivos sociales y medioambientales. No generan ingresos, y por tanto, suelen operar sin ánimo de lucro presentando ausencia de innovación.
2. Organizaciones con Iniciativas y actividades empresariales sociales: Tienen un componente muy significativo de objetivos sociales y medioambientales. No generan ingresos, y por tanto, suelen operar sin ánimo de lucro, pero presentan incluso componentes altos de innovación.
3. Organizaciones con Iniciativas y actividades empresariales sociales híbridas: Tienen un componente muy significativo de objetivos sociales y medioambientales. Presentan estrategias integradas o complementarias a su misión para generar ingresos.

4. Organizaciones con Iniciativas y actividades empresariales sociales con ánimos de Lucro: Tienen un componente muy significativo de objetivos sociales y medioambientales. Presentan estrategias para generar ingreso (Galván, 2012)

ECONOMÍA NATURAL como lo define el biólogo M.T. Ghiselin, es el estudio de las consecuencias que la escasez causa en los seres vivos. Proponiendo un análisis profundo sobre las acciones humanas y sus efectos secundarios en el medio ambiente.

ECONOMÍA POLÍTICA es el estudio de los comportamientos humanos, examinados dentro de un contexto jurídico característico. La economía política se relaciona con la economía natural en cuanto a que las acciones humanas, su economía política puede afectar el entorno natural, de forma positiva o negativa, la interacción de los seres vivos con el medio lo modifica siempre. (marx pág. 1; marx).

### **REQUIMIENTOS DE VIALIDAD EN UN TERMINAL**

Un terminal terrestre es un equipamiento que genera un importante movimiento, tanto de vehículos como de personas. En su diseño es conveniente tener en cuenta un análisis de jerarquización de vías, a fin de determinar el sistema vial de acceso al edificio de las forma más adecuada.

La concentración de vehículos que un terminal genera, no debe afectar el tráfico en las calles circulantes a su emplazamiento. Ni representar un peligro para los peatones y vehículos que circulen por el sector.

La vialidad perimetral evita la concentración de autobuses y le da mayor fluidez al tránsito. Si es posible, se creará un circuito interno con un carril de por lo menos de 3.60 m para que sirva de estacionamiento de los autobuses que ingresan cuando es considerable el flujo.

### **3. ANÁLISIS LOCAL.**

La movilidad es de gran importancia para el mundo actual debido a que cumple una función muy importante en el desarrollo de las actividades de la ciudadanía.

Hoy en día para la ciudadanía el transporte se ha convertido en una necesidad elemental por lo que las personas tienen la necesidad de movilizarse desde un lugar a otro por distintos motivos. Para ello se requiere hacer uso de un medio de transporte el cual facilita su movilización: por la misma razón se requiere de un espacio físico para acceder al transporte público con mayor seguridad.

El presente trabajo se enmarca en el estudio de factibilidad del sistema operacional del terminal intercantonal del cantón Riobamba en la búsqueda de mejorar el funcionamiento del sistema operacional: infraestructura, flota vehicular y gestión administrativa.

En la infraestructura que actualmente cuenta el terminal intercantonal no es la adecuada es decir que no cuenta con los requisitos mínimos para su funcionamiento por lo cual no existen áreas apropiadas para el embarque y desembarque de pasajeros, información al usuario, patios de reserva, entre otros y por ende no se puede prestar un servicio de calidad a los usuarios.

La flota vehicular cuenta con un alto número de frecuencias que tienen cada una de las cooperativas de transporte; de acuerdo al departamento de la administración del terminal intercantonal existen aproximadamente 600 frecuencias diarias cubiertas por las 12 cooperativas de transporte público que prestan sus servicios en dicho terminal.

Otro de los posibles problemas que se presenta es la falta de rutas y frecuencias de los buses urbanos hacia el terminal intercantonal donde posee una oferta de dos líneas de buses que son: la línea 7 y 11 con una frecuencia de 10 y 20 minutos respectivamente por lo que se ven obligados a dirigirse hacia las intersecciones de las avenidas:

- Panamericana Sur km 1 ½ y Monseñor Leónidas Proaño
- Lizarzaburu y Monseñor Leónidas Proaño

Las mismas que provocan concentración de pasajeros, congestión vehicular y accidentes de tránsito como se puede observar en los Anexos 13 y 14.

Con respecto a la gestión administrativa no existe un organismo funcional el cual ayude a una correcta administración en todas sus etapas del sistema operacional.

#### **4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.**

Hoy en día los terminales de transporte terrestre de pasajeros por carretera se han convertido en un elemento de gran importancia para las ciudades o cantones por la necesidad de movilizarse desde un origen hacia un destino, lo cual se requiere de un terminal terrestre para hacer uso de sus servicios e instalaciones y de esa forma cubrir sus necesidades.

Por lo expuesto esta investigación propone mejorar el sistema operacional del terminal intercantonal en los tres aspectos principales: infraestructura, flota vehicular, gestión administrativa y de esa manera aportar de manera eficiente y eficaz, al desarrollo institucional del terminal para su mejor desempeño dentro de las operaciones tanto funcionales como administrativas, lo que permitirá en gran nivel mejorar la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios. Para proporcionar una mayor amplitud y conocimiento con el caso de estudio, y con el objeto de disminuir el grado de debilidad y fortalecer el nivel de operación que presenta el terminal intercantonal se empleara fuentes de información como: sitios web, revistas, libros entre otros, y de esa forma mejorar el desarrollo urbano de la ciudad de Riobamba.

Los beneficiarios directos de esta investigación serán los usuarios que hacen uso de las diferentes cooperativas de transporte que prestan sus servicios en el terminal intercantonal, por

otro lado, los beneficiarios indirectos serán los choferes con sus ayudantes, el personal en general que laboran en dicho terminal. 1. Ruta de transporte cerca del domicilio

Para los usuarios es importante y esencial que exista una línea de transporte que circule cerca de sus domicilios, ya que acorta el tiempo de movilización hacia las paradas o estaciones de autobús.

### Categorías de las terminales terrestres

**Tabla 1: Categoría de Terminales**

<b>Categorías</b>	<b>Condiciones</b>
<b>T1</b>	Para cantones entre 60 mil y 200mil habitantes Para cantones con alto número de frecuencias Ej. terminal terrestre de Guayaquil (24 andenes)
<b>T2</b>	Para cantones entre 30 mil y 60 mil habitantes Terminal con 20 andenes, playones de parqueo en donde se requiera
<b>T3</b>	Para cantones entre 15 mil y 30 mil habitantes Terminal con 6 andenes
<b>T4</b>	Para cantones de hasta 14 mil habitantes 4 andenes y paradero con plaza de parqueo o paradero lineal

*Fuente: (ANT, 2010)*

*Elaborado por:Equipo de Investigacion.*

**Tabla 2: Tipología de terminales según los usuarios y frecuencias**

<b>Tipología</b>	<b>Número de usuarios (por día)</b>	<b>Rango de frecuencias diarias</b>
<b>T1</b>	35000 – 65000	>= 1000
<b>T2</b>	12000 – 35000	250 – 500
<b>T3</b>	4000 – 12000	100 – 250
<b>T4</b>	1000 – 4000	0 – 100

*Fuente: (ANT, 2010)*

*Elaborado por: Equipo de Investigación.*

También menciona las áreas mínimas para implementación de terminales de transporte terrestre como se observa a continuación:

**Tabla 3: Requisitos de acuerdo a las tipologías de los terminales terrestres**

<b>Categoría</b>	<b>Dimensión de terreno requerida</b>	<b>Área de implementación del edificio</b>	<b>Inversión total</b>	<b>Andenes</b>
<b>T1</b>	5 Ha.	21000 m <sup>2</sup>	\$6 616 207 31	54-75
<b>T2</b>	3,5 Ha.	5000 m <sup>2</sup>	\$1 543 397 90	16-24
<b>T3</b>	1 Ha.	2500 m <sup>2</sup>	\$ 613 786 90	8-16
<b>T4</b>	0,6 Ha.	85 m <sup>2</sup>	\$192 572 29	< 8

**Fuente:** (ANT, 2010)

**Elaborado por:** Equipo de Investigación

#### **Parámetros para la implementación de los terminales**

- *Ubicación*
- *Población a servir*
- *Número de operadoras*
- *Radios de frecuencias*
- *Equipamiento cercano*
- *Relación con otras ciudades*
- *Dinámica de movilidad de la zona*
- *Espacios complementarios del terminal*
- *Integración del servicio de transporte urbano*
- *Vías alternas de acceso*
- *Diferenciación de accesos de operadoras, particulares, comerciales*
- *Diseño modular*

*Para el diseño de un terminal se recomienda realizar el siguiente estudio:*

- o *Determinar el número de pasajeros transportados por día*
- o *Calcular el número de frecuencias diarias*
- o *Determinar el número de empresas que ofrecen el servicio de transporte en la ciudad*
- o *Lugar de ubicación del terminal en la ciudad. (Gallegos, 2014)*

#### **. Boleterías**

*Es generalmente una cabina, donde se venden boletos para un medio de transporte. Los módulos básicos de boletería de despacho deben ser mínimo de 2,50 metros de ancho por 2,00 metros de fondo y 3,00 metros de ancho x 2,00 metros de fondo y altura de 3,00 m. El número de boleterías es de acuerdo al número de empresas de transporte que laboran en un terminal, la cantidad de afluencia de pasaje y la cantidad de corridas con que cuenta la línea.*

#### **. Equipaje**

*Conjunto de maletas, valijas y bolsos que una persona acarrea normalmente consigo cuando viaja de un lugar a otro.*

*Se puede manejar de diversas maneras según:*

- a) *La comodidad del usuario.*
- b) *El servicio que ofrezca la terminal.*
- c) *El usuario lleva su equipaje a un local destinado a esta función.*
- d) *1,15 m<sup>2</sup> por persona.*

#### **. Locales comerciales**

*Establecimientos comerciales que tienen como objetivo principal el desarrollo de una actividad comercial o económica, pudiendo ser de diferente tipo. Estos los determina generalmente la empresa, conforme a sus intereses. Se considera 6m<sup>2</sup> como mínimo por cada local comercial.*

#### **Restaurante**

*Aquel establecimiento o comercio en el cual se provee a los clientes con un servicio alimenticio de diverso tipo, es un espacio público ya que cualquier persona puede acceder a él.*

*Para el cálculo se toma un 30% de la sala de espera en horas pico, se considera un área de 8,50 m<sup>2</sup> para una mesa de cuatro sillas, o 1,50 a 2,00 m<sup>2</sup> por persona.*

#### **. Sanitarios**

*Artefacto o instalación especialmente dedicada para la limpieza e higiene personal. En cuanto a las condiciones sanitarias los Terminales deberán contar con una cantidad mínima de servicios higiénicos, que se recomienda dimensionar de acuerdo al número de buses que laboran en el terminal según la siguiente tabla:*

#### **Estacionamiento**

*Espacio físico donde se deja el vehículo por un tiempo indeterminado cualquiera. Un cajón de 2,50 x 5,00 m por cada usuario en la sala de espera en horas pico, contar con un cerramiento en todo su perímetro con una altura mínima de 2,40 metros.*

#### **. Andén |**

Espacio al que llegan todos los pasajeros para abordar al autobús. Se dispone en forma lineal, radial, circular o en línea quebrada. Además de la relación que tiene con la sala de espera, está ligado al área de boleterías o encomiendas para facilitar el transbordo de la carga que llega o sale de la estación.

#### **Plataforma de ascenso y descenso**

Plataforma elevada a los lados de la vía, dispuesta para facilitar el acceso y salida de pasajeros. El separador entre plataformas debe tener una anchura de 1m, este separador sirve para la movilización de pasajeros, carga y descarga de equipaje.

#### **Gráfico 1: Medidas de plataforma de ascenso y descenso**



espera y llegada, los accesos, las salidas, los sanitarios para hombres y mujeres, informes y restaurantes. Deben ser visibles a una distancia de por lo menos de 50 m, se deben colocar también señales de tránsito que marquen zonas de peligro, sentido de circulación, tanto en los accesos como en el interior del terminal.

Las salidas, incluidas las de emergencia deberán señalizarse mediante letreros claramente visibles desde cualquier punto del área a la que sirvan y estarán iluminados en forma permanente, aunque interrumpa el servicio eléctrico general. Las características de estos letreros deberán ser las especificadas en el reglamento contra incendios del cuerpo de bomberos.

#### **Oficinas para operadoras**

Deben dejarse para conectarse con las instalaciones sanitarias e hidráulica.

Servicios bancarios

Se ubicarán en las instalaciones del terminal, sucursales de las principales entidades financieras de la ciudad.

#### **Servicios de seguridad**

Seguridad privada y retén policial (oficina más cuarto de retención), cabina de vigilancia, dormitorio con baño. Contará con un mostrador para atender quejas del público, un pequeño escritorio, un par de sillones y un sofá para el descanso nocturno del personal de guardia. (Hernández , 2015)

#### **Clasificación de vehículos de transporte público**

De acuerdo con la norma técnica ecuatoriana (INEN), los vehículos de transporte público de pasajeros intrarregional, interprovincial, e intraprovincial se clasifican en:

**:Clasificación de los vehículos de transporte público de pasajeros intrarregional e interprovincial**

#### **Denominación Nº de ocupantes incluido el conductor,**

<i>Minibús Desde 27 hasta 35</i>
<i>Bus A partir de 36</i>

*Fuente: (Instituto Ecuatoriano de Normalización RTE INEN 043:2010, 2010)*

*Elaborado por: Quishpe E., Yumi E.*

#### **Dimensiones de las unidades de transporte**

Ancho de 2.50 m a 2.60 m
Largo de 12. 00 m a 13.20 m
Área por unidad de transporte 35 m2. (Gallegos, 2014)
Dimensiones externas del vehículo
De acuerdo con la norma técnica ecuatoriana (INEN) se establece lo siguiente:

### Normas estándares para el vehículo

Art. 389 Normas relativas a estacionamientos para vehículos pesados:

Las alternativas de estacionamiento son: 30, 45, 60, 90 grados.

Longitud mínima de parqueo = longitud de vehículo + ancho del vehículo (2,60 m.) + 0.40 m de tolerancia (camiones).

Tipo A: Buses, Minibuses con 2 y 3 ejes
Tipo B: Remolque, semirremolque, volquetas

**Tabla 4:** Dimensiones para estacionamiento por tipo de vehículo pesado  
(en metros)

Tipo De Vehículo	Inclinación														
	90°			60°			45°			30°			Paralelo		
	A	L	C	A	L	C	A	L	C	A	L	C	L	A	C
PESADO	3.0	10.0	8.0	5.50	10.15	8.0	4.20	9.20	6.0	6.20	7.60	6.0	12.0	3.0	6.0
TIPO A	3.0	18.0	12.0	3.50	17.00	12.0	4.20	14.85	9.0	6.20	11.70	9.0	22.0	3.0	9.0
TIPO B	3.0	14.0	12.0	3.50	13.60	12.0	4.20	12.00	9.0	6.20	9.65	9.0	17.0	3.0	9.0

**Fuente:** Fuente especificada no válida.

**Elaborado por:** Equipo de Investigación

Art. 381 Circulación para vehículos

Los estacionamientos deberán tener las circulaciones vehiculares independientes de las peatonales.

Las rampas tendrán una pendiente máxima del 18%, con tratamiento de piso antideslizante y un ancho mínimo por carril de 2.50 m en las rectas.

Las columnas y muros que limitan pasillos de circulación deberán tener una protección permanente de 0.30 x 0.15 m sin aristas vivas.

Art. 390 Colocación de vehículos en fila

En los estacionamientos públicos o privados, que no sean de autoservicio podrá permitirse que los puestos se dispongan de tal manera que para sacar un vehículo se mueva un máximo de 2. (Aldas, 2014)

Criterios y términos generales para el dimensionamiento de flota en el transporte público- ANT

Todo el sistema de transporte público previo a la operación, requiere el dimensionamiento de la flota vehicular con el objetivo de cumplir ciertos niveles de servicio tales como: seguridad, oportunidad de viaje, puntualidad, cobertura, comodidad, horarios de servicios e intervalos.

**Pasajeros trecho crítico**

Pasajeros trecho crítico corresponden al número total de pasajeros transportados en el trayecto de ida, este dato se obtendrá al sumar el número de pasajeros que descendieron al final del trayecto de ida ( pasajeros sentido) con el numero de pasajeros que descendieron en las paradas durante el mismo trayecto de ida.

$$P_{tc}=ps+pd$$

Dónde:

$P_{tc}$ = pasajeros trecho crítico

$ps$ = pasajeros sentido

$pd$ = pasajeros que descendieron durante el trayecto ida

### **Índice de renovación**

El índice de renovación hace referencia al porcentaje de renovación de pasajeros en determinado ciclo( trayecto de ida y retorno), la misma se obtendrá al dividir el número total de pasajeros sentido para el dato obtenido como pasajeros trecho crítico.

$$IR=ps/P_{tc}$$

Dónde:

$IR$ = Índice de renovación

$ps$ = pasajeros sentido

en minutos del trayecto de ida por 2. Correspondiente al tiempo en minutos del ciclo.

$$[T_{mpo}]_{ciclo} = [tR]_{I} * 2$$

Dónde  $P_{tc}$ = pasajeros trecho crítico

### **Tiempo en minutos del ciclo**

El tiempo en minutos del ciclo ( trayecto de ida y retorno) se calcula al multiplicar el tiempo:

$T_{mpo}_{ciclo}$ = tiempo en minutos del ciclo (trayecto ida y retorno)

$tR_{I}$ = tiempo en minutos del trayecto de ida

### **Número de partidas**

El número de partidas corresponde al número de salidas de unidades vehiculares que concurren durante la duración de un ciclo, se calcula dividiendo el el valor de pasajeros sentido para el resultado de la operación índice de renovación por la capacidad del bus.

$$NPP=ps/(IR * [Cap]_{bus})$$

Dónde:

$NPP$ = Número de partidas periodo

$ps$ = pasajeros sentido

$IR$ = Índice de renovación

$Cap_{bus}$ = capacidad total del bus ( parados y sentados) no cuenta conductor

ni ayudante

### **Intervalo**

El intervalo es el tiempo dado entre salida de una unidad y la siguiente para el inicio de un ciclo, este se calcula dividiendo el valor 60 (minutos hora) para el resultado obtenido por  $NPP$ .

$Int = 60/NPP$

Dónde:

Int= Intervalo

60= Minutos hora

NPP= Número de partidas período

### **Flota total necesaria**

La flota total necesaria corresponde al número de unidades vehiculares (flota actual) que debería existir para cubrir la demanda actual del servicio en el ciclo evaluado, esta se calcula dividiendo el tiempo ciclo para el dato obtenido del intervalo.

$Flota\_n = Tmpo\_ciclo / Int$

Dónde:

Flota\_n= Flota necesaria para atender la demanda actual

Tmpo\_ciclo= Tiempo en minutos del ciclo ( trayecto ida y retorno)

Int = Intervalo

### **Número de cupos para atender la demanda insatisfecha**

El número para atender la demanda insatisfecha corresponde al número de cupos según el caso, al existir una demanda insatisfecha, se debe incrementar a la flota existente, la misma que se obtiene restando las unidades totales necesarias con la flota existente.

$Und\_in = Flota\_n - fE$

Dónde:

Und\_in= Unidades a incrementar

Flota\_n= Flota total necesaria

fE= Flota existente. (Agencia Nacional de Tránsito, 2016)

#### Calidad de servicio

De acuerdo (PUBLICACIONES VÉRTICE S.L., 2008) define la calidad de servicio como: El conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes.

Según la Norma Internacional (ISO 9000:2015, 2015) "La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes".

De acuerdo al sitio web (Blogger, 2017) la prestación de los servicios implica obligatoriamente al menos una de las tres situaciones siguientes:

- a) Una actividad realizada sobre un producto tangible, suministrado por el cliente.
- b) Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente.
- c) La entrega de un producto intangible (la entrega de información sobre un estudio de mercado).

"La calidad de servicio es definida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) como el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de

satisfacción de un usuario de dicho servicio”. (MINISTERIO DE ENERGIA, TURISMO Y AGENDA DIGITAL, 2017).

“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”. (PUBLICACIONES VÉRTICE S.L., 2008).

### **Modelo de medición de la calidad del servicio**

#### **Modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. SERVQUAL es una de las principales fuentes de información para que las empresas de servicios conozcan el nivel de satisfacción de sus clientes, ubicar áreas de oportunidad y proponer y/o implementar mejoras para tener clientes satisfechos. (AITECO CONSULTORES, SL., s.f.)

#### Ventajas

El SERVQUAL proporciona la información detallada sobre:

- Opiniones del cliente sobre el servicio (una medición de comparación con la competencia establecida por sus propios clientes)

- Niveles de desempeño según lo percibido por los clientes

- Impresiones de empleados con respecto a la expectativa y nivel de satisfacción de los clientes. (Hermoza, 2015)

- La confiabilidad para desarrollar el servicio acordado, cumpliendo con el tiempo y las condiciones pactadas

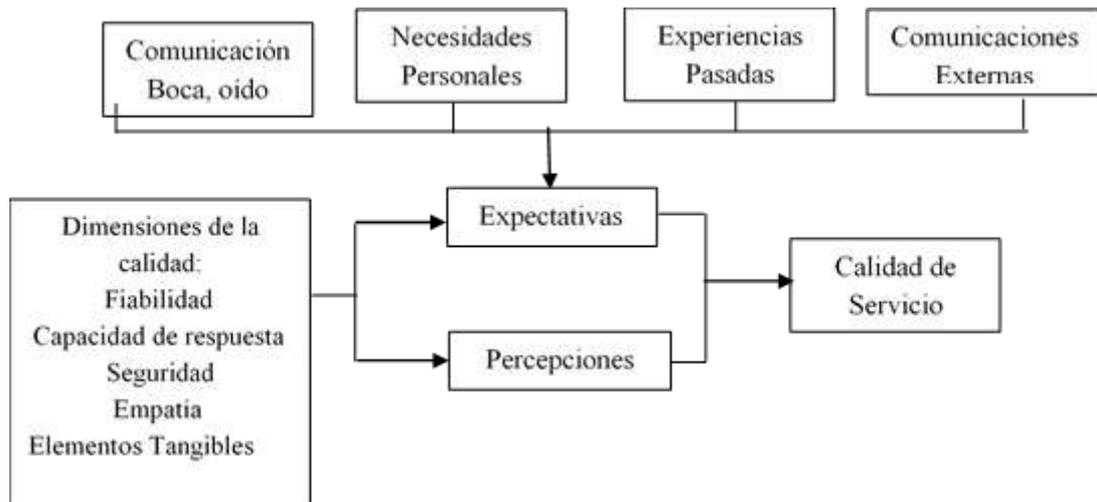
- La responsabilidad de ayudar a los clientes con rapidez

- La seguridad proporcionada por el personal, la cortesía y la atención personalizada

- La empatía considerada como la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes

- Cuidado de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales utilizados en la comunicación, además de la limpieza del área. (Morocho & Plaza, 2016).

#### **Gráfico 2: Modelo SERVQUAL**



**Fuente: (Morochó & Plaza, 2016)**

**Elaborado por: Equipo de Investigación.**

La escala multidimensional SERVQUAL mide y relaciona percepción del cliente y expectativas respecto de calidad de servicio.

### **Percepción del Cliente**

La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe.

### **Expectativas del Cliente**

Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

Como esta herramienta considera también las opiniones de los clientes respecto de la importancia relativa de las cualidades del servicio, SERVQUAL resulta útil para conocer:

- Una calificación global de la calidad del establecimiento

- Lo que desean los clientes de la organización

- Lo que perciben encontrar los clientes

- Las brechas de insatisfacción específicas.

- El orden de los vacíos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

(Castillo, 2005).

- Factores clave que condicionan las expectativas

- Comunicación "boca a oído", u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.

- Necesidades personales.** Qué servicio es el que verdaderamente necesita el cliente.

- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.

Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

### **Dimensiones**

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

1.- Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

2.- Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

3.- Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

4.- Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

5.- Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL. (AITECO CONSULTORES, SL., s.f.)

### **El cuestionario SERVQUAL**

La aplicación práctica del modelo requiere la utilización de un cuestionario que recoja las expectativas y percepciones de los clientes respecto a unos ítems. Estos ítems no hacen referencia a ningún servicio en concreto sino, cuestiones relativas a la calidad del servicio aplicable a cualquier tipo de empresa.

SERVQUAL es una escala de medición de la calidad en el servicio formada a partir de las cinco dimensiones de la calidad no directamente observable a través de un número de ítems mediante una escala de tipo de Likert, el cliente encuestado debe valorar por separado y cada ítem cuales eran sus expectativas y cuales han sido sus percepciones. Por tanto, el cuestionario consta de 44 preguntas (22 ítems para conocer las expectativas y 22 ítems para conocer las percepciones. (García, 2013).

### ***Escala de Likert***

La escala permite ver en qué nivel de satisfacción se encuentra cada área, permitiendo establecer el porcentaje de satisfacción en cada una.

**Tabla 5: Escala de Likert**

**Tabla 5:** Escala de Likert

Nivel de Likert	Significado
1	Malo

2	Regular
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

**Fuente:** (García, 2013)

**Elaborado por:** Equipo de Investigación

Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas, son agrupadas de la siguiente manera:

Elementos tangibles: Ítems de 1 al 5.

Fiabilidad: Ítems del 6 al 9.

Capacidad de respuesta: Ítems del 10 al 13.

Seguridad: Ítems del 14 al 17.

Empatía: Ítems del 18 al 22. (AITECO CONSULTORES, SL., s.f.)

Plan de mejora continua

Técnicas de mejoramiento de proceso sencillo o uso de los métodos estadísticos.

Las herramientas básicas

Las herramientas básicas fueron propuestos por Kaoru Ishikawa en su libro Guide to Quality Control (Ishikawa, 1976) como una respuesta a la necesidad de los ciclos de calidad japoneses de contar con procedimientos claros y objetivo para análisis y solución de problemas en programas de mejoramiento continuos según Ishikawa, con las herramientas básicas se puede resolver el 95% de los problemas que presenta una organización, sobre todo en la área productiva.

Las herramientas básicas para el control de la calidad son:

### **Diagrama causa-efecto**

El diagrama de Causa-Efecto, también conocido como diagrama de Pescado o Ishikawa, sirve para ordenar las causas que afectan o influyen en la calidad de un proceso, producto o servicio.

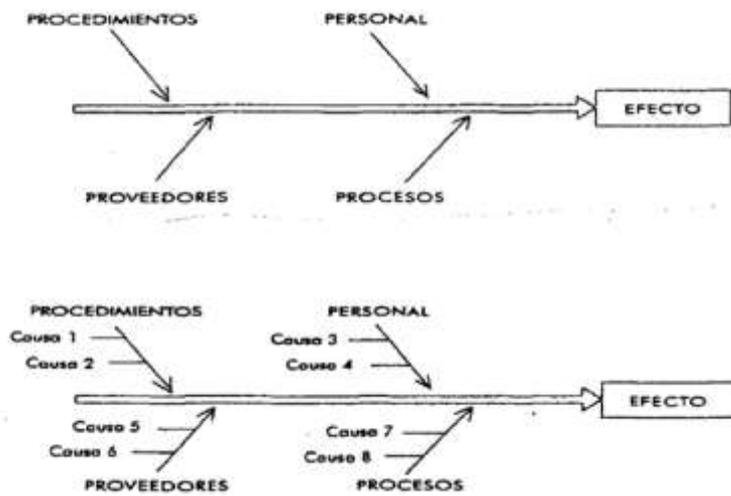
La regla de los 4 M's, traducida a 4 P's para el caso de áreas administrativas, sugiere agrupar las causas en cuatro grandes factores:

Líneas operativas	Áreas administrativas
Mente de obra	Talento humano
Método de trabajo	Políticas y procedimientos
Materiales	Proveedores e insumos
Vehículos y equipos	Proceso y recursos

Ramificar cada flecha inclinada con pequeñas flechas horizontales incidentes en la primera. Sobre ellas se escriben las causas en que se divide el factor correspondiente; de la misma manera, cada causa puede subdividirse en otras subcausas que contribuyen al efecto analizado.

Aquí, de nuevo, la pregunta guía es: ¿Por qué el factor produce el efecto?

**Gráfico 3: Diagrama causa -efecto**



**Fuente: (Villalba, 2016)**

El objetivo es establecer la cadena de causas conducentes al efecto, hasta llegar a la causa primaria: aquel sobre la cual ha de dispararse la acción de solución o aseguramiento.

Usos y beneficios del diagrama Causa-Efecto

El diagrama es una útil guía de discusión al efectuar una lluvia de ideas, ya que ayuda a:

- Aclarar el objetivo
- Clasificar y ordenar las contribuciones del grupo
- Presentar un estado gráfico del avance, y
- Facilitar la explicación de las interacciones de los factores

Sirve también para seleccionar qué causas deberán investigarse primero, con miras a resolver el efecto o la problemática particular.

Durante el análisis se pueden obtener las causas de variabilidad no común en el proceso.

Constituye una forma de documentar el conocimiento que el grupo tiene sobre el tema, y una herramienta de capacitación y comunicación.

## **5. MARCO METODOLÓGICO**

### **5.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La metodología de estudio a utilizar en el proyecto es la investigación descrita que se planteará en el desarrollo de los diferentes capítulos. La recopilación de la información de la población beneficiaria se obtendrá por medio de fuentes primarias (estudio de campo) y secundarias (internet, libros, revistas, etc.) técnicas, métodos que se utiliza para el desarrollo de forma correcta.

### **5.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para el trabajo de titulación se utiliza los siguientes tipos de investigación:

#### **1 5.2.1. Explorativa**

Este tipo de investigación se utiliza para la recopilación de información de la población que utiliza el terminal intercantonal.

#### **2 5.2.2. Descriptiva**

La presente investigación también necesitó del apoyo de la investigación descriptiva, ya que permite realizar observaciones reales logrando así caracterizar y describir de una manera bien detallada la situación actual del sistema operacional del terminal intercantonal de la ciudad de Riobamba.

#### **3 5.2.3. De campo**

Con este tipo de investigación se adquirió la información directamente de la fuente para conocer la situación actual, recolectando datos necesarios requeridos y palpando directamente el problema con el fin de dar solución alguna a dicho problema.

#### 4 5.2.4. Bibliográfica

La investigación es bibliográfica porque se hace uso de fuentes referenciales como: libros, revistas, periódicos, entre otros ya que nos ayudaran para guiarnos, para la obtención de mayor información y de esta manera lograr realizar una investigación adecuada.

### 5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 5 5.3.1. Población

La población objeto de esta investigación son los cantones Guano, Colta, Guamote y Riobamba ya que las unidades que laboran en el terminal intercantonal poseen rutas y frecuencias a dichos lugares. El número de la población es de 115562 habitantes como se detalla a continuación en la tabla 9.

**Tabla 6: Número de habitantes**

<b>Cantón</b>	<b>Parroquias</b>	<b>Población 2010</b>
Guano	San Andrés	13485
	San Isidro	4744
Colta	Columbe	15862
	Juan de Velasco (Pangor)	3918
	Villa la Unión	18561
Guamote	Guamote	24638
	Cebadas	8218
	Palmira	12297
Riobamba	San Juan	7370
	Calpi	6469
<b>Total</b>		<b>115562</b>

*Fuente: (INEC, 2010)*

*Elaborado por: Equipo de Investigación.*

#### **. Acción (estandarización)**

*Estandarización de las acciones preventivas o detalle la prevención*

*Objetivo:*

*Asegurar que se realice la medición de los resultados alcanzados y que se mantengan y mejores los estándares de desempeño.*

*Cómo realizarlo:*

*Definir los nuevos estándares para los indicadores de desempeño*

*Comunicar los nuevos estándares*

*Implementar capacitación*

## **Medición de calidad**

Ejecutar continuamente acciones correctivas, de mantenimiento y de mejoramiento

Los procedimientos son el conocimiento de la empresa en forma de documentos.

### **8. Definir nuevos procesos**

Identificación de problemas restantes y mejoras futuras

Objetivo:

Revisar lo ejecutado en las etapas anteriores del proceso y los resultados que se obtuvieron, con el fin de enriquecer la planeación y ejecución de un nuevo ciclo ya sea para seguir con el mismo proyecto o comenzar alguno diferente.

Cómo realizarlo:

Definir los problemas restantes

Planee lo que hay que hacer con los problemas restantes

Piense en lo bueno y lo malo que han resultado en las actividades de mejoramiento

Preparar un informe. (Villalba, 2016)

## **. Estudio de factibilidad**

### ***Factibilidad***

*Según (SENA, 1978) define a la factibilidad como, “El conjunto de características que garantizan que una organización de cierta actividad no se desintegre a largo plazo por la acción de fuerza exógenas o endógenas previsible.”*

*Según el autor (gestiopolis, 2005) el estudio de factibilidad es un instrumento que sirve para orientar la toma de decisiones en la evaluación de un proyecto y corresponde a la última fase de la etapa pre-operativa o de formulación dentro del ciclo del proyecto. Se formula con base en información que tiene la menor incertidumbre posible para medir las posibilidades de éxito o fracaso de un proyecto de inversión, apoyándose en él se tomará la decisión de proceder o no con su implementación.*

*El estudio de factibilidad de cierta manera es un proceso de aproximaciones sucesivas, donde se define el problema por resolver. Para ello se parte de supuestos, pronósticos y estimaciones, por lo que el grado de preparación de la información y su confiabilidad depende de la profundidad con el que se realicen tantos los estudios técnicos, como los económicos, financieros y de mercado, y otros que se requieran. (Santos, 2017).*

*Objetivos del estudio de factibilidad*

*Auxiliar a una organización a lograr sus objetivos.*

*Cubrir las metas con los recursos actuales en las áreas técnicas, económicas y operativas.*

*Componentes del estudio de factibilidad.*

### ***Estudio de Mercado***

Tiene como finalidad determinar si existe o no, una demanda que justifique la puesta en marcha de un programa de producción de ciertos bienes o servicios, en un espacio de tiempo.

#### Objetivos

Ratificar la existencia de una necesidad insatisfecha en el mercado, o la posibilidad de brindar un mejor servicio que el que ofrecen los productos existentes en el mercado

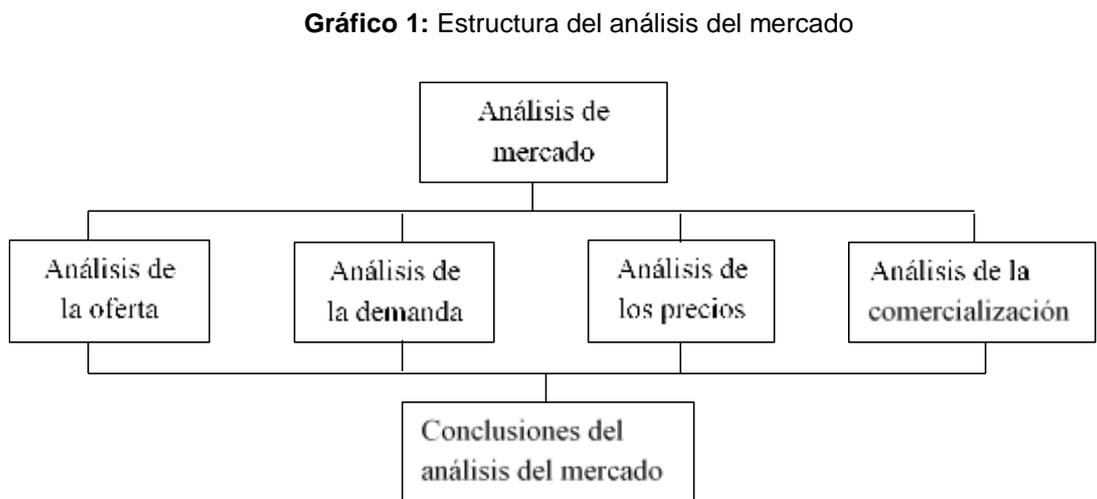
Determinar la cantidad de bienes o servicios provenientes de una nueva unidad de producción que la comunidad estaría dispuesta a adquirir a determinados precios

Conocer cuáles son los medios que se emplean para hacer llegar los bienes y servicios a los usuarios

Como último objetivo, tal vez el más importante, pero por desgracia intangible, dar una idea al inversionista del riesgo que su producto corre de ser o no aceptado en el mercado.

#### Gráfico 4: Estructura del análisis del mercado

---



**Fuente: (Baca, 2007)**

#### . Estudio Técnico

Tiene por objeto proveer información, para cuantificar el monto de las inversiones y costos de las operaciones relativas en esta área.

Verificar la posibilidad técnica de la fabricación del producto que se pretende.

Analizar y determinar el tamaño, la localización, los equipos, las instalaciones y la organización óptimos requeridos para realizar la producción.

Pretende resolver las preguntas referentes a dónde, cuánto, cuándo, cómo y con qué producir lo que se desea, por lo que el aspecto técnico-operativo de un proyecto comprende todo aquello que tenga relación con el funcionamiento y la operatividad del propio proyecto.

Gráfico 12: Partes que conforman el estudio técnico

Fuente: (Baca, 2007)

### **.Estudio Económico**

Una vez que se concluye con el estudio hasta la parte técnica, se da cuenta de que existe un mercado potencial por cubrir y que no existe impedimento tecnológico para llevar a cabo el proyecto.

La parte del análisis económico pretende determinar cuál es el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto, cuál será el costo total de la operación de la planta (que abarque las funciones de producción, administración y ventas), así como otra serie de indicadores que servirán como base para la parte final y definitiva del proyecto, que es la evaluación económica.

Las flechas indican dónde se utiliza la información obtenida en ese cuadro. Por ejemplo, los datos de la inversión fija y diferida son la base para calcular el monto de las depreciaciones y amortizaciones anuales, el cual, a su vez, es un dato que se utiliza tanto en el balance general como en el punto de equilibrio y en el estado de resultados. La información que no tiene flecha antecedente, como los costos totales, el capital de trabajo y el costo de capital, indica que esa información hay que obtenerla con investigación. Como se observa, hay cuadros de información, como el balance general y el estado de resultados, que son síntesis o agrupamientos de información de otros cuadros.

## **5.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **6 5.4.1. Métodos**

#### **5.4.1.1. Científico**

Caracterizado por tener un conjunto de pasos para realizar un experimento y de ahí obtener una respuesta o conclusión del mismo.

#### **5.4.1.2. Inductivo**

Método que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares; lo que se debe analizar los aspectos generales tanto variables dependientes e independientes.

#### **5.4.1.3. Deductivo**

Requiere de principios generales, conocimientos bastos sobre el tema para llegar a cualquier conclusión de orden particular.

Lo que en la investigación mediante un razonamiento lógico deducirá por qué mejorar el servicio de calidad y el funcionamiento del sistema operacional del terminal.

#### **5.4.1.4. Analítico**

Este método implica el análisis es decir la separación de un todo en sus partes o elementos constitutivos.

Lo que permitirá hacer el análisis del sistema operacional del terminal intercantonal para lograr una mejor funcionalidad al mismo.

#### **5.4.1.5. Sintético**

Es un proceso analítico – sintético mediante el cual se parte del estudio de casos, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley que rige. Es decir, en nuestro proyecto de investigación es la estructuración y agrupación de datos para desarrollar las conclusiones respectivas.

### **5.4.2. Técnicas**

#### **5.4.2.1. Observación directa**

Dado que para una mejor apreciación y/o diagnóstico de la problemática, lo recomendable es estar en contacto directo con el campo de estudio, a fin de realizar un listado de todos los aspectos que influyen en la respectiva problemática, a efecto de que nos sirva de elementos de decisión al formular el análisis, conclusiones, recomendaciones y propuestas.

#### 5.4.2.2. Encuesta

Se empleará esta técnica, la misma que será dirigida a los conductores y usuarios que utilizan el terminal intercantonal de la ciudad de Riobamba, aplicando cuestionarios que contendrán preguntas abiertas y directas en forma escrita.

#### 5.4.3. Instrumento

##### 5.4.3.1. Cuestionario

Se realiza como una herramienta para la realización de las encuestas donde constarán preguntas abiertas y cerradas proporcionando información necesaria.

##### 5.4.3.2. Ficha de observación

Son instrumentos de la investigación de campo. Se usan cuando el investigador debe registrar datos que aportan otras fuentes como son personas, grupos sociales o lugares donde se presenta la problemática.

### 5.5. RESULTADOS

#### 7 5.5.1. Análisis e interpretación de resultados

##### 5.5.1.1. Ficha de observación

Tabla7: Ficha de observación del terminal intercantonal

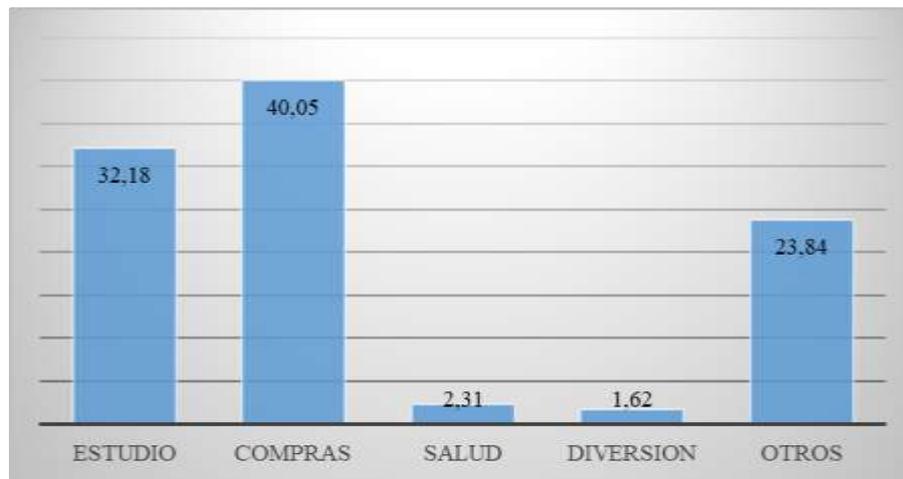
Descripción	Existe	No existe	N°	Dimensiones	
				L	A
Patios operativos	x		1		
Plataforma de operaciones		x			
Vía de ingreso de vehículos al patio operativo	x		1		11,52
Vía de salida de vehículos del patio operativo	x		1		7,62
Plataforma de abordaje		x			
Plataforma de descenso		x			
Vía para parqueaderos de buses intercantones	x		1		
Vía para parqueaderos del personal		x			

administrativo					
Parqueadero para buses intercantonales		x			
Vías de acceso al terminal	x		1		
Vía de circulación externa	x		4		
Sala de espera	x		1	23,23	9,77
Área para compra de tickets (boletería)		x			
Taquilla de recaudos		x			
Zonas comunes de ascenso y descenso de los usuarios de taxis urbanos	x		1	25,17	2,12
Zonas comunes de abordaje y descenso de usuarios de los servicios de buses urbanos	x		1	15,48	2,98
Centro de información		x			
Locales para encomiendas		x			
Parqueaderos públicos	x		1	56,90	2,99
Parqueaderos de reserva		x			
Locales comerciales	x		10	3,96	3,84
Andenes de abordaje	x		20	3,41	4,96
Andenes de descenso		x			
Estacionamiento de bicicletas	x		5	2,47	0,73
Oficina de administración	x		1	3,96	3,84
Baterías sanitarias	x		2	3,96	3,84
Patio de maniobras		x			
Caseta de control		x			
Señalización horizontal		x			
Señalización vertical		x			
Oficinas de las operadoras	x		1	2,01	2,11
Servicios bancarios		x			
Servicios de seguridad		x			
Unidades de transporte	x		252		

**Fuente:** Equipo de trabajo

**Elaborado por:** Equipo de Investigación

**Gráfico 5: Motivo de viaje**



**Fuente:** Tabla 7

**Elaborado por:** Equipo de Investigación.

### **Análisis**

De acuerdo a las encuestas realizadas a los señores usuarios se pudo establecer el motivo de viaje por el cual se movilizan es el 40,05% por compras, el 32,18% es por el estudio, el 23,84% es otros, el 2,31% es salud y el 1,62% es por diversión.

Según los resultados obtenidos se observa que el mayor motivo de viaje por el cual se movilizan los usuarios es por compras esto se debe a las ferias que existen los días viernes y sábados en diferentes mercados de la ciudad.

### **Pregunta 5: ¿Cuántas veces viaja a la semana?**

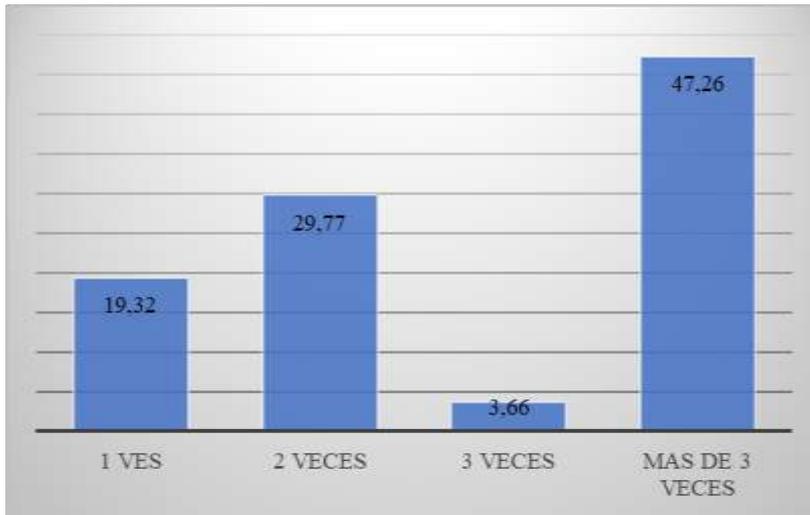
**Tabla8: Veces que viaja a la semana**

Alternativas	Frecuencia	%
1 ves	74	19,32
2 veces	114	29,77
3 veces	14	3,66
más de 3 veces	181	47,26
Total	383	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Equipo de Investigación

**Gráfico 6: Veces que viaja a la semana**



**Fuente: Tabla 7**

**Elaborado por: Equipo de Investigación,**

### **Análisis**

Según los datos obtenidos de los usuarios se puede verificar que las veces que viajan a la semana es el 47,26% más de 3 veces, el 29,77% viaja 2 veces, el 19,32% se moviliza 1 vez y el 3,66% viaja 3 veces por semana.

Como se puede observar en el gráfico los usuarios optan por viajar más de 3 veces por semana esto es debido a los estudiantes y personas que se movilizan por el trabajo entre otros toda la semana de lunes a viernes.

### **Ascenso y descenso de pasajeros**

De acuerdo al aforo de ascenso y descenso de pasajeros aplicado en los días jueves, viernes y sábado a las diferentes cooperativas de transporte que prestan sus servicios en el terminal intercantonal se obtiene el total de pasajeros diarios que se movilizan a los diferentes destinos establecidos; también se puede mencionar que la cooperativa de transportes “Ñuca Llacta” es la que está en primer lugar en relación a las demás cooperativas por lo que posee mayor número de frecuencias, flota vehicular y demanda de pasajeros. Por otro lado está la cooperativa de transporte público interprovincial de pasajeros “ZULA OZOGOCHÉ” la cual posee el menor número de frecuencias y demanda de pasajeros como se muestra

**Tabla 9** : Pasajeros diarios que salen y llegan al terminal intercantonal

Operadora	Jueves		Viernes		Sábado	
	Origen	Destino	Origen	Destino	Origen	Destino
<b>San Andrés</b>	62	36	126	98	106	31
<b>Condor</b>	253	34	260	51	343	56
<b>San Isidro</b>	70	49	51	47	104	31
<b>Guamote</b>	91	50	70	73	35	33
<b>Colta</b>	24	52	16	77	36	51
<b>Ñuca Llacta</b>	81	91	46	81	44	33
<b>Linea Gris</b>	1	8	5	3	14	9
<b>Llinllin</b>	3	0	9	13	22	3
<b>Zula Ozogoché</b>	26	0	24	0	25	0
<b>San Juan</b>	51	26	45	17	85	17
<b>2 de Octubre</b>	54	12	82	16	59	10
<b>Campesinos Unidos</b>	50	11	75	34	97	30
<b>Total</b>	766	369	809	510	970	304
<b>Promedio</b>	568		660		637	
<b>Promedio total</b>	621					

**Fuente:** Encuestas Origen-DEstino

**Elaborado por:** Equipo de Investigación.

De acuerdo al promedio diario de la demanda de pasajeros con un total de 3370 se determina que 2749 pertenecen al número promedio diario de pasajeros que no utilizan el terminal intercantonal como se detalla a continuación en la tabla 20:

**Tabla 4:** Pasajeros diarios que no utilizan el terminal intercantonal

Operadora	Jueves		Viernes		Sábado	
	Origen	Destino	Origen	Destino	Origen	Destino
<b>San Andrés</b>	305	214	256	313	258	188
<b>Condor</b>	339	359	269	281	185	207
<b>San Isidro</b>	201	190	366	209	66	151
<b>Guamote</b>	602	349	524	468	449	398
<b>Colta</b>	330	266	476	436	309	226
<b>Ñuca Llacta</b>	862	665	634	634	577	452
<b>Linea Gris</b>	49	24	131	33	146	69
<b>Llinllin</b>	65	0	224	67	241	65
<b>Zula Ozogoché</b>	39	43	58	49	59	47
<b>San Juan</b>	141	176	53	162	159	104
<b>2 de Octubre</b>	135	88	153	109	66	122
<b>Campesinos Unidos</b>	23	84	119	126	179	69
<b>Total</b>	3091	2458	3263	2887	2694	2098
<b>Promedio</b>	2775		3075		2396	
<b>Promedio total</b>	<b>2749</b>					

*Fuente:* Encuestas Origen-Destino

*Elaborado por:* Equipo de investigación.

De acuerdo al promedio diario de la demanda de pasajeros con un total de 3370 se determina que 2749 pertenecen al número promedio diario de pasajeros que no utilizan el terminal intercantonal como se detalla a continuación en la tabla 20:

**Tabla 5:** Pasajeros diarios que no utilizan el terminal intercantonal

Operadora	Jueves		Viernes		Sábado	
	Origen	Destino	Origen	Destino	Origen	Destino
San Andrés	305	214	256	313	258	188
Condor	339	359	269	281	185	207
San Isidro	201	190	366	209	66	151
Guamote	602	349	524	468	449	398
Colta	330	266	476	436	309	226
Ñuca Llacta	862	665	634	634	577	452
Linea Gris	49	24	131	33	146	69
Llinllin	65	0	224	67	241	65
Zula Ozogoche	39	43	58	49	59	47
San Juan	141	176	53	162	159	104
2 de Octubre	135	88	153	109	66	122
Campesinos Unidos	23	84	119	126	179	69
<b>Total</b>	<b>3091</b>	<b>2458</b>	<b>3263</b>	<b>2887</b>	<b>2694</b>	<b>2098</b>
<b>Promedio</b>	2775		3075		2396	
Promedio total	<b>2749</b>					

*Fuente: Encuestas Origen-Destino*

*Elaborado por: Equipo de investigación*

#### Diagrama de Pareto

Elementos del Servicio	Frecuencia	Contribución Individual	Frecuencia Acumulada
Talento humano	30	30,0	30,0

<b>Flota Vehicular</b>	<b>20</b>	<b>20,0</b>	<b>50,0</b>
<b>Administración</b>	<b>18</b>	<b>18,0</b>	<b>68,0</b>
<b>Infraestructura</b>	<b>15</b>	<b>15,0</b>	<b>83,0</b>
<b>Clima</b>	<b>10</b>	<b>10,0</b>	<b>93,0</b>
<b>Usuarios</b>	<b>7</b>	<b>7,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Equipo de trabajo*

*Elaborado por: Quishpe E., Yumi E.*

**Tabla 11 : Inversión total del proyecto**

<b>CONCEPTO</b>	<b>INVERSION</b>
<b>Total inversiones fijas</b>	689070,37
<b>Total de inversiones diferidas</b>	530,00
<b>Total capital de trabajo</b>	5242,82
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>694843,19</b>

*Fuente: Equipo de trabajo*

*Elaborado por: Equipo de Investigación..*

**Tabla. 11: Calculo de Ingresos**

Cálculo de ingresos

<b>RUBROS</b>	<b>año 0</b>	<b>año 1</b>	<b>año 2</b>	<b>año 3</b>	<b>año 4</b>
Gastos Administrativos		81.148,64	88.748,59	91.729,10	94.81
Número de pasajeros		1.225.939	1.238.811	1.251.818	1.264
Tarifa por uso del terminal (usuarios)		0,0662	0,0716	0,0733	0,0
		<b>INGRESOS POR USO DEL TERMINAL</b>			
Número de pasajeros		1.225.939	1.238.811	1.251.818	1.264
Tarifa por uso del terminal		0,1000	0,1000	0,1000	0,1
Total de Ingresos (usuarios)		<b>122.593,90</b>	<b>123.881,10</b>	<b>125.181,80</b>	<b>126.49</b>
frecuencias anuales		114.624,00	114.624,00	114.624,00	114.62
tarifa por uso del terminal(buses intercantonal)		0,15	0,15	0,15	0,1
Total Ingresos (buses intercantonales)		<b>17.193,60</b>	<b>17.193,60</b>	<b>17.193,60</b>	<b>17.19</b>
Arrendamiento (local comercial)		<b>23.400,00</b>	<b>23.400,00</b>	<b>23.400,00</b>	<b>23.40</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>163.187,50</b>	<b>164.474,70</b>	<b>165.775,40</b>	<b>167.08</b>

*Fuente: Equipo de trabajo*

*Elaborado por: Quishpe E., Yumi E.*

**Tabla12. Flujos netos anual proyectado**

Flujos netos de efectivo anual proyectado

RUBROS	año 0	año 1	año 2	año 3	año 4
(+)Ingresos		163.187,50	164.474,70	165.775,40	166.076,90
(-)Gastos Administrativos		81.148,64	88.748,59	91.729,10	94.709,64
(-)INVERSIONES					
Fijas	-689.070,37				
Diferidas	-530,00				
<b>(=) FLUJO NETO</b>	<b>-689.600,37</b>	<b>82.038,86</b>	<b>75.726,11</b>	<b>74.046,30</b>	<b>71.367,26</b>

Fuente: Equipo de trabajo

Elaborado por: Quishpe E., Yumi E.

El presente proyecto de investigación posee beneficios de factores cualitativos y económicos, ya que una vez rediseñada el sistema operacional del terminal intercantonal del cantón Riobamba mejorará la prestación de servicio en sus aspectos principales: flota vehicular, infraestructura, gestión administrativa, el proyecto generará ingresos tanto de:

- Pasajeros (uso del terminal)
- Transportistas (uso del terminal)
- Arriendo (locales comerciales)
- **Beneficios sociales**

El proyecto presenta diversos beneficios sociales cualitativos con respecto a un mejor funcionamiento del sistema operacional del terminal intercantonal lo cual involucra positivamente una mejor calidad de vida de las personas.

Entre los beneficios sociales cualitativos estarán los beneficiarios internos y externos a continuación se mencionará los principales beneficios cualitativos de este proyecto:

- **. Beneficiarios internos**

Los beneficiarios internos son aquellas personas que se benefician directamente al hacer uso de los servicios que ofrece el terminal intercantonal del cantón Riobamba como:

- Conductores y ayudantes tendrán una mejor operatividad al momento del embarque y desembarque de pasajeros.
- Pasajeros contarán con mayor comodidad al momento de viajar en la unidad de transporte que haya elegido.
- Vendedores aquellas personas contarán con mejores instalaciones (locales comerciales) para ofrecer diversos productos al público en general.
- Los talentos humanos gozarán de un adecuado ambiente de trabajo.

- El terminal intercantonal brindara mayor seguridad.
- El terminal intercantonal contará con un dispensario médico para brindar los primeros auxilios en cualquier tipo de emergencia.
- **Beneficiarios externos**
- Reducirá los niveles de congestión vehicular
- Incrementarán las actividades económicas mejorando en si la economía de la ciudad.
- Lugares aledaños al terminal tendrán mejores servicios de transporte.
- Los lugares de destino que cubren las unidades de transporte tendrán un mejor sistema de transporte.

- **Calidad de servicio**

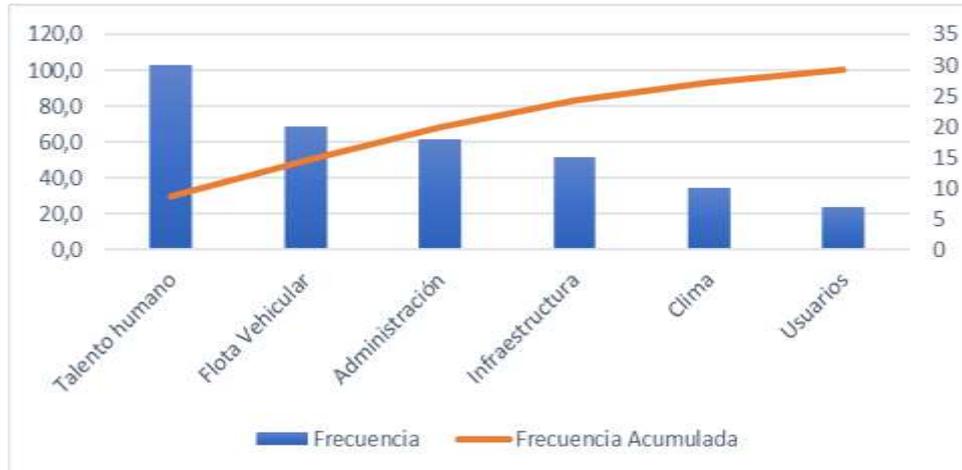
La calidad de servicio es de vital importancia para mejorar los servicios que se ofrecen en el terminal intercantonal del cantón Riobamba por lo que se debe enfocar en satisfacer las necesidades y expectativas de los pasajeros, conductores, personal administrativo y público en general que hacen uso de la misma; por lo tanto, se propone lo siguiente:

- El terminal intercantonal debe contar con una infraestructura moderna y equipos tecnológicos lo que garantiza brindar un servicio satisfactorio.
- La flota vehicular que presta los servicios de transporte deben poseer comodidad y seguridad con el objetivo de mejorar la movilidad satisfaciendo las necesidades de los pasajeros.
- Para ofrecer un servicio de calidad los choferes, ayudantes y personal administrativo deben contar con valores éticos y morales los mismos que ayudan mejorar como persona y con el entorno.
- Cada cooperativa de transporte debe brindar información de las rutas y frecuencias al pasajero con el propósito acceder al medio sin pérdidas de tiempo y dar a conocer los distintos lugares que desconocen.
- El personal administrativo debe mostrar interés por solucionar cualquier tipo de problemas tanto del pasajero como del conductor con el objeto de mejorar las relaciones interpersonales.
- El terminal debe proporcionar seguridad al usuario en el viaje, durante el embarque y desembarque de las operadoras de transporte y de esa forma fortalecer las distintas actividades de movilidad.

- El personal que labora en dicho terminal debe ser capacitado acorde a su puesto de trabajo con el fin de ofrecer una atención eficaz y eficiente a los pasajeros mejorando el ámbito laboral.

Además, con la situación actual en los servicios que ofrece en dicho terminal a continuación se propone el plan de mejora continua para la prestación de servicios.

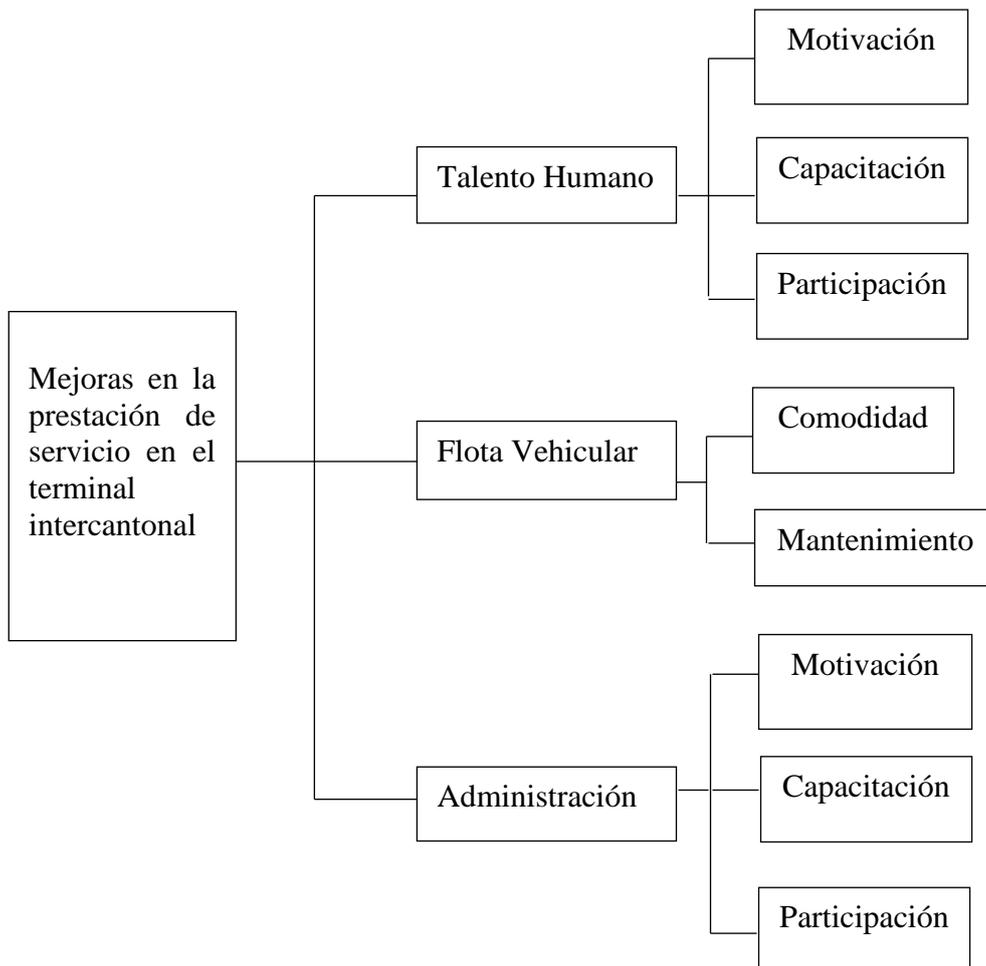
**Gráfico 7 : Diagrama de Pareto**



**Fuente: Equipo de trabajo**

**Elaborado por: Equipo de Investigación**

**Gráfico 8 : Mejoras en la prestación de servicio**



**Fuente: Equipo de trabajo**

**Elaborado por: Equipo de Investigación.**

○ **CONCLUSIONES**

- De acuerdo a la tipología de terminales según el número de usuarios que establece la Agencia Nacional de Tránsito el terminal Inter cantonal del cantón Riobamba se determina que es de tipo 3 donde el sistema operacional relacionado a flota vehicular presenta una oferta de 252 unidades hasta el año 2017 mientras que los pasajeros que se movilizan a diario ascienden a un promedio de 3370 y 750 usuarios que acceden al terminal con un total de 4120 usuarios ; en relación a la infraestructura esta no cuenta con los requisitos mínimos para su funcionamiento; en la parte de gestión administración no cuenta con el personal apropiado ya que carecen del departamento de contabilidad, asesoría jurídica, recaudo entre otros.
- En relación a la calidad de servicio que se ofrece en el terminal intercantonal se verificó mediante la opinión de los usuarios que el servicio prestado es malo con un porcentaje de 33.38% de la misma manera los conductores indican que su servicio es malo con un porcentaje de 65,86%.
- En la flota vehicular se propone el dimensionamiento de flota y el reordenamiento de las frecuencias de acuerdo al índice de ocupación establecido; en la parte de infraestructura se plantea el rediseño de la implantación de la misma con los diferentes requisitos para su adecuado funcionamiento y en la parte de gestión administrativa se presenta el organigrama funcional mismo que ayuda a planificar la comunicación interna y a mejorar el flujo del trabajo; con respecto a la calidad de servicio se plantea un plan de mejora continua en talento humano, flota vehicular y gestión administrativa para mejorar dicho servicio que frece a los usuarios.
- El proyecto de factibilidad para empresas públicas que pertenecen al estado (GADM Riobamba) en este caso el sistema operacional del terminal intercantonal del cantón Riobamba es factible ya que se obtiene beneficios sociales tanto interno (usuarios, conductores, ayudantes, etc) como externo (ciudadanos que residen a los alrededores del terminal entre otros).

○ **RECOMENDACIONES**

- Realizar el correcto reordenamiento de rutas y frecuencias de los buses urbanos de la ciudad de Riobamba ya que se carece de rutas hacia el terminal intercantonal siendo el motivo principal por lo que los usuarios no acuden al terminal intercantonal.
- Crear un manual de operaciones interno del terminal intercantonal mismo que haga cumplir con todos los procesos operacionales para la prestación del servicio.  
Efectuar cursos de capacitación para el personal administrativo, conductores y ayudantes para que de esa forma se pueda ofrecer un servicio de calidad a los usuarios

## 8 Bibliografía

**2010, INEC CENSO ECONOMICO. 2010.** [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0601\\_RIOBAMBA\\_CHIMBORAZO.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0601_RIOBAMBA_CHIMBORAZO.pdf).  
[http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0601\\_RIOBAMBA\\_CHIMBORAZO.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0601_RIOBAMBA_CHIMBORAZO.pdf). [En línea] INEC, 2010. [Citado el: SABADO de DICIEMBRE de 2017.] 12:54

**2010, senso poblacional de vivienda. 2010.** [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0601\\_RIOBAMBA\\_CHIMBORAZO.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0601_RIOBAMBA_CHIMBORAZO.pdf).  
[http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0601\\_RIOBAMBA\\_CHIMBORAZO.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0601_RIOBAMBA_CHIMBORAZO.pdf). [En línea] Senso poblacional y vivienda 2100, sabdo de diciembre de 2010. [Citado el: sabado de Diciembre de 2017.] 13:45

**BanEcuador. 2017.** <https://www.banecuador.fin.ec/noticias-banecuador/boletines-de-prensa/la-banca-publica-conversa-los-industriales-riobamba/>. [En línea] mayo de 2017. [Citado el: saBADO de diciembre de 2017.]10:30

**Cabezon, Saenz de.** Inteligencia matematica. *Inteligencia matematica*. Barcelona : plataforma editorial.pp.54

**COAC, RIOBAMBA. 2017.** <https://cooprio.fin.ec/info/>. <https://cooprio.fin.ec/info/>. [En línea] SABADO de DICIEMBRE de 2017. [Citado el: SABADO de DICIEMBRE de 2017.]

*Cobranza ,credito administracon.* **Bangara S, A. 2011.** 2011, cobranza, credito administrativo, pág. 1.

**COMERCIO, EL. 2014.** <http://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/92-empresas-son-generadoras-de.html>. <http://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/92-empresas-son-generadoras-de.html>. [En línea] EL COMERCIO, LUINES de ABRIL de 2014. [Citado el: SABADO de DICIEMBRE de 2017.] 9:20

**ECUADOR, BANCO CENTRAL DEL. 2017.**  
[https://www.bce.fin.ec/documents/pdf/proyecto\\_bid\\_bce/Coacsaprobadasxregionact.pdf](https://www.bce.fin.ec/documents/pdf/proyecto_bid_bce/Coacsaprobadasxregionact.pdf).  
[https://www.bce.fin.ec/documents/pdf/proyecto\\_bid\\_bce/Coacsaprobadasxregionact.pdf](https://www.bce.fin.ec/documents/pdf/proyecto_bid_bce/Coacsaprobadasxregionact.pdf). [En línea] COOP DE AHORRO Y CREDITO, SABADO de DICIEMBRE de 2017. [Citado el: SABADO de DICIEMBRE de 2017.] 10:30

**Galván, Alexander Castrillo. 2012.** EMPRENDIMIENTO PARA LA GESTION DE EMPRESAS CON RESPONSABILIDAD SOCIAL. *EMPRENDIMIENTO PARA LA GESTION DE EMPRESAS CON RESPONSABILIDAD SOCIAL*. BOGOTA : s.n., 2012.pp.45

**García, Karina. 2013.** La calidad del servicio y la fidelización del cliente en la estación de servicio el terminal de la ciudad de Latacunga (Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato). [En línea] 2013.  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5888/1/63%20MKT.pdf>. 5:30

**German García, jorgebolivar,rosa isabel roa. 2011.** *gerencia integral para el siglo XXI*. [ed.] reseñas bibliograficas. Bogota : Universidad AEN, 2011.pp.78

**GUILLO, JUAN JOSE TARI. 2016.** CALIDAD TOTAL FUENTE DE LA VENTAJA COMPETITIVA. *CALIDAD TOTAL FUENTE DE LA VENTAJA COMPETITIVA*. MURCIA : PUBLICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE, 2016.pp.35-45

**INEC. 2010.** Población por sexo, según provincia, parroquia y cantón de empadronamiento. [En línea] 2010.  
<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/?s=POBLACI%C3%93N+POR+SEXO%2C+SEG%C3%9AN+PROVINCIA%2C+PARROQUIA+Y+CANT%C3%93N+DE+EMPADRONAMIENTO>. 11:20

**Inversione, Dirección de Inteligencia Comercial e. 2012.** *Dirección de Inteligencia Comercial e Inversione ""Pro Ecuador*. 2012.12:45

**MARTHA ELENA VARGAS QUIÑONES, LUZANGELA ALDANA DE VEGA. 2007.** CAIDAD DEL SERVICIO. *CALIDAD DEL SERVICIO*. s.l. : UNIVERSIDAD DE LA SABANA, 2007.

**marx, karl.** <https://definicion.de/economia/>. *definiciones economicas*. [En línea] [Citado el: miercoles de diciembre de 2017.]11:30

**OCTUBRE, COAC 4 DE. 2017.** <http://4deoctubre.net/productos/ahorros.html>.  
<http://4deoctubre.net/productos/ahorros.html>. [En línea] CUATRO DE OCTUBRE, SABADO de DICIEMBRE de 2017. [Citado el: SABADO de DICIEMBRE de 2017.] 11:45

**PENNANCE, arthur seldon y F.G.** *DICCIONARIO DE ECONOMIA*. BARCELONA : VILASSAR DEL MAR. pág. 416.

**Portugal, Celia.** Tesis de Celia portugal. *UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO-TESIS DE CELIA PORTUGAL*. [En línea] [Citado el: 22 de febrero de 2016.]  
<https://www.monografias.com/trabajos75%20 analisis-foda-herramientas-planeacion-estrategica.pp.28>

**Raquel Ayestaran, Celia Rangel, Ana sebastian. 2012.** *Planificacion Estrategica y gestion de la Publicidad*. Madrid : ESIC EDITORIAL, 2012.pp.54

**Salas, M. 2016.** *Desarrollodel marketing mi de la empresa de confecciones Lilis*. Guayaquil : s.n., 2016, pág. 10.

—. 2016. Desarrollo del marketing Mix para incrementar el volumen de ventas de la empresa de confecciones lilis. Guayaquil : s.n., 2016, pág. 10.

**Vicuña Ancín, J. M. S. 2015.** *El plan estratégico en la práctica*. Esic Editorial. Espana : Esic. Editorial, 2015.

**vistazo, revista. 2016.** El sector textil en cifras. *vistazo*. [En línea] 12 de febrero de 2016.  
<http://vistazo.com/seccion/pais/el-sector-textil-en-cifras.4:54>

**WIKIPEDIA. 2017.** [https://es.wikipedia.org/wiki/Poblaci%C3%B3n\\_activa](https://es.wikipedia.org/wiki/Poblaci%C3%B3n_activa).  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Poblaci%C3%B3n\\_activa](https://es.wikipedia.org/wiki/Poblaci%C3%B3n_activa). [En línea] WIKIPEDIA, 2017. [Citado el: LUNES de DICIEMBRE de 2017.] 5:45

**yachay. 2011.** <http://www.yachay.gob.ec/asociaciones-de-la-economia-popular-y-solidaria-se-capacitan/>. [En línea] 2011. [Citado el: domingo de diciembre de 2107.] 12:45

**YUMISACA., ENMA ROCÍO QUISHPE. 2018.** *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DEL SISTEMA OPERACIONAL DEL TERMINAL INTERCANTONAL DEL CANTÓN RIOBAMBA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE SE OFRECE A LOS USUARIOS.* Riobamba ecuador : 3, 2018.