



U
N
E
X
P
O

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO

**PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A TRAVÉS DEL MODELO
SERVQUAL EN TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO BOLÍVAR C.A.**

Autor: Oriana Correa
C.I. V- 20.546.524

Ciudad Guayana, Octubre 2012



**PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A TRAVÉS DEL
MODELO SERVQUAL EN TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO
BOLÍVAR C.A.**

U
N
E
X
P
O



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
"ANTONIO JOSÉ DE SUCRE"
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO

Correa Ruiz, Oriana Delignel

**PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A TRAVÉS DEL
MODELO SERVQUAL EN TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO
BOLÍVAR C.A.**

Trabajo de investigación presentado ante el Departamento de Ingeniería Industrial de la UNEXPO Vicerrectorado Puerto Ordaz como requisito académico para optar al título de Ingeniero Industrial.

MSc. ING. IVÁN TURMERO
(Tutor Académico)

ING. LEONARDO GÓNGORA
(Tutor Industrial)

Ciudad Guayana, Octubre 2012

Correa Ruiz, Oriana Delignel

**PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A TRAVÉS DEL
MODELO SERVQUAL EN TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO
BOLÍVAR C.A.**

Trabajo de Grado

Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”.
Vice- Rectorado Puerto Ordaz. Departamento de Ingeniería Industrial.

Tutor Académico: MSc. Ing. Iván Turmero

Tutor Industrial: Ing. Leonardo Góngora

Puerto Ordaz, Octubre 2012

Capítulos: I. El Problema

II. Generalidades de la empresa

III. Marco Teórico

IV. Marco Metodológico

V. Situación Actual

VI. Análisis y Resultados

CD: Encuestas aplicadas a empleados y usuarios del servicio de
Transporte de Transbolívar.



U
N
E
X
P
O

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

Quienes suscriben, miembros del jurado evaluador designados por la Comisión de Trabajos de Grado del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” Vicerrectorado Puerto Ordaz, para evaluar el Trabajo de Grado presentado por la ciudadana **ORIANA DELIGNEL CORREA RUIZ**, portador de la cédula de identidad número: **V- 20.546.524** titulado: **PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A TRAVÉS DEL MODELO SERVQUAL EN TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO BOLÍVAR C.A**, para optar al título de **INGENIERO INDUSTRIAL** consideramos que este cumple con los requisitos exigidos, a tal efecto, lo declaramos **APROBADO**.

M.Sc. ING. IVÁN TURMERO

Tutor Académico

ING. LEONARDO GÓNGORA

Tutor Industrial

M.Sc. ING. JAIRO PICO

Jurado Evaluador

ING. HERNAN FLORES

Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A **Dios** por iluminar y guiar cada paso de mi vida.

Dedico este trabajo especialmente a mis padres **Odalys** y **Ramón**, quienes día a día me motivan e impulsan para alcanzar nuevos logros, por confiar en mí siempre y por todo su esfuerzo para que hoy pueda alcanzar esta meta y ser una profesional.

A mi hermana **Oriannie**, por su cariño, comprensión y ayuda.

A mis Abuelos **Katy** y **Nena**, por demostrarme amor durante sus vidas y quienes desde el cielo se que estarán felices por este logro.

Esto es para ustedes, gracias por todo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por guiarme siempre y darme la fuerza y fortaleza necesaria para alcanzar cada una de mis metas.

A mis Padres y Hermana, los seres más importantes en mi vida, por estar siempre a mi lado, por su esfuerzo, por brindarme su cariño y apoyarme e impulsarme a ser cada día mejor.

A mis amigas de la residencia Alcybel y Evelyani, por demostrarme que la amistad existe y por estar ahí en los buenos y malos momentos y brindarme su compañía siempre.

A mis amigos y compañeros de clase, por recorrer este camino junto a mí.

A mis **Profesores**, por todos los conocimientos impartidos durante la carrera universitaria.

A Iván Turmero, Tutor académico, por su apoyo y orientación durante la realización de este proyecto.

A Leonardo Góngora, Tutor Industrial, por brindarme su amistad y ayuda, para lograr la realización de este trabajo.

A **TRANSBOLÍVAR C.A.** por darme la oportunidad de realizar mi tesis.

A mis compañeros de TRANSBOLÍVAR, por los momentos agradables durante la realización del trabajo, haciendo amena mi estadía en la empresa.

A todas las personas que aportaron un grano de arena para que esta investigación se convirtiera en realidad.

Mil Gracias a Todos.



U
N
E
X
P
O

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO

PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A TRAVÉS DEL MODELO SERVQUAL EN TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO BOLÍVAR C.A.

Autor: Correa, Oriana

Tutor Académico: M.Sc. Ing. Turmero, Iván

Tutor Industrial: Ing. Góngora, Leonardo

Fecha: Octubre 2012

RESUMEN

La presente investigación, fue realizada en la empresa Transporte Público del Estado Bolívar C.A (Transbolívar), con la finalidad de elaborar un plan de mejora de la calidad del servicio a través del modelo SERVQUAL, evaluando de esta forma la calidad percibida y esperada por los empleados y usuarios de las rutas urbanas e interurbanas ofrecidas por esta empresa. Este estudio fue necesario, pues Transbolívar no había determinado con anterioridad la calidad de su servicio, por lo que se desconocía la opinión y sugerencias que los usuarios y empleados tenían del servicio. El plan de mejora, va a permitir contrarrestar ineficiencias y disminuir las brechas existentes entre las expectativas y percepciones de la calidad del servicio. Con este fin, se procedió a elaborar y aplicar encuestas a los empleados y usuarios del servicio, luego se totalizaron los resultados y se analizaron las brechas existentes, además se diagnóstico la situación actual, se elaboró el plan de mejora e indicadores que van a permitir controlar el cumplimiento de este. La muestra escogida, fue conformada por 376 usuarios de rutas urbanas e interurbanas y 89 empleados de Transbolívar. Luego de aplicar las diversas herramientas, se elaboró el plan de mejora.

Palabras claves: Brechas, Calidad, Encuestas, Expectativas, Percepciones, Servicio, SERVQUAL.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	4
1.1 Planteamiento del Problema	4
1.2 Objetivos	6
1.3 Justificación.....	7
1.4 Alcance	8
1.5 Delimitaciones.....	8
CAPÍTULO II: GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	9
2.1 Reseña Histórica.....	9
2.2 Descripción de la Empresa.....	9
2.3 Ubicación Geográfica	10
2.4 Objetivo de la Empresa	12
2.5 Misión.....	12
2.6 Visión	12
2.7 Valores Compartidos.....	12
2.8 Objetivos Estratégicos.....	13
2.9 Objetivos de la calidad	13
2.10 Servicios que proporciona la Empresa	13
2.11 Rutas de Transbolívar	14
2.12 Estructura Organizativa	16
2.13 Organigrama de Funciones	17

2.14 Estructura Organizativa de Funciones de la Gerencia de Operaciones	17
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	18
3.1 Antecedentes de la investigación	18
3.2 Bases Teóricas	21
3.2.1 Transporte	21
3.2.2 Transporte Público.....	24
3.2.2.1 Características de Transporte Público.....	24
3.2.3 Autobús	25
3.2.4 Calidad de Servicio.....	25
3.2.4.1 Características de los servicios.....	26
3.2.5 SERVQUAL	28
3.2.5.1 Dimensiones de SERVQUAL.....	30
3.2.5.2 El modelo de las brechas de la calidad de servicio	31
3.2.6 Encuesta.....	36
3.2.6.1 Tamaño de la muestra	37
3.2.6.2 Métodos comunes de Encuestas	38
3.2.6.3 Preguntas que se hacen en una Encuesta.....	39
3.2.7 Cuestionario.....	40
3.2.7.1 Recolección de datos mediante cuestionarios	40
3.2.7.2 Selección de formas para cuestionarios.....	41
3.2.7.3 Cuestionario Abierto	41
3.2.7.4 Cuestionario Cerrado.....	41
3.2.8 Análisis estadísticos.....	42
3.2.9 Diagrama Causa-Efecto.....	42
3.2.9.1 Procedimiento para la Elaboración de un Diagrama Causa-Efecto	43
3.2.9.2 Ventajas Adicionales que Tiene el Uso del Diagrama Causa-Efecto....	44
3.2.10 Análisis FODA	44
3.2.10.1 Pasos para construir una matriz FODA.....	45
3.2.11 Mapa de Proceso.....	47
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	49
4.1 Tipo de Investigación	49
4.2 Diseño de la investigación.....	50

4.3 Unidades de Análisis	51
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	53
4.5 Procedimiento de la recolección de datos	56
4.6 Procesamiento de la información	57
4.7 Análisis de la información	57
4.8 Procedimiento de la investigación	58
CAPÍTULO V: SITUACIÓN ACTUAL.....	59
5.1 Descripción de la Ruta Urbana.....	59
5.2 Descripción de la Ruta Interurbana	63
5.3 Descripción del proceso de prestación del servicio de transporte en Transbolívar C.A.	64
5.4 Diagnóstico de la situación actual de la calidad del servicio en Transbolívar C.A.....	67
CAPÍTULO VI: ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	73
6.1 Presentación de los Resultados	73
Evaluar las expectativas y percepciones de los usuarios y empleados en relación a la calidad del servicio de Transporte Público prestado por la empresa Transbolívar C.A.....	73
Diagnosticar la situación actual del servicio que ofrece Transbolívar.....	120
Analizar las brechas resultantes de las expectativas y percepciones de los usuarios y empleados en relación a la calidad del servicio ofrecido por Transbolívar C.A.....	123
Elaborar el plan para mejorar la calidad del servicio de Transbolívar C.A.....	170
Elaborar indicadores de gestión de calidad para el control en la implementación del plan de mejora propuesto.	182
CONCLUSIONES.....	197
RECOMENDACIONES.....	199
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	200
APÉNDICES.....	202
APÉNDICE “1” Encuesta de calidad de servicio aplicada a los empleados de Transbolívar C.A.....	203
APÉNDICE “2” Encuesta de calidad de servicio aplicada a los usuarios de las rutas urbanas e interurbanas de Transbolívar C.A.....	205
APÉNDICE “3” Folleto informativo de los servicios ofrecidos por Transbolívar C.A.....	207

APÉNDICE “4”Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta (apéndice 1, columna a) para medir la percepción de los empleados de Transbolívar C.A.	209
APÉNDICE “5”Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta (apéndice 1, columna b) para medir las expectativas de los empleados de Transbolívar C.A. ...	218
APÉNDICE “6”Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta (apéndice 2, columna Transbolívar) para medir la percepción de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A.	227
APÉNDICE “7”Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta (apéndice 2, columna Otros) para medir la percepción de los usuarios de Transbolívar C.A. en relación con otros servicios de transporte interurbano.	242
APÉNDICE “8”Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta (apéndice 2, columna Transbolívar) para medir la percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A.	257
APÉNDICE “9”Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta (apéndice 2, columna otros) para medir la percepción de los empleados de Transbolívar C.A. con respecto a otros servicios de transporte urbano	272

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Movilización diaria de Pasajeros de Transbolívar C.A	51
Tabla 2. Resultado promedio por ítem de las expectativas de los empleados en relación a la calidad del servicio de Transbolívar C.A.....	74
Tabla 3. Promedio de expectativas de los empleados acerca de los elementos tangibles ...	76
Tabla 4. Promedio de las expectativas de los empleados con respecto al indicador Fiabilidad	77
Tabla 5. Promedio de las expectativas de los empleados en relación a la capacidad de respuesta de la empresa.....	78
Tabla 6. Promedio de las expectativas de los empleados en relación al indicador Garantía	78
Tabla 7. Promedio de expectativas de los empleados de Transbolívar en relación al indicador empatía.....	79
Tabla 8. Promedio de los indicadores de las expectativas de los empleados de Transbolívar C.A	80
Tabla 9. Resultado Promedio por ítem de la percepción de la calidad del servicio de los empleados de Transbolívar C.A.....	81
Tabla 10. Promedio de la percepción de los empleados de Transbolívar con respecto al indicador Elementos Tangibles	84
Tabla 11. Promedio de la Percepción de los empleados en relación al indicador Fiabilidad	84
Tabla 12. Promedio de percepción de los empleados en relación al indicador Capacidad de Respuesta	85
Tabla 13. Promedio de percepción de los empleados en relación al indicador Garantía	86
Tabla 14. Promedio de percepción de los empleados en relación al indicador Empatía.....	87
Tabla 15. Resultado Promedio por indicador de la percepción de los empleados de Transbolívar C.A	88
Tabla 16. Resultado Promedio por ítem de las percepciones de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A	89
Tabla 17. Promedio de percepciones de los usuarios de rutas interurbanas en relación a los elementos tangibles	92
Tabla 18. Promedio de percepción de los usuarios de las rutas interurbanas en relación a la fiabilidad	92
Tabla 19. Promedio de percepción de los usuarios de rutas interurbanas en relación a la Capacidad de Respuesta.....	93
Tabla 20. Promedio de percepción de los usuarios de las rutas interurbanas en relación al indicador Garantía.....	94
Tabla 21. Promedio de la percepción de los usuarios de las rutas interurbanas en relación al indicador empatía.....	95
Tabla 22. Tabla promedio por indicadores	95
Tabla 23. Resultado promedio por ítems de la comparación con otros servicios de transporte interurbanos	97
Tabla 24. Promedio de percepción de los usuarios de Transbolívar en relación con otros servicios de transporte para el indicador tangibilidad	100
Tabla 25. Promedio de la percepción de los usuarios de Transbolívar con respecto a otros servicios de transporte en relación al indicador fiabilidad	101

Tabla 26. Promedio de la percepción de los usuarios de Transbolívar con respecto a otros servicios de transporte en relación al indicador Capacidad de Respuesta	102
Tabla 27. Promedio de la percepción de los usuarios con respecto a otros servicios de transporte referidos al indicador garantía	102
Tabla 28. Promedio de la percepción de los usuarios con respecto a otros servicios de transporte referidos al indicador empatía	103
Tabla 29. Resultado promedio por indicadores de la percepción de otros servicios de transporte por los usuarios de Transbolívar	104
Tabla 30. Resultado promedio por ítem de la percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A	105
Tabla 31. Percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A en relación a los elementos tangibles.....	108
Tabla 32. Promedio de la percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar en relación al indicador fiabilidad	108
Tabla 33. Promedio de percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar con respecto al indicador Capacidad de Respuesta	109
Tabla 34. Promedio de la percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar en relación al indicador garantía	110
Tabla 35. Promedio de percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar con respecto al indicador empatía	111
Tabla 36. Resultado promedio por indicadores de la percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar	111
Tabla 37. Resultado Promedio por ítem de la percepción de los usuarios de Transbolívar en relación a otros servicios de transporte	113
Tabla 38. Promedio de la percepción de los usuarios de rutas urbanas de Transbolívar con respecto al servicio de otras unidades de transporte en relación a los elementos tangibles	115
Tabla 39. Promedio de la percepción de los usuarios de Transbolívar en relación con las otras unidades de transporte urbano de Ciudad Guayana para el indicador fiabilidad	116
Tabla 40. Promedio de percepción de los usuarios de Transbolívar con respecto a otras unidades de transporte urbano acercadel indicador Capacidad de Respuesta	117
Tabla 41. Promedio de percepción de los usuarios de Transbolívar en relación a otros servicios de transporte urbano respecto al indicador Garantía	118
Tabla 42. Promedio de percepción de los usuarios de Transbolívar en relación a otros servicios de transporte urbano con respecto al indicador empatía	119
Tabla 43. Resultados promedio por indicador de la percepción de los usuarios de Transbolívar con respecto a otros servicios de transporte urbano.....	119
Tabla 44. Matriz FODA del servicio que ofrece actualmente Transbolívar C.A	121
Tabla 45. Niveles de Tolerancia provenientes de la aplicación de la formula $SERVQUAL = \sum P_i - E_i$ a las encuestas aplicadas a los empleados de Transbolívar C.A	125
Tabla 46. Resultado promedio por indicador de las brechas de los empleados.....	129
Tabla 47. Elementos negativos encontrados en Transbolívar C.A según los niveles atribuidos por los empleados de la empresa	135
Tabla 48. Brechas provenientes de la aplicación de la formula $SERVQUAL = \sum P_i - E_i$ respecto a la opinión de los usuarios de rutas interurbanas	137
Tabla 49. Brechas promedio por indicador de la opinión de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A	141

Tabla 50. Elementos negativos encontrados en la calidad del servicio de Transbolívar C.A según los niveles atribuidos por los usuarios de las rutas interurbanas.....	145
Tabla 51. Niveles de Tolerancia provenientes de la aplicación de la formula $SERVQUAL = \sum(P_i - E_i)$ con respecto a la opinión de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A	147
Tabla 52. Resultados de brechas promedio por indicador provenientes de la aplicación de la formula $SERVQUAL = \sum(P_i - E_i)$ a la opinión de los usuarios de las rutas urbanas	151
Tabla 53. Elementos dañinos para la organización en cuanto a la opinión de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A	155
Tabla 54. Brechas entre el servicio de transporte de Transbolívar y otras empresas, en relación a las rutas interurbanas	156
Tabla 55. Resultados de las brechas entre el servicio de Transbolívar y otras empresas que ofrecen el servicio de rutas interurbanas	159
Tabla 56. Brechas entre el servicio de Transbolívar y otros servicios de transporte que cubren rutas urbanas en Ciudad Guayana	162
Tabla 57. Brechas promedio por indicador entre el servicio de Transbolívar y otros servicios de transporte que cubren rutas urbanas en Ciudad Guayana.....	165
Tabla 58. Rangos asignados a las brechas	171
Tabla 59. Acciones a seguir al analizar las brechas encontradas con la aplicación del cuestionario a los empleados de Transbolívar C.A	172
Tabla 60. Acciones a seguir al analizar las brechas encontradas con la aplicación del cuestionario a los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A	173
Tabla 61. Acciones a seguir al analizar las brechas encontradas con la aplicación del cuestionario a los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A.....	175
Tabla 62. Acciones a seguir para la mejora de la calidad del servicio en Transbolívar C.A	178
Tabla 63. Rango de Desempeño de la ejecución del monitoreo a la satisfacción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A.....	184
Tabla 64. Rango de Desempeño de la ejecución del monitoreo de la satisfacción de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A.....	187
Tabla 65. Rango de desempeño del índice de satisfacción de los usuarios de servicios especiales	190
Tabla 66. Rango de desempeño del índice Cumplimiento del Plan de Mejora	192
Tabla 67. Rango de Desempeño del cumplimiento de las acciones correctivas	194
Tabla 68. Rango de desempeño de la motivación al personal	195

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultado promedio por ítems de las expectativas de los empleados de Transbolívar C.A	75
Gráfico 2. Resultado Promedio por indicadores de las expectativas de los empleados de Transbolívar C.A	80
Gráfico 3. Resultado Promedio por ítem de las expectativas de los empleados de Transbolívar C.A	83
Gráfico 4. Resultado promedio por indicadores de la percepción de la calidad en los empleados de Transbolívar C.A.....	88
Gráfico 5. Resultado promedio por ítem de la percepción de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A	91
Gráfico 6. Resultado Promedio de la percepción de los usuarios de las rutas interurbanas por indicadores	96
Gráfico 7. Resultados por ítems de la percepción de los usuarios de otros servicio de transporte de rutas interurbanas	98
Gráfico 8. Comparación entre el servicio de transporte interurbano de Transbolívar y otros servicios de transporte	99
Gráfico 9. Resultado promedio por indicadores de la percepción de los usuarios de Transbolívar con relación a otros servicios de transporte	104
Gráfico 10. Resultado promedio por ítem de las percepciones de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A	107
Gráfico 11. Resultado promedio por indicadores de la percepción de los usuarios de rutas urbanas	112
Gráfico 12. Resultado promedio por ítem de la percepción de los usuarios de Transbolívar en relación a los demás servicios de transporte de Ciudad Guayana.....	114
Gráfico 13. Comparación entre Transbolívar y otros servicios de transporte urbano en Ciudad Guayana.....	115
Gráfico 14. Resultado promedio por indicadores de la percepción de los usuarios de Transbolívar con respecto a otras unidades de transporte urbano	120
Gráfico 15. Brechas entre las expectativas y percepciones de los empleados acerca de la calidad del servicio	127
Gráfico 16. Ubicación delas brechas entre las expectativas y percepciones de los empleados de Transbolívar en relación a la calidad del servicio	128
Gráfico 17. Brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los empleados por indicador de la calidad del servicio de Transbolívar	129
Gráfico 18. Brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los usuarios de las rutas interurbanas	139
Gráfico 19. Brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A	140
Gráfico 20. Brechas tolerancia promedio por indicador de la opinión de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A	141
Gráfico 21. Brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A con respecto a la calidad del servicio	149

Gráfico 22. Brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A respecto a la calidad del servicio.....	150
Gráfico 23. Brechas resultantes ente las expectativas y percepciones de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A por indicadores	151
Gráfico 24. Brechas resultantes entre el servicio de Transbolívar y otros servicios de transporte en cuanto a las rutas interurbanas	158
Gráfico 25. Brecha resultante entre el servicio de Transbolívar y otros en cuanto a las rutas interurbanas	159
Gráfico 26. Brechas entre el servicio de Transbolívar y otros servicios de transporte que cubren rutas urbanas en Ciudad Guayana	164
Gráfico 27. Brechas promedio por indicador entre el servicio de Transbolívar y otros servicios de transporte que cubren rutas urbanas en Ciudad Guayana.....	165

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de Venezuela	10
Figura 2. Mapa del Estado Bolívar y del Municipio Caroní	10
Figura 3. Mapa de Ciudad Guayana	11
Figura 4. Ubicación del CTE Cachamay	11
Figura 5. Ruta 25 de Marzo- UD 338	14
Figura 6. Ruta Francisca Duarte- Villa Jade	15
Figura 7. Rutas interurbanas de Transbolívar C.A.	15
Figura 8. Estructura Organizativa de Transbolívar C.A.	16
Figura 9. Organigrama de Funciones de Transbolívar C.A	17
Figura 10. Estructura Organizativa de Funciones de la Gerencia de Operaciones	17
Figura 11. Definición de Transporte	22
Figura 12. Diagrama Causa- Efecto	43
Figura 13. Esquema ilustrativo de Matriz FODA.....	47
Figura 14. Unidades de transporte de Transbolívar	59
Figura 15. Unidades modelo Viale de Transbolívar C.A.....	60
Figura 16. Unidades de transporte interurbano de Transbolívar C.A	63
Figura 17. Mapa de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A	64
Figura 18. Mapa de Proceso de transporte de ruta urbana	65
Figura 19. Mapa de proceso de transporte de ruta interurbana	66
Figura 20. Mapa Proceso para la prestación del servicio de transporte de Transbolívar	67
Figura 21. Diagrama Causa- Efecto de Transbolívar C.A	72

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Transporte Público del Estado Bolívar C.A (TRANSBOLÍVAR C.A) fue creada mediante el decreto N° 194 del 30/05/2008, inicia operaciones el 10/11/2008 con la prestación de servicio urbano en el Municipio Caroní, posteriormente el 18/11/2008 se incorpora el servicio interurbano para los Municipios del Sur del estado Bolívar. Su objetivo principal es prestar servicio de transporte público urbano e interurbano, eficiente, confiable y de alto valor estratégico, fundamentado en el nuevo modelo productivo socialista, que permita mejorar los niveles de bienestar social de las comunidades y el desarrollo integral del estado.

El transporte urbano, es lo que permite la movilización o traslado de los ciudadanos de un lugar a otro para realizar las actividades propias de una sociedad, como lo es trabajo, educación, cultura, deporte, recreación, entre otros. Ahora bien, para realizar ese traslado es necesario contar con un sistema de transporte urbano, el cual según Urdaneta (2006) está conformado por tres (3) subsistemas: el transporte urbano (medios de transporte), la infraestructura vial (vías, carreteras, paradas, bahías, entre otros) y el sistema de tránsito (semáforos, señalización, demarcación, entre otros).

Para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer todas las necesidades y expectativas, esto es lo que se ha decidido llamar calidad de servicio. La calidad de servicio es un tema de suma importancia en lo referente a la situación de comodidad o incomodidad que puedan sentir los diversos usuarios de un servicio.

Transbolívar C.A., dentro de su planeación estratégica, debe ser conocedor del nivel en que se encuentra la calidad del servicio brindada por la organización, para de esta forma, utilizarla como herramienta eficaz y

eficiente, y que permita reforzar atributos y atacar debilidades, por lo que es valioso contar con instrumentos que ayuden a medirla.

Uno de los modelos más utilizado para medir la calidad del servicio, es el creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, el cual fue denominado por sus autores como SERVQUAL, este modelo plantea que la calidad de servicio puede medirse desde la diferencia o brechas entre las expectativas de los clientes y la percepción que éstos tienen del servicio, señalan que esta puede ser medida a través de cinco (5) dimensiones que representan los criterios a través de los cuales los consumidores valoran la calidad. Los resultados cuantitativos que presenta el modelo pueden entonces servir como pauta para determinar los costos de la “mala calidad” en los servicios, y el valor de las inversiones que se pueden hacer (económicas y humanas) para mejorar.

La presente investigación se fundamenta en dicha metodología para medir la influencia de la calidad del servicio sobre la satisfacción de los empleados y usuarios, sus resultados serían de gran utilidad para la prestación de un servicio de calidad, lo que deriva en que este trabajo presente como fin crear un plan de mejora de la calidad del servicio en la empresa Transporte Público del Estado Bolívar C.A y de esta forma conocer la realidad del servicio para así proponer mejoras que se puedan implementar para cubrir las expectativas y necesidades de los usuarios.

El informe consta de seis (06) capítulos, estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I: Referido al Planteamiento del Problema, justificación, importancia, alcance, delimitaciones y objetivos a cumplir tanto generales como específicos.

Capítulo II: Describe las generalidades de la empresa, se detallan la reseña histórica, descripción de la empresa, objetivos de la organización, misión, visión, ubicación, estructura, entre otros.

Capítulo III: Compuesto por el Marco Teórico, incluye todas las bases teóricas empleadas en el desarrollo del estudio.

Capítulo IV: Se presenta la metodología aplicada en la investigación, el tipo y diseño de esta, unidades de análisis, las técnicas y procedimientos utilizados para la recolección de datos, así mismo, como se va a procesar la información, el análisis de esa información y los pasos que se ejecutarán para la realización del mismo.

Capítulo V: Se fundamenta en el diagnóstico de la situación actual de la calidad del servicio de Transbolívar, tanto interna (empleados) como externa (usuarios urbanos e interurbanos).

Capítulo VI: Muestra los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología SERVQUAL en Transbolívar.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

En el capítulo que se presenta a continuación, se plantea la descripción del problema a estudiar, justificación, alcance, delimitación y objetivos que se desean obtener en el desarrollo del mismo.

1.1 Planteamiento del Problema

Transporte Público del Estado Bolívar TRANSBOLÍVAR C.A., es una Empresa de Producción Social Indirecta (EPSI) adscrita a la Gobernación del Estado Bolívar, esta se encarga de la prestación de servicios de transporte público (urbano e interurbano) beneficiando así a las comunidades del Estado Bolívar.

Transbolívar opera con precios al usuario entre 30%-40% menores que los ofrecidos por las empresas privadas en rutas urbanas y extra-urbanas, logrando la misión de integración y progreso de la Gobernación de Bolívar en la prestación del servicio con unidades equipadas, beneficiando a la colectividad de Puerto Ordaz, Ciudad Bolívar, San Félix, Upata y los pueblos del sur del Estado.

Dentro de su estructura organizativa cuenta con la Gerencia de Operaciones, que se encarga de planificar, dirigir, controlar y evaluar la operación del servicio de transporte público de pasajeros prestado por la empresa, en rutas urbanas e interurbanas.

Para la Gerencia de Operaciones y para cualquier organización mantener la calidad del servicio es una de las tareas mas importantes y difíciles, en virtud de la necesidad de tener en cuenta la satisfacción, necesidades y expectativas de sus clientes, tal como refiere Juran (1980, citado por Stoner, Freeman y Gilbert, 1999), al señalar que la satisfacción forma parte del agrado y la conformidad percibida por el cliente con respecto a un producto o servicio, la cual puede verse reflejada por medio de la tranquilidad, bienestar, protección y confianza que una empresa tenga con sus clientes.

En relación a lo anterior, para la Gerencia de Operaciones es obligatorio conocer si se está prestando un servicio que logra cubrir las expectativas y necesidades de los usuarios, la situación se origina por que la empresa no ha realizado una medición de servicio para constatar la operatividad desde otra óptica, por todo esto, es necesaria la implementación de una metodología como SERVQUAL, herramienta que permita medir la calidad que actualmente ofrece la empresa.

Si esta medición no se realiza, no se podrían detectar problemas que pudiesen existir, además de no saber la opinión tanto de los empleados como de las personas que diariamente utilizan el servicio, incluso no se estaría al tanto de las mejoras que los usuarios desearían que se implementaran para tener un servicio de calidad en el transporte público del Estado.

Ante tal situación, es importante plantearse las siguientes interrogantes ¿Es posible implantar la metodología SERVQUAL en el Transporte Público del estado Bolívar C.A? ¿Qué expectativas y percepciones tendrán los usuarios en relación a la calidad del servicio de la empresa Transbolívar? ¿Que niveles de tolerancia poseen los usuarios y empleados en relación a la

calidad del servicio de Transbolívar? ¿Qué elementos debe poseer un plan de mejoras de la calidad del servicio de Transbolívar?

Por todos los señalamientos e interrogantes anteriormente citados, surge la necesidad de desarrollar una investigación orientada a proponer un plan para mejorar el servicio de transporte prestado por Transbolívar, en relación a la satisfacción de necesidades y expectativas de sus clientes, pues si no se realiza sería difícil conocer la calidad desde otro punto de vista diferente al de la organización, todo esto mediante la evaluación de la calidad del servicio ofrecida a los clientes.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un plan de mejora de la calidad del servicio a través del modelo SERVQUAL en Transporte Público del Estado Bolívar C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Determinar las expectativas y percepciones de los usuarios y empleados en relación a la calidad del servicio de transporte público prestado por la empresa Transbolívar C.A.
2. Diagnosticar la situación actual del servicio que ofrece Transbolívar C.A.
3. Analizar las brechas resultantes de las expectativas y percepciones de los usuarios y empleados en relación a la calidad del servicio ofrecido por Transbolívar C.A.
4. Elaborar el plan para mejorar la calidad del servicio de Transbolívar C.A.
5. Diseñar indicadores de gestión de calidad para el control en la implementación del plan de mejora propuesto.

1.3 Justificación

La presente investigación tiene como fin, elaborar propuestas para crear un plan de mejora de la calidad a través de la implementación del modelo SERVQUAL en la empresa Transbolívar, con el fin de optimizar el proceso, prestando un servicio que satisfaga a plenitud los requerimientos y necesidades de los usuarios, contrarrestando ineficiencias y garantizando un mejor desarrollo del proceso.

Se escogió el modelo SERVQUAL, pues es muy utilizado para evaluar la calidad de empresas de servicio, este ha sido muy efectivo al aplicarse en estudios tanto a nivel nacional e internacional en empresas de servicios de taxis, transporte público, hoteles y diversas instituciones que tienen como objetivo principal la atención al cliente, evaluando de esta forma la calidad de su servicio.

Para la Gerencia de Operaciones de Transbolívar, es de mucha utilidad el estudio, debido a que proporcionó información acerca de la percepción del servicio por parte de los usuarios y las respectivas acciones a tomar para mejorar la calidad del mismo.

Por lo tanto, la aplicación de la metodología SERVQUAL permitió conocer las brechas entre lo que esperan los usuarios y empleados y el servicio que realmente se entrega para poder conocer las fallas existentes y buscar las soluciones óptimas satisfaciendo a los usuarios.

Desde el punto de vista práctico el estudio propuesto permitió determinar si las condiciones de operatividad ofrecida por la organización son acordes a los paradigmas de la competitividad del servicio.

Al observarse aspectos negativos, obtenidos de los resultados finales del estudio se sugirieron a la gerencia, permitiendo a la organización direccionar sus esfuerzos en la creación de acciones o programas orientados a mejorar la calidad del servicio ofrecido, con la finalidad de satisfacer sus necesidades y expectativas.

1.4 Alcance

La investigación está orientada a la elaboración de propuestas para la implementación de la metodología SERVQUAL en el Transporte Público del estado Bolívar C.A, a fin de mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios. El estudio se enfocó en el servicio de transporte urbano e interurbano, no se considero la población de servicios comerciales debido a la individualidad de los beneficiarios.

1.5 Delimitaciones

El presente trabajo se realizó en la empresa Transporte Público del Estado Bolívar C.A (Transbolívar), en el espacio de la Gerencia de Operaciones, ubicado en el sector Castillito, dentro de las instalaciones del Centro Total de Entretenimiento (CTE) Cachamay, municipio Caroní del estado Bolívar, durante dieciséis (16) semanas, con la finalidad de contribuir con el mejoramiento de la calidad del servicio prestado por esta empresa.

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

El presente capítulo muestra una descripción general de la empresa Transbolívar, C.A. donde se manifiestan las actividades que realiza, su misión, visión, objetivos y estructura organizativa.

2.1 Reseña Histórica

La Empresa Transporte Público del estado Bolívar TRANSBOLÍVAR C.A., es una Empresa de Producción Social Indirecta (EPSI), con capital accionario 100 % de la Gobernación del Estado Bolívar, fue creada mediante Decreto del Ejecutivo del estado Bolívar N° 194 de fecha 28 de Mayo del año 2007 e inicio operaciones el 10 de noviembre del 2008 con el servicio de transporte urbano en el municipio Caroní y transporte interurbano para los municipios de sur del estado Bolívar.

2.2 Descripción de la Empresa

La empresa TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO BOLÍVAR C.A bajo la abreviatura TRANSBOLÍVAR C.A, es una empresa que se encarga de la prestación de servicios de transporte público (urbano e interurbano) beneficiando así a las comunidades del estado Bolívar.

Actualmente cuenta con una flota de autobuses que ofrece el servicio de transporte urbano de treinta y cinco (35) unidades y otra que cubre la ruta

interurbana de diez (10) unidades, al igual que seis (06) unidades destinadas al apoyo institucional (GMVV e Hidrobolívar).

2.3 Ubicación Geográfica

TRANSBOLÍVAR C.A, se encuentra localizada en Puerto Ordaz (Figura 3), estado Bolívar (Figura 2), municipio Caroní (Figura 2), específicamente en el sector Castillito, dentro de las instalaciones del Centro Total de Entrenamiento (CTE) Cachamay (Figura 4), en el segundo piso del Gimnasio Hermanas González.



Figura 1. Mapa de Venezuela

Fuente: <http://www.patriagrande.com.ve>



Figura 2. Mapa del Estado Bolívar y del Municipio Caroní

Fuente: <http://www.a-venezuela.com>



Figura 3. Mapa de Ciudad Guayana

Fuente: <http://maps.google.es/>

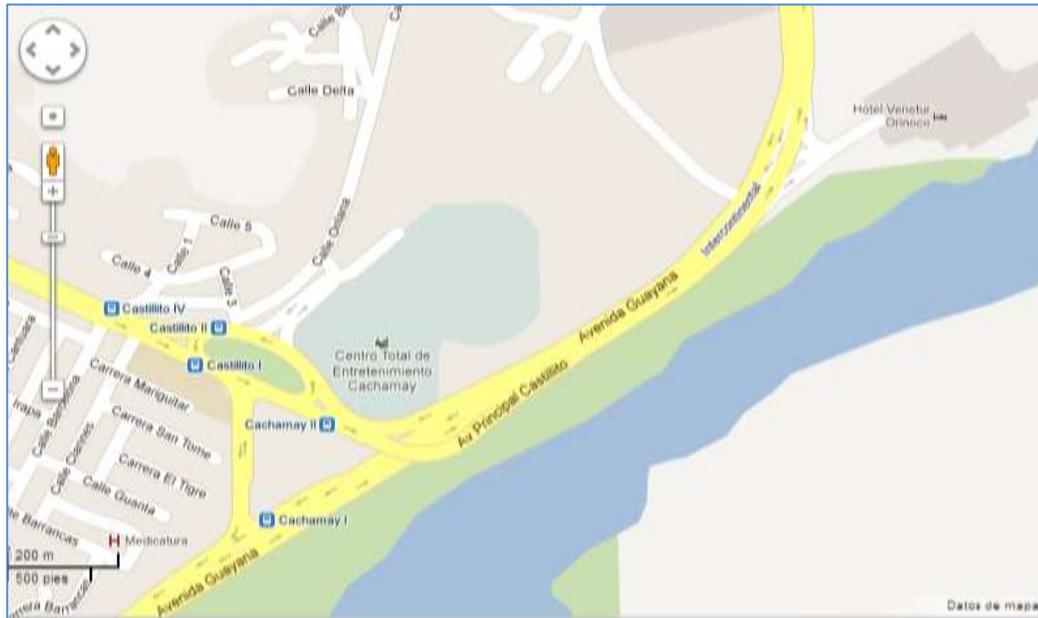


Figura 4. Ubicación del CTE Cachamay

Fuente: <http://maps.google.es/>

2.4 Objetivo de la Empresa

Prestar un servicio de transporte público urbano e interurbano, eficiente, confiable y de alto valor estratégico, fundamentado en el nuevo modelo productivo socialista, que permita mejorar los niveles de bienestar social de las comunidades y el desarrollo integral del Estado.

2.5 Misión

Satisfacer las necesidades de movilización de la población bolivarenses mediante la prestación de servicio de transporte público urbano e interurbano en condiciones de calidad, eficiencia, oportunidad, comodidad y seguridad dando cabal cumplimiento a las normas de tránsito vigente a fin de contribuir al mejoramiento continuo del estado de bienestar.

2.6 Visión

Ser una empresa de referencia nacional de prestación de servicios de transporte público en condiciones de calidad, eficiencia, oportunidad, comodidad y seguridad.

2.7 Valores Compartidos

La conducta personal, social e institucional que legitima la dirección de la empresa descansa sobre los siguientes valores:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Solidaridad
- Compromiso
- Eficiencia
- Entusiasmo
- Excelencia del servicio

2.8 Objetivos Estratégicos

El comportamiento estratégico y operacional de la empresa ha de orientarse hacia lo siguiente:

- Mejorar el nivel de satisfacción de usuarios y usuarias.
- Mejorar la percepción de usuarios y usuarias sobre la calidad del servicio.
- Mejorar la calidad de los procesos.
- Prevenir el impacto ambiental.
- Propiciar un ambiente laboral seguro y armónico.
- Incrementar la utilidad económica y social de la empresa.

2.9Objetivos de la calidad

1. Ofrecer un servicio de calidad de transporte público que garantice la movilización de usuarios en interconexión de rutas urbanas e interurbanas en el estado Bolívar.
2. Adiestrar y capacitar el recurso humano, como un servidor público que valore la vida, la seguridad y el respeto a los usuarios, sensibilizado en lo social.
3. Fortalecer el Sistema Gestión de la Calidad.
4. Consolidar el transporte público de pasajeros como una institución pública de calidad al servicio de los ciudadanos y ciudadanas.

2.10Servicios que proporciona la Empresa

- Transporte Urbano a la comunidad del municipio Caroní.
- Transporte Interurbano a la comunidad del Estado Bolívar.
- Servicio Especiales:
 Sociales a la comunidad.
- Comerciales:

1. Transporte de personal.
2. Transporte para traslado de grupo.
3. Transporte para paseos turísticos.

2.11 Rutas de Transbolívar

Las unidades de Transbolívar cubren rutas urbanas: 25 de Marzo - UD-338 (Figura 5) y Francisca Duarte - Villa Jade (Figura 6) y rutas interurbanas hacia el sur de estado Bolívar (Figura 7).



Figura 5. Ruta 25 de Marzo- UD 338

Fuente: Intranet de Transbolívar C.A.

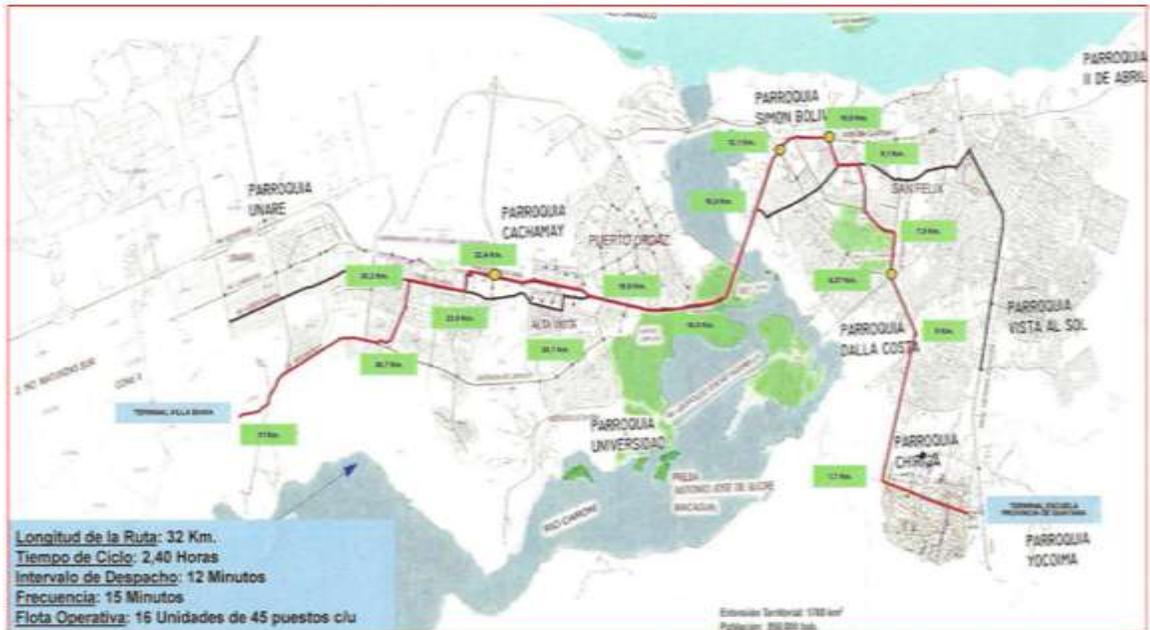


Figura 6. Ruta Francisca Duarte- Villa Jade

Fuente: Intranet de Transbolívar C.A.

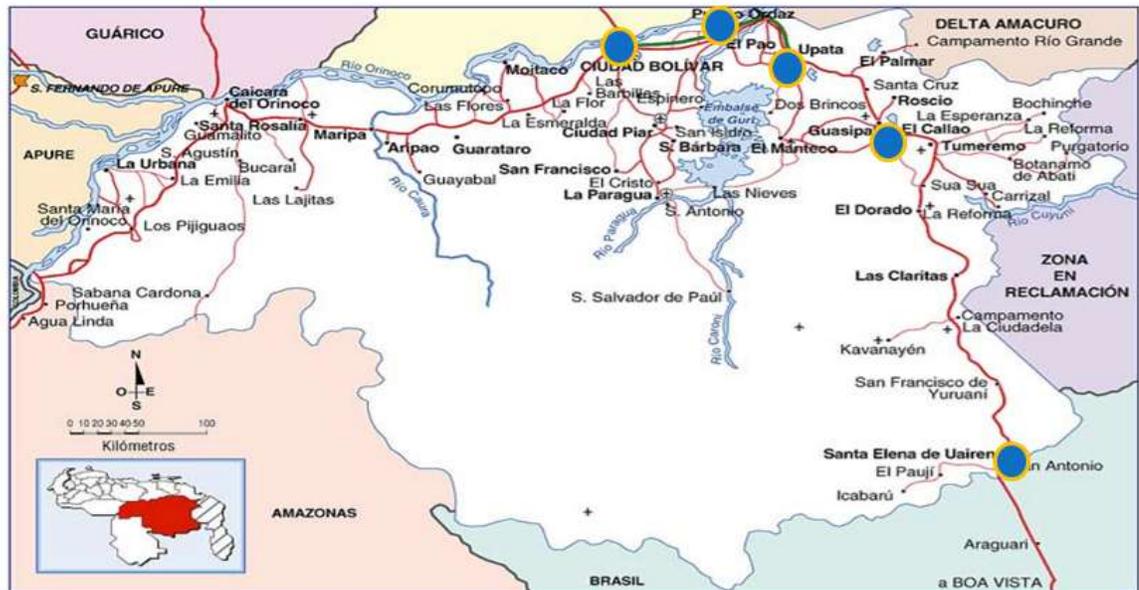


Figura 7. Rutas interurbanas de Transbolívar C.A.

Fuente: Intranet de Transbolívar C.A.

2.12 Estructura Organizativa

La estructura organizativa de la empresa Transbolívar, está compuesta por la Presidencia que se encarga de encaminar la empresa hacia el éxito y un total de cinco (5) gerencias: Gerencia General, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Recaudación, Gerencia de Administración y Finanzas. Además cuenta con la Oficina de Gestión del Talento Humano, la Coordinación de Sistemas, Presupuesto, entre otros. A continuación se muestra el organigrama de la empresa y la dependencia de cada área. (Ver figura 8)

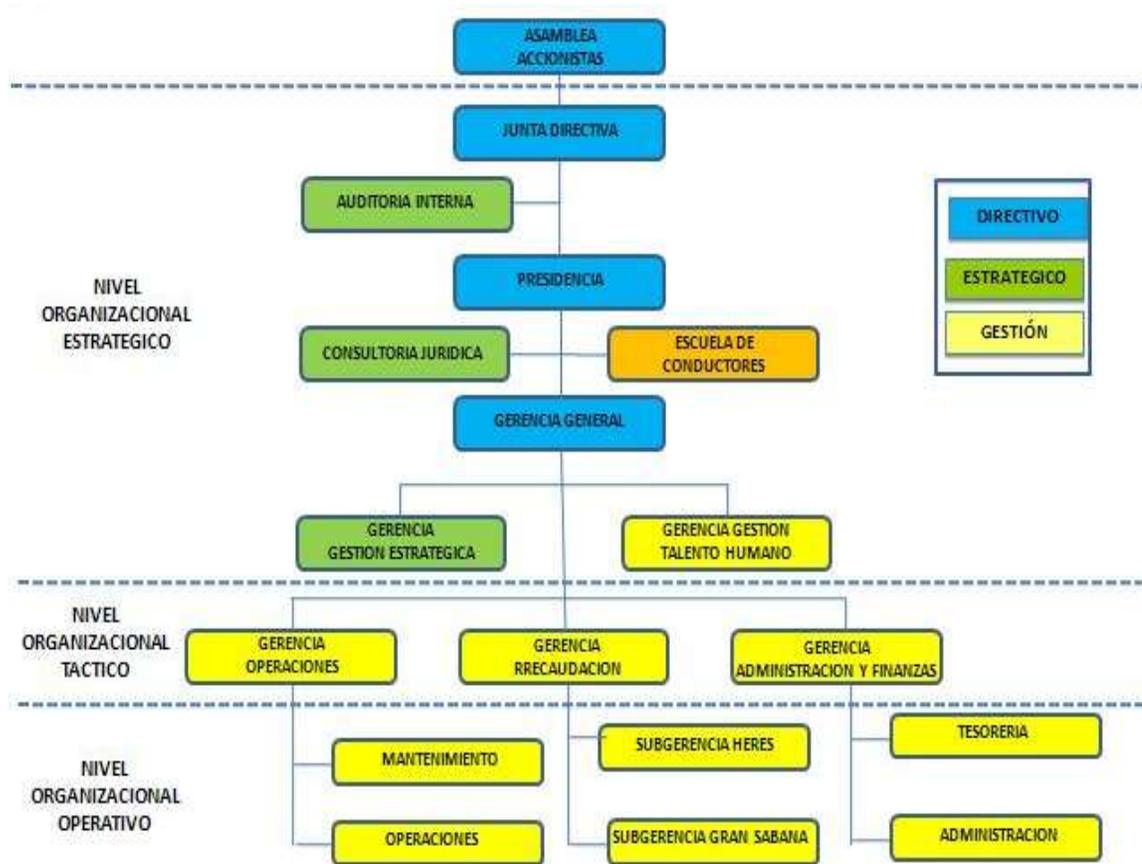


Figura 8. Estructura Organizativa de Transbolívar C.A.

Fuente: Gerencia General (2012)

2.13 Organigrama de Funciones

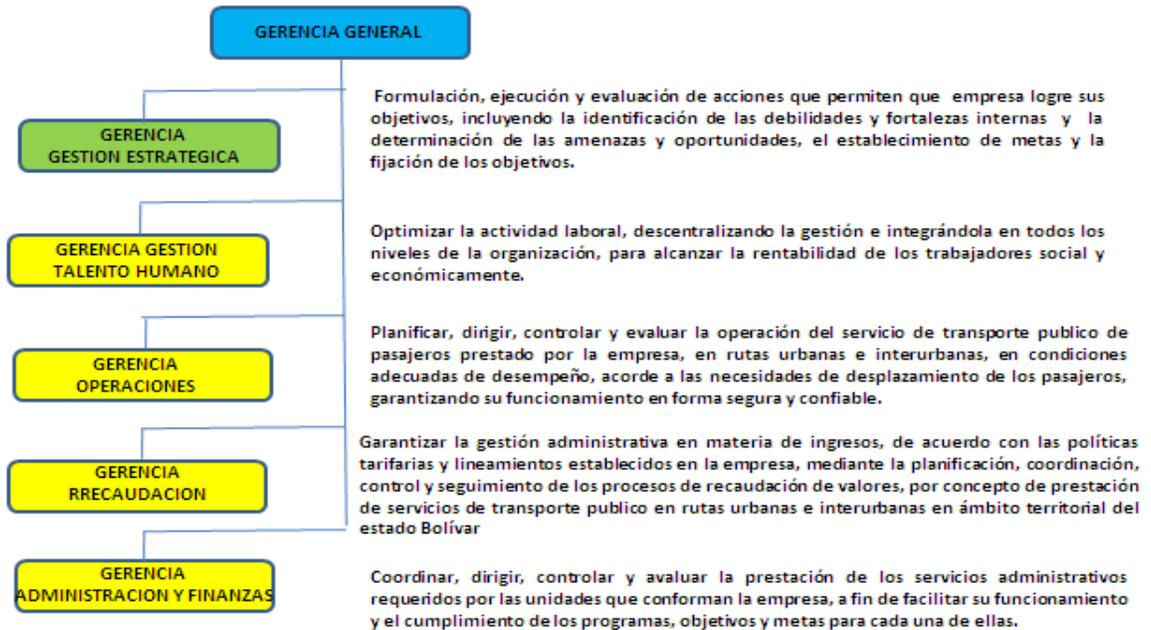


Figura 9. Organigrama de Funciones de Transbolívar C.A

Fuente: Gerencia General (2012)

2.14 Estructura Organizativa de Funciones de la Gerencia de Operaciones

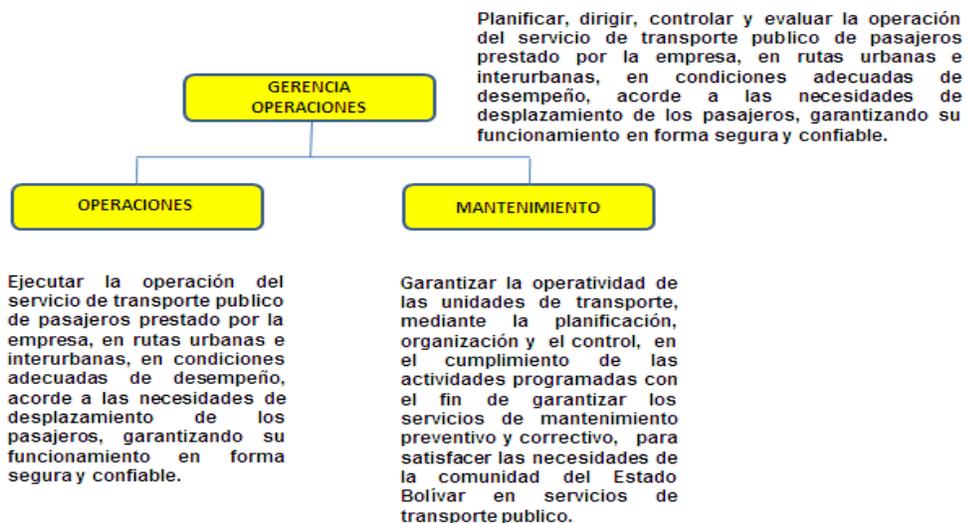


Figura 10. Estructura Organizativa de Funciones de la Gerencia de Operaciones

Fuente: Gerencia General (2012)

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

En el siguiente capítulo se presentan los antecedentes de la investigación, así como bases teóricas, consideraciones y conceptos que sirvieron de guía para llevar a cabo el presente estudio y lograr los objetivos propuestos.

3.1 Antecedentes de la investigación

Para llevar a término la investigación, fue de gran importancia consultar estudios realizados acerca del tema de interés, o que estén relacionados con el mismo, en este caso con la implementación del modelo SERVQUAL para el mejoramiento de la calidad.

JUNÍN, (2005) realizó un trabajo con el objetivo de “Diagnosticar el nivel de calidad en el servicio del Hotel Trinitarias suites en la ciudad de Barquisimeto estado Lara”. La metodología aplicada consistió en una investigación de campo descriptiva no experimental, cuya población estuvo constituida por los visitantes o turistas durante un periodo de tres meses en el año 2005.

El estudio se origino por reclamos ante la Gerencia del hotel, relacionadas con el incumplimiento de normas en las comidas servidas y los aspectos físicos de las instalaciones. A través del conocimiento de las opiniones y percepciones que tenia la población objeto de estudio sobre la calidad del servicio, lo que permitió detectar las consecuencias de las situaciones antes señaladas, arrojó que el 40% de los turistas se encontraron insatisfechos por

la calidad de este servicio en el hotel y que la forma como se media la calidad prestada en la empresa no era la adecuada con una encuesta semestral de cinco (5) preguntas, no permitía realizar una evaluación integral del hotel.

Este trabajo muestra semejanza con el estudio realizado, pues se nota la importancia actual de verificar si la calidad del servicio corresponde con las expectativas de los clientes, de no ser así, se deben realizar las mejoras respectivas que permitan prestar un servicio de calidad.

ROMERO, (2005) realizó una investigación la cual tuvo como objeto “Evaluar la calidad de Servicio ofrecida a los clientes de las Instituciones Autónomas de transporte lacustre y aéreo de la ciudad de Maracaibo”. Sus bases teóricas se soportan en los planteamientos de los autores Stanton, Etzel y Walker (2000), Mc Carthy y Perreautl, Jr. (2001), Mintzberg y Quin (1999) entre otros.

Metodológicamente, se tipificó como una investigación descriptiva, de campo, no experimental, transeccional. La población y muestra quedó conformada por los 177 sujetos usuarios, utilizándose un muestreo probabilístico estratificado. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario de 41 ítems y cuatro alternativas de respuestas, siendo el mismo validado por un grupo de diez (10) expertos evidenciando una confiabilidad de 0.86.

Los resultados permitieron concluir respecto al primer objetivo específico: el precio aceptado, no existe relación precio- calidad e información no satisfactoria; entre las ventajas comparativas solo resalta la ubicación; sobre las necesidades y expectativas de los usuarios, resalta la estima como positiva, los productos medianamente satisfactorios, variedad deficiente, el grado de satisfacción que poseen los usuarios, la seguridad es mediana al

igual la fiabilidad, la infraestructura, instalaciones y equipos vale decir los factores tangibles son similares a los de otras instituciones portuarias.

La actitud del empleado es positiva y la capacidad de respuesta, los lineamientos estratégicos para optimizar la calidad de servicio fueron: ofrecer un servicio personalizado y el posicionamiento en relación con un competidor. Las recomendaciones se dirigen fundamentalmente al reforzamiento del adiestramiento en las áreas débiles en el personal de atención al público.

Llevando a cabo un estudio de todos los factores que intervienen en la satisfacción de los usuarios, Transbolívar podría convertirse en una de las instituciones de transporte público modelo a nivel nacional, entregando altos estándares de calidad.

VILLALOBOS, (2005) desarrolló una investigación que guarda estrecha relación con la propuesta, el objetivo general de la investigación fue “Evaluar la calidad del servicio de taxis suministrada al Municipio Autónomo Maracaibo”. El tipo de investigación según el método fue descriptiva, según su propósito, aplicada. De acuerdo al periodo de recolección de datos, prospectiva; por la evolución del fenómeno, transversal y según la inferencia del investigador, observacional.

El diseño de la investigación utilizado fue no experimental, transeccional. La población estudiada correspondió a los usuarios de transporte de taxis y las empresas que suministran el servicio de transporte. El muestreo aplicado fue no probabilístico. Se seleccionó una muestra de 300 usuarios del servicio y otra muestra de 30 empresas de taxis. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento dos cuestionarios estructurados con escala tipo Lickert, uno aplicado a los usuarios de taxis y otros a las empresas que suministran el servicio, con cinco alternativas de respuesta. Ambos cuestionarios se elaboran en base a 66 preguntas.

Los cuestionarios fueron sometidos a una prueba de validez de contenido a través de consulta de 3 expertos. Se aplicó una prueba de confiabilidad al instrumento, utilizando el índice alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados: en el cuestionario para usuarios de taxis, resultó una confiabilidad de 0.8689 y en el cuestionario para empresas de taxis 0.9370. El análisis de los datos se apoyo en estadísticas descriptivas: media, desviación típica, frecuencias absolutas, relativas y acumuladas, valor mínimo y valor máximo. Los resultados obtenidos reflejaron una calidad media percibida por los usuarios de taxis y una alta calidad suministrada por las empresas de servicio de transporte. Se realizaron recomendaciones basadas en las propuestas teóricas utilizadas.

Transbolívar podría tomar en cuenta estas ideas y diseñar propuestas de mejoras que hagan que el servicio sea más eficiente y productivo, teniendo como meta convertirse en una empresa moderna, propiciando un servicio de calidad en el transporte público del Estado Bolívar.

3.2 Bases Teóricas

3.2.1 Transporte

Es el medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías. Como en todo el mundo, el transporte es y ha sido en Latinoamérica un elemento central para el progreso o el atraso de las distintas civilizaciones y culturas.

El transporte es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos o personas (contenido) de un lugar (punto de origen) a otro (punto de destino) en un vehículo (medio o sistema de transporte) que utiliza una determinada infraestructura (red de transporte). Esta ha sido una de las actividades terciarias que mayor expansión ha experimentado a lo largo de los últimos dos siglos, debido a la industrialización; al aumento del comercio y de los desplazamientos humanos tanto a escala nacional como internacional; y los avances técnicos que se han producido y que han repercutido en una mayor rapidez, capacidad, seguridad y menor coste de los transportes (Ver figura 11).

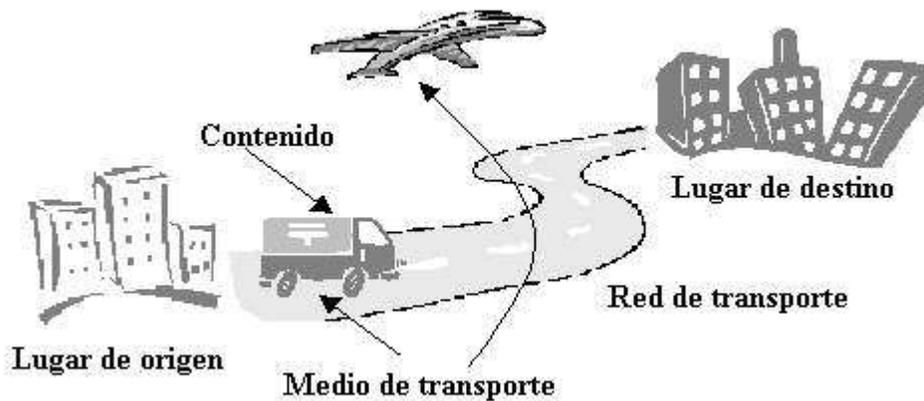


Figura 11. Definición de Transporte

Fuente: <http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/transportes.html>

Los medios de transporte son los diferentes sistemas o maneras de desplazar un determinado contenido de un lugar a otro. Estos se clasifican en medios terrestres (ferrocarril, automóvil), aéreos (avión) o acuáticos (fluviales o marítimos), cada uno de los cuales necesitará unas infraestructuras diferentes para su funcionamiento: Vías férreas y estaciones para el tren, carreteras para los automóviles, aeropuertos para los aviones, y puertos náuticos para los barcos.

La red de transporte es la infraestructura necesaria para la circulación de los vehículos que transportan las mercancías y/o las personas. Suelen estar dispuestas en el territorio conectando los núcleos de población de tal manera que se genere una red o malla de diferente densidad dependiendo del tráfico generado en la zona, normalmente las redes más densas se sitúan entorno a los nudos o lugares en los que se conectan varios ejes o sirven de intercambiador entre medios de transporte diferentes (carretera-aeropuerto; carretera-puerto; ferrocarril carretera...).

La existencia de unas u otras redes de transporte, o de la mayor o menor densidad de las mismas viene determinada por una serie de factores condicionantes, históricos, naturales o espaciales:

Condicionantes históricos: Acontecimientos históricos o decisiones tomadas en el pasado, como la localización de la capital estatal, políticas más o menos centralistas, conflictos internos y externos, etc. pueden haber influido en el diseño de la red de transporte.

Condicionamientos naturales: El relieve o el clima determinan de una manera importante los ejes de transportes. Así pues, el ferrocarril o la carretera se han de adaptar al relieve, siguiendo el paso natural por los puertos, montaña o bien salvar estos accidentes mediante la construcción de túneles, viaductos, etc. También el relieve es un condicionante para la localización de aeropuertos (para facilitar la maniobrabilidad de los aviones) y de puertos (que necesitan un determinado calado para el acceso de los barcos). El clima condiciona el transporte por carretera o ferrocarril en invierno, debido a las posibles nevadas o heladas, mientras que el transporte fluvial se va a ver determinado tanto por el invierno (ríos helados) como en verano (estiaje de los ríos).

Condicionamientos espaciales: La distribución de los asentamientos de población en el territorio, así como la localización de las industrias, las materias primas y las fuentes de energía influyen de manera decisiva en la red de transportes, tanto en la densidad de la misma como en la conectividad de los ejes.

3.2.2 Transporte Público

El transporte público es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los viajeros de transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador. Usualmente los viajeros comparten el medio de transporte y está disponible para el público en general. Incluye diversos medios como autobuses, trolebuses, tranvías, trenes, ferrocarriles suburbanos o ferrys. En el transporte interregional también coexiste el transporte aéreo y el tren de alta velocidad.

El transporte público urbano puede ser proporcionado por una o varias empresas privadas o por consorcios de transporte público. Los servicios se mantienen mediante cobro directo a los pasajeros. Normalmente son servicios regulados y subvencionados por autoridades locales o nacionales. Existen en algunas ciudades servicios completamente subvencionados, cuyo coste para el viajero es gratuito.

3.2.2.1 Características de Transporte Público

Dentro de los elementos que tiene un sistema de transporte, en los sistemas de transporte público, la demanda está dada por las personas (pasajeros) y la oferta está dada por los vehículos, la infraestructura, los

servicios y los operadores (conductores). En cambio, en muchos sistemas de transporte privado, la persona en un vehículo son parte de la demanda y las vías son la oferta.

3.2.3 Autobús

Los autobuses son prácticos y eficientes en rutas de corta y media distancia, siendo frecuentemente el medio de transporte más usado a nivel de transportes públicos, por constituir una opción económica. Las compañías de transporte buscan establecer una ruta basada en un número aproximado de pasajeros en el área a ser tomada. Una vez establecida la ruta, se construyen las paradas de autobuses a lo largo de esa ruta.

Sin embargo, dada su baja capacidad de pasajeros, no son eficientes en rutas de mayor uso. Los autobuses, en rutas altamente usadas, producen mucha contaminación, debido al mayor número de autobuses que son necesarios para el transporte eficiente de pasajeros en esa ruta. En este caso, es mejor el metro. Otra posibilidad es la construcción de un tramo único y especial para los autobuses, es decir, la implementación de un Sistema de Buses de Tránsito Rápido, con lo cual es posible llegar a capacidades cercanas a las de un sistema de metro, y mucho mayores que las de un sistema de tranvías. Uno de los ejemplos más interesantes de un sistema de buses de alta capacidad es TransMilenio en Bogotá, Colombia.

3.2.4 Calidad de Servicio

La calidad de servicio son los requerimientos que satisfacen las necesidades y deseos del cliente en la contratación y en el uso, es decir, consiste en cumplir expectativas del cliente.

En otro orden, se encuentra que constituye la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos cuantitativos y cualitativos del servicio. Igualmente definido este proceso como las actividades secundarias que realice una empresa para optimizar la satisfacción que reciba el cliente en sus actividades primarias (o principales).

3.2.4.1 Características de los servicios

Actualmente, la importancia de ofrecer bienes y servicios de calidad es cada vez más esencial en el mercado. Los consumidores son más exigentes y tienen una gran noción de lo que implica la calidad. Para cumplir con estas expectativas, se han desarrollado numerosas técnicas y herramientas para medir y asegurar la calidad de los productos ofrecidos por la industria. Sin embargo, en el caso de los servicios, esto es aún más complejo, dada la naturaleza subjetiva que los caracteriza.

Un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al cliente. Esto significa que los servicios poseen tres características típicas que explican la complejidad de su estudio:

- *Intangibilidad*: Un servicio no es objeto que pueda poseerse o palpase, es más bien un beneficio que compra el usuario.
- *Heterogeneidad*: el resultado del servicio depende de quién lo lleve a cabo y de las circunstancias bajo las que se genera; su percepción depende de la persona que lo contrata.

- *Inseparabilidad*: este concepto implica que la producción y el consumo del servicio ocurren simultáneamente, por lo que el usuario se ve envuelto en el mismo.

La satisfacción del cliente es uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio, y surge de la diferencia entre lo que el cliente percibe del mismo, una vez que la experiencia ha tenido lugar, y las expectativas que se genera antes de contratarlo.

Dada las características propias de un servicio, la relación entre percepciones y expectativas es relativa a cada cliente en particular, y es importante reconocer que es él mismo quien la determina, no el prestador del servicio. Sin embargo, el proveedor puede influir en la satisfacción del cliente intentando cumplir con sus expectativas (superándolas en el mejor de los casos) o, de ser necesario, intentando manipular las expectativas para que el valor percibido por el cliente no las supere.

Por lo tanto, la calidad de un servicio es subjetiva, está directamente relacionada a lo que el cliente percibe, es decir, el juicio que realiza sobre la excelencia o superioridad del servicio prestado. El éxito del resultado dependerá de la capacidad de la empresa prestadora del servicio por conocer y comprender las necesidades del cliente, así como del esfuerzo y la eficacia con la que se lleve a cabo el proceso y del costo en que incurre el cliente para acceder al servicio. Cabe destacar que el costo no sólo implica el precio del servicio, sino la utilidad de lugar, tiempo y forma que proporcione.

Sin embargo, para que un servicio pueda ser considerado de calidad, esta percepción positiva debe ser consistente, es decir, debe ocurrir repetidamente, no sólo con uno, sino con varios consumidores en distintas ocasiones. Esta tarea no es fácil; por lo que la aplicación de un modelo de

gestión de servicios resulta efectiva para orientar a la empresa a adoptar una cultura de calidad.

3.2.5 SERVQUAL

La escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.

Los autores sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, usuarios, pacientes, alumnos, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas es el indicador para mejorar.

- **Necesidades, expectativas y percepciones de clientes**

El usuario o cliente tiene ciertas necesidades y deseos, de los cuales a veces incluso no está consciente. Estas necesidades y deseos deben ser recogidos por la organización para diseñar y prestar (entregar) servicios que logren su satisfacción.

Algunos sistemas son capaces de identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros sólo perciben las necesidades de las cuales el cliente está consciente. Ambas perspectivas son útiles para mejorar la calidad de servicio y tender a una mayor satisfacción de quien recibe el

servicio. 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.

La brecha que existe entre percepción y expectativas, establece según este modelo, la medición de calidad. Como las necesidades son dinámicas y dependen de un conjunto de factores internos y externos, en definitiva esta medición expone el déficit de calidad de servicio, indicando ciertas dimensiones en las cuales la organización debe trabajar.

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 (Beneficios Ideales).
- Lo que perciben encontrar los clientes (Beneficios Descriptivos).
- Las brechas de insatisfacción específicas.

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

3.2.5.1 Dimensiones de SERVQUAL

Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización:

- **Confiabilidad**, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- **Responsabilidad**, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- **Seguridad**, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- **Empatía**, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
- **Bienes materiales o tangibles**, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

En base a las cinco dimensiones mencionadas se estructuran tres instrumentos de medición, que en conjunto entregan una medida de la calidad de servicio para el cliente:

1.- Evaluación de expectativas de calidad de servicios

El instrumento utilizado en esta fase del estudio es un cuestionario que contiene 21 preguntas respecto al servicio que se espera brinde una compañía de servicio excelente. Las preguntas están redactadas de manera general para aplicarse a cualquier institución; por tal motivo, para cada situación específica es necesario adaptar los enunciados a las características específicas de la organización en la que se va a aplicar. Las preguntas se agrupan en las cinco dimensiones descritas.

2.- Evaluación de la preponderancia de las dimensiones de calidad

Esta fase del estudio consiste en un cuestionario en el cual los clientes expresan la importancia relativa que tiene para ellos cada una de las cinco dimensiones de servicio.

3.- Evaluación de la percepción de calidad de servicios

Se solicita a los clientes responder un cuestionario que indica sus percepciones específicas respecto al servicio brindado por la organización en estudio. Básicamente, los enunciados son los mismos que en la fase 1, pero aplicados a la organización en estudio.

3.2.5.2 El modelo de las brechas de la calidad de servicio

La escala multidimensional SERVQUAL se asocia al “Modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio”, desarrollado por Valerie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner. La idea central de este modelo es que las organizaciones que satisfacen a sus clientes y establecen relaciones de largo plazo con

ellos, son capaces de cerrar la brecha que existe entre lo que espera el cliente y lo que recibe. Se conoce también como el modelo de las cinco brechas ya que contempla la posible existencia de cinco tipos de discrepancias o "brechas" en la cadena de servicio de una organización. Mediante la Identificación de estas brechas, se pueden localizar áreas de oportunidad en el servicio al cliente.

Satisfacer al cliente en cuanto a calidad de servicio implica, por una parte, cerrar la brecha del cliente, es decir, el vacío entre sus percepciones y las expectativas, y por otra parte, cerrar la brecha del proveedor del servicio o causas que originan la brecha del cliente. Con ello se refieren a no saber lo que el cliente (usuario) espera, no seleccionar el diseño ni los estándares del servicio correctos, no entregar el servicio con los estándares adecuados, no igualar el desempeño con las promesas.

Estas brechas se producen fundamentalmente por diferencias entre:

1. Expectativas de los clientes y percepciones de la organización respecto a dichas expectativas.
2. Percepciones de la organización respecto a las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad en el servicio.
3. Las especificaciones de calidad en el servicio y el servicio que actualmente se esté brindando a los clientes.
4. El servicio que actualmente se está brindando a los clientes y lo que se comunica a los clientes respecto a dicho servicio.
5. Servicio esperado y servicio percibido.

La formalización de la medición de la calidad a través de la comparación de las expectativas con las percepciones se realiza a través de la escala SERVQUAL, que conceptualiza dicha diferencia como una variable multidimensional.

La escala determina la calidad de servicio mediante la diferencia entre expectativas y percepciones valorando ambas a través de un cuestionario de 21 ítems, divididos en las 5 dimensiones, es decir, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, y bienes materiales.

Cada uno de los ítems es medido a través de una escala numérica que va desde una calificación 1, para una percepción o expectativa muy baja para el servicio en cuestión, hasta una calificación 5, para una percepción o expectativa muy elevada del mismo servicio.

Una vez tabulada la información de los cuestionarios, para obtener el valor de las brechas, se calculan las respectivas medias para cada afirmación y dimensión. Se calcula también la respectiva desviación típica en cada caso, para asegurarse que los valores de las medias sean representativos de las respuestas del conjunto de cuestionarios procesados.

Para cada dimensión y cada afirmación incluida en ellas, se procede a calcular la brecha absoluta, la que se obtiene de restar el valor medio respectivo correspondiente a expectativas de la afirmación o dimensión, según sea el caso, del valor medio respectivo correspondiente a percepciones. ($P - E$). Si dicho valor es positivo ($P > E$), significa que la percepción supera a la expectativa y por lo tanto existe satisfacción en ese ítem.

Por el contrario, si dicho valor es negativo ($P < E$), significa que no se cumple con la expectativa y por lo tanto existe insatisfacción. Si bien la brecha absoluta indica si se está cumpliendo con las expectativas o si no se logra satisfacción, sitúa todas las dimensiones y aspectos puntuales contenidos en ellas en un mismo plano de importancia, por lo que los

resultados obtenidos en esta medición no ayudan a priorizar los aspectos que requieren más atención, ni a aplicar los recursos a los aspectos puntuales que son prioritarios para el cliente.

Para solucionar ese impase, se calcula lo que se denomina brechas relativas. Estas se calculan multiplicando los resultados de (P – E) de cada dimensión y factores que la componen, por su respectiva preponderancia (porcentaje asignado para cada afirmación en el cuestionario respectivo). De esta forma, la brecha correspondiente se relativiza en importancia y se obtienen indicadores que permiten asignar recursos y esfuerzos por prioridades, con el fin de mejorar la satisfacción de la cartera de clientes (usuarios), según su indicación respecto de que elementos le resultan más importantes para sentirse satisfechos con la calidad del servicio.

En la actualidad SERVQUAL es el modelo de investigación más usado para medir la calidad de servicios, sin embargo, esta metodología no está exenta de críticas, las cuales son resumidas por BUTTLE (1996) en los siguientes puntos:

1.- Desde un punto de vista teórico

- SERVQUAL, está basado en un modelo inapropiado de comparación (expectativas - percepciones) más que en modelo actitudinal frente a la calidad de servicio.
- La operacionalización de las percepciones y expectativas (P - E) ha sido criticada debido a que hay muy poca evidencia de que los consumidores evalúen la calidad de servicio en función de la brecha existente entre percepciones y expectativas.

- SERVQUAL, centra su atención en el proceso de entrega del servicio más que en el resultado de la provisión del servicio, es decir del encuentro del proveedor con el consumidor.
- El número de dimensiones propuestas por el instrumento SERVQUAL y su estabilidad cuando se cambia el contexto en el cual fueron desarrolladas.

2.- Desde un punto de vista operacional.

- Las expectativas no desempeñan un rol fundamental en la calidad de servicios.
- Los encuestados muestran una gran confusión cuando son inquiridos en base a expectativas y percepciones. Estas controversias respecto a la validez, conceptualización y operacionalización de la medición de la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del consumidor no son más que evidencias de que aun es necesario desarrollar mayor investigación sobre estos temas.

En todo caso, el Modelo de las Brechas de Calidad de servicio, provee sustento metodológico a la Escala SERVQUAL, y la hace un instrumento de gran utilidad y uso para medir calidad de servicio y satisfacción de clientes (usuarios), temas cada vez más sensibles para las organizaciones privadas y públicas, dada la realidad cambiante de las interacciones con éstos en contextos cada vez más competitivos y mayores exigencias en calidad.

3.2.6 Encuesta

Una encuesta es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

A diferencia de un censo, donde todos los miembros de la población son estudiados, las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio. En una encuesta bona fide, la muestra no es seleccionada caprichosamente o sólo de personas que se ofrecen como voluntarios para participar.

La muestra es seleccionada científicamente de manera que cada persona en la población tenga una oportunidad medible de ser seleccionada. De esta manera los resultados pueden ser proyectados con seguridad de la muestra a la población mayor. La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en mas o menos la misma manera. La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra sino obtener un perfil compuesto de la población.

Una "encuesta" recoge información de una "muestra." Una "muestra" es usualmente sólo una porción de la población bajo estudio. El estándar de la industria para todas las organizaciones respetables que hacen encuestas es que los participantes individuales nunca puedan ser identificados al reportar los hallazgos. Todos los resultados de la encuesta deben presentarse en resúmenes completamente anónimos, tal como tablas y gráficas estadísticas.

3.2.6.1 Tamaño de la muestra

El tamaño de muestra requerido en una encuesta depende en parte de la calidad estadística necesaria para los establecer los hallazgos; esto a su vez, está relacionado en cómo esos hallazgos serán usados.

Aún así, no hay una regla simple para el tamaño de muestra que pueda ser usada en todas las encuestas. Mucho de esto depende de los recursos profesionales y fiscales disponibles. Los analistas frecuentemente encuentran que una muestra de tamaño moderado es suficiente estadística y operacionalmente. Por *ejemplo*, las muy conocidas encuestas nacionales frecuentemente usan cerca de 1.000 personas para obtener información razonable sobre actitudes y opiniones nacionales.

Cuando nos damos cuenta que una muestra apropiadamente seleccionada de sólo 1.000 individuos puede reflejar varias características de la población total, es fácil apreciar el valor de usar encuestas para tomar decisiones informadas en una sociedad compleja como la nuestra. Las encuestas proveen medios rápidos y económicos de determinar la realidad de nuestra economía y sobre los conocimientos, actitudes, creencias, expectativas y comportamientos de las personas.

3.2.6.2 Métodos comunes de Encuestas

Las encuestas pueden ser clasificadas en muchas maneras. Una dimensión es por tamaño y tipo de muestra. Las encuestas pueden ser usadas para estudiar poblaciones humanas o no humanas (por ejemplo, objetos animados o inanimados, animales, terrenos, viviendas). Mientras que muchos de los principios son los mismos para todas las encuestas, el foco aquí será en métodos para hacer encuestas a individuos.

Muchas encuestas estudian todas las personas que residen en un área definida, pero otras pueden enfocarse en grupos particulares de la población - niños, médicos, líderes de la comunidad, los desempleados, o usuarios de un producto o servicio particular. Las encuestas también pueden ser conducidas con muestras locales, estatales o nacionales.

Las encuestas pueden ser clasificadas por su método de recolección de datos. Las encuestas por correo, telefónicas y entrevistas en persona son las más comunes. Extraer datos de récords médicos y otros se hace también con frecuencia. En los métodos más nuevos de recoger datos, la información se entra directamente a la computadora ya sea por un entrevistador adiestrado o aún por la misma persona entrevistada. Un ejemplo bien conocido es la medición de audiencias de televisión usando aparatos conectados a una muestra de televisores que graban automáticamente los canales que se observan.

Las encuestas por correo pueden ser de costo relativamente bajo. Como con cualquier otra encuesta, existen problemas en usar este método si no se presta suficiente atención a obtener niveles altos de cooperación. Estas encuestas pueden ser más efectivas cuando se dirigen a grupos particulares,

tal como suscriptores a una revista especializada o a miembros de una organización profesional.

Las entrevistas telefónicas son una forma eficiente de recoger ciertos tipos de datos y se están usando con cada vez mayor frecuencia. Se prestan particularmente bien a situaciones donde es necesario obtener resultados oportunos y cuando el largo de la encuesta es limitado.

Las entrevistas en persona en el hogar u oficina de un participante son mucho más caras que las encuestas telefónicas o por correo. Estas pueden ser necesarias especialmente cuando se debe recoger información compleja.

Algunas encuestas combinan varios métodos. Por ejemplo, una encuestadora puede usar el teléfono para identificar participantes elegibles (tal como localizar individuos mayores elegibles para Medicare) y luego hacer cita para una entrevista en persona.

3.2.6.3 Preguntas que se hacen en una Encuesta

Podemos clasificar las encuestas también por su contenido. Algunas encuestas enfocan en las opiniones y actitudes (tal como las encuestas pre-eleccionarias), mientras que otras se preocupan por características o comportamiento reales (tal como la salud de las personas, vivienda, gastos del consumidor o hábitos de transportación).

Muchas encuestas combinan preguntas de ambos tipos. Los participantes pueden ser preguntados si han oído ó leído sobre algún asunto... qué saben sobre él... su opinión... con cuanta firmeza sienten y por qué... su experiencia sobre el asunto... y ciertos datos personales que ayudará al

analista a clasificar sus respuestas (tal como edad, género, estado civil, ocupación y lugar de residencia).

Las preguntas pueden ser abiertas ("¿Por qué siente así?"), o cerradas ("¿Aprueba usted o desaprueba?"). Los entrevistadores pueden solicitar al participante que evalúe un candidato político o un producto usando alguna escala, o pueden solicitarle que ordene varias alternativas.

3.2.7 Cuestionario

Los cuestionarios proporcionan una alternativa muy útil para la entrevista; sin embargo, existen ciertas características que pueden ser apropiadas en algunas situaciones e inapropiadas en otras. Al igual que las entrevistas, deben diseñarse cuidadosamente para una máxima efectividad.

3.2.7.1 Recolección de datos mediante cuestionarios

Para los analistas los cuestionarios pueden ser la única forma posible de relacionarse con un gran número de personas para conocer varios aspectos del sistema. Cuando se llevan a cabo largos estudios en varios departamentos, se puede distribuir los cuestionarios a todas las personas apropiadas para recabar hechos en relación al sistema. En mayor parte de los casos, el analista no verá a los que responde; no obstante, también esto es una ventaja porque aplican muchas entrevistas ayuda a asegurar que el interpelado cuenta con mayor anonimato y puedan darse respuestas mas honestas (y menos respuestas prehechas o estereotipadas). También las preguntas estandarizadas pueden proporcionar datos más confiables.

3.2.7.2 Selección de formas para cuestionarios

El desarrollo y distribución de los cuestionarios; por lo tanto, el tiempo invertido en esto debe utilizarse en una forma inteligente. También es importante el formato y contenido de las preguntas en la recopilación de hechos significativos.

Existen dos formas de cuestionarios para recabar datos: cuestionarios abiertos y cerrados, y se aplican dependiendo de si los analistas conocen de antemano todas las posibles respuestas de las preguntas y pueden incluirlas. Con frecuencia se utilizan ambas formas en los estudios de sistemas.

3.2.7.3 Cuestionario Abierto

Al igual que las entrevistas, los cuestionarios pueden ser abiertos y se aplican cuando se quieren conocer los sentimientos, opiniones y experiencias generales; también son útiles al explorar el problema básico, por ejemplo, un analista que utiliza cuestionarios para estudiar los métodos de verificación de crédito, es un medio.

El formato abierto proporciona una amplia oportunidad que quienes respondan escriban las razones de sus ideas. Algunas personas sin embargo, encuentran más fácil escoger una de un conjunto de respuestas preparadas que pensar por sí mismas.

3.2.7.4 Cuestionario Cerrado

El cuestionario cerrado limita las respuestas posibles del interrogado. Por medio de un cuidadoso estilo en la pregunta, el analista puede controlar el marco de referencia. Este formato es el método para obtener información

sobre los hechos. También fuerza a los individuos para que tomen una posición y forma su opinión sobre los aspectos importantes.

3.2.8 Análisis estadísticos

Se utilizan cuando el estudio requiere describir aspectos o características de la realidad de modo local o global pero que la descripción de estas características no sean típicas de un solo elemento de la población sino que lo sean de la población misma.

En otras palabras se requiere de un estudio estadístico cuando el fenómeno que se evalúa se presenta con regularidad de modo que el uso de las frecuencias o repetición de la aparición de las características sea esencial para el diagnóstico de esa realidad local o global.

Se distinguen tres tipos de análisis estadístico según el número de variables que se analicen conjuntamente; univariado, bivariado y multivariado.

3.2.9 Diagrama Causa-Efecto

El Diagrama de Causa-Efecto o Diagrama de Ishikawa es un método gráfico que refleja la relación entre una característica de calidad (muchas veces un área problemática) y los factores que posiblemente contribuyen a que exista. Es decir, es una gráfica que relaciona el efecto (problema) con sus causas potenciales.

El diagrama de Ishikawa (DI) es una gráfica en la cual, en el lado derecho, se anota el problema, y en el lado izquierdo se especifican por escrito todas

sus causas potenciales, de tal manera que se agrupan o estratifican de acuerdo con sus similitudes en ramas y sub-ramas. Por ejemplo, una clasificación típica de las causas potenciales de los problemas en manufactura son: mano de obra, materiales, métodos de trabajo, maquinaria, medición y medio ambiente. En ella, cada posible causa se agrega en alguna de las ramas principales (ver Figura 12).

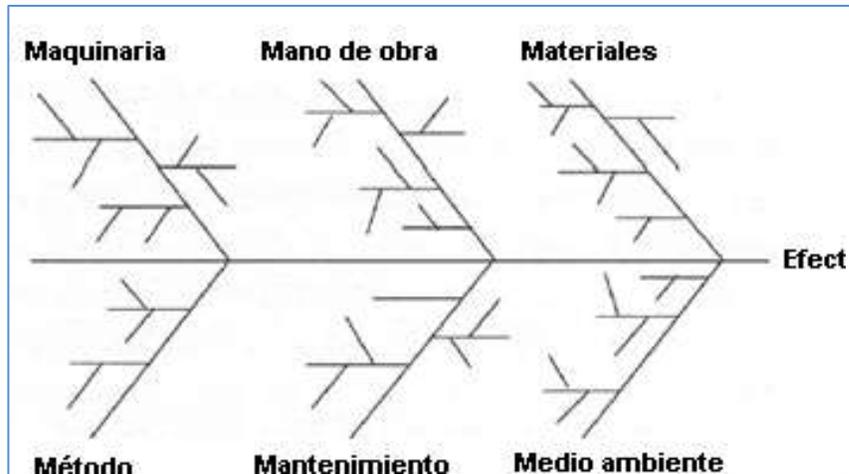


Figura 12. Diagrama Causa- Efecto

Fuente: www.tecnociencia.es/especiales/sistemas_gestion/calidad

Este diagrama es utilizado cuando:

- Se requiere realizar un análisis en forma gráfica y estructurada.
- Se necesite analizar una situación, condición o problema específico a fin de determinar las causas que los originan.
- Se desea analizar el resultado de un proceso y las cosas que necesitamos para lograrlo (visualización positiva)

3.2.9.1 Procedimiento para la Elaboración de un Diagrama Causa-Efecto

- **Paso 1:** Describir el efecto o atributo de calidad.
- **Paso 2:** Escoger una característica de calidad y escribirla en el lado derecho de una hoja de papel, dibujar de izquierda a derecha la línea de espina dorsal y encerrar la característica en un cuadrado,

enseguida, escriban las causas primarias que afectan a la característica de calidad, en forma de grandes huesos, cerrados también en un cuadrado.

- **Paso 3:** Escribir las causas (causas secundarias) que afectan a los grandes huesos, (causas primarias) como huesos medianos, y escriba las causas (causas terciarias) que afectan a los huesos medianos como huesos pequeños.
- **Paso 4:** Asigne la importancia de cada factor y marque los factores particularmente importantes que parecen tener un efecto significativo sobre las características de calidad.
- **Paso 5:** Registre cualquier información que pueda ser de utilidad.

3.2.9.2 Ventajas Adicionales que Tiene el Uso del Diagrama Causa-Efecto

- Las causas del problema se buscan activamente y los resultados quedan plasmados en el diagrama.
- Muestra el nivel de conocimientos técnicos que se han logrado sobre el proceso.
- Sirve para señalar todas las posibles causas de un problema y cómo se relacionan entre sí, con lo cual la solución del problema se vuelve un reto y se motiva así el trabajo por la calidad.

3.2.10 Análisis FODA

Es una importante herramienta de la planeación estratégica que conducen al desarrollo de cuatro tipos de estrategias: FO, DO, FA y DA. Las letras F, O, D y A representan fortalezas (I), oportunidades (E), debilidades (I) y amenazas (E) respectivamente y constituyen el ámbito externo e interno de una organización. (Ver Figura 13)

- **Ámbito interno:** se analizan las debilidades y fortalezas de una empresa en los aspectos claves de gerencia, financieros, mercadeo, maquinaria, tecnologías, rentabilidad, producción, investigación y desarrollo, capacidad instalada y utilizada de la empresa, recursos humanos, índice de rotación de empleados, si existe descripción de cargos, antigüedad de empleados, políticas de remuneración, sueldos con respecto a la competencia.
- **Ámbito externo:** enfoca las oportunidades y amenazas en los aspectos sociales, culturales, demográficas, geográficas, políticas gubernamentales y jurídicas, tecnológicos, competitivos y económicos: inflación, control de cambio, intereses.

3.2.10.1 Pasos para construir una matriz FODA

1. Hacer una lista de las fortalezas internas claves.
2. Hacer una lista de las debilidades internas decisivas.
3. Hacer una lista de las oportunidades externas importantes.
4. Hacer una lista de las amenazas externas claves.
5. Comparar las fortalezas internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias FO resultantes en la casilla apropiada.
6. Cotejar las debilidades internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias DO resultantes.
7. Comparar las fortalezas internas con las amenazas externas y registrar las estrategias FA resultantes.
8. Hacer comparación de las debilidades internas con las amenazas externas y registrar las estrategias DA resultantes.

FO (Fortalezas-Oportunidades)

Se basan en el uso de las fortalezas internas de una empresa con el objeto de aprovechar las oportunidades externas. Sería ideal para una empresa poder partir de sus fortalezas y mediante el uso de sus recursos aprovecharse del mercado para sus productos y servicios.

DO (Debilidades-Oportunidades)

Tienen como objetivo la mejora de las debilidades internas, valiéndose de las oportunidades externas. A veces una empresa disfruta de oportunidades externas decisivas, pero presenta debilidades internas que le impiden explorar dichas oportunidades.

FA (Fortalezas-Amenazas)

Se basan en la utilización de las fortalezas de una empresa para evitar o reducir al mínimo el impacto de las amenazas externas.

DA (Debilidades-Amenazas).

Tiene como objetivo derrotar las debilidades internas y eludir las amenazas externas intentando minimizarlas, mediante estrategias de carácter defensivo, pues un gran número de estas pueden llevar a una empresa a una posición muy inestable.

DEJAR SIEMPRE EN BLANCO	FORTALEZAS (F) Hacer lista de fortalezas	DEBILIDADES (D) Hacer lista de debilidades
OPORTUNIDADES (O) Hacer lista de oportunidades	ESTRATEGIAS (FO) Uso de fortalezas para aprovechar oportunidades	ESTRATEGIAS (DO)
AMENAZAS (A) Hacer lista de amenazas	ESTRATEGIAS (FA) Uso de fortalezas para evitar amenazas o hacerle frente	ESTRATEGIAS (DA) Reducir a un mínimo las debilidades y evitar amenazas

Figura 13. Esquema ilustrativo de Matriz FODA

Fuente: Material de Organización de Empresas

3.2.11 Mapa de Proceso

El mapa de procesos ofrece una visión general del sistema de gestión. En el se representan los procesos que componen el sistema así como sus relaciones principales. Dichas relaciones se indican mediante flechas y registros que representan los flujos de información.

Un mapa de procesos permite tener una visión global del sistema en este caso de lo que se denomina la organización (la empresa). Visualiza la relación entre la organización y las partes interesadas. Permite obtener una primera idea sobre las operaciones, las funciones y los procesos. Debe representar además las relaciones e interrelaciones dentro de la organización y con las partes interesadas.

Para realizar el mapa del proceso lo primero que debe hacerse es:

- 1) Delimitar los procesos: Identificar quienes son los dueños, los clientes y los proveedores.
- 2) Plantear cuál es el objetivo a alcanzar.
- 3) Qué y quién da impulso al proceso.
- 4) Cuáles son los elementos de entrada del proceso.
- 5) Cómo y a través de quien (responsable) y con quién (interrelaciones) se ejecuta el proceso.
- 6) Cuáles son los resultados del proceso (salidas).
- 7) Cómo y cuándo se mide, visualiza y evalúa la aptitud de funcionamiento.
- 8) Visualizar que el proceso sea claro y comprensible (hacer un flujograma).
- 9) Evidenciar que el cliente está satisfecho.

Hay que clasificar los procesos, preparar un modelo de proceso para la empresa y preparar la documentación de los procesos (descripción y flujograma).

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se muestran los aspectos más resaltantes en relación al diseño metodológico empleado para llevar a cabo la investigación, describiendo el tipo y diseño de la investigación, así como las unidades de análisis, eventos o variables, las técnicas o instrumentos de recolección utilizadas, el procedimiento de la recolección de datos, el procesamiento de la información y el análisis de la misma.

4.1 Tipo de Investigación

La investigación aplicada es de tipo descriptiva- evaluativa, debido a que esta trabaja sobre realidades de hechos, caracterizada fundamentalmente por presentar una interpretación precisa de la necesidad de mejorar la calidad del servicio prestado por la empresa Transbolívar y de esta forma cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios, a través de la implementación del modelo SERVQUAL que permita analizar las brechas entre lo que el usuario espera y lo que realmente se esta proporcionando.

El estudio corresponde al tipo de investigación descriptiva, ya que permitió comprender la descripción y análisis de la naturaleza actual del servicio prestado, es decir, de la situación de las diferentes variables involucradas en la calidad del servicio.

Según Arias (1999), la investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno con establecer su estructura o comportamiento”. (P.20). Con referencia a lo citado anteriormente los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables, para llegar a conocer situaciones logrando así, aportar soluciones, mejoras, recomendaciones entre otros.

Seguidamente, la investigación es evaluativa porque tiene como propósito apreciar la efectividad y/o desempeño de un proceso, en cuanto al cumplimiento de los objetivos, en correspondencia con el contexto en el cual el evento ocurre.

Según Ibidem (2000), la investigación evaluativa “se caracteriza porque su objetivo fundamental es obtener información relevante y objetiva que permita juzgar y decidir en relación al valor de un determinado programa, producto o técnica” (P.24). Este planteamiento pone de manifiesto que el objetivo fundamental de este tipo de investigación es medir los efectos de un programa al comparar las metas que se propuso alcanzar con los resultados obtenidos, con el fin de tomar las decisiones pertinentes.

4.2 Diseño de la investigación

La investigación corresponde al diseño de campo no experimental. Es de campo ya que los datos fueron recolectados en el área de trabajo y no experimental pues solo se observó el fenómeno en estudio.

Sabino (2000), señala que la investigación de campo, “se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos” (P.36). En otras palabras, el investigador efectúa una medición de

los datos, con esto, se puede decir que el tipo de investigación de campo, se realiza en el sitio objeto de estudio.

Hernández y otros (1991), definen la investigación no experimental como “Aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es la investigación en donde no se modifican intencionalmente la (s) variable (s) independiente (s)”. (P.23) Con esto se quiere decir que solo se observa el fenómeno sin realizar alteraciones a ella.

4.3 Unidades de Análisis

Parra (2000) define la población como “el conjunto integrado por todas las mediciones u observaciones del universo de interés en la investigación”. Constituye la totalidad de las observaciones correspondientes a una variable en el universo considerado, siendo necesario definirlo para saber cuales elementos lo conforman” (p.14). Para el presente estudio se tomará como población la movilización diaria de Transbolívar, teniendo los siguientes datos:

Tabla 1. Movilización diaria de Pasajeros de Transbolívar C.A

	Pasajeros movilizados por unidad (Aprox.)	Unidades Operativas	Pasajeros movilizados diariamente	Total de pasajeros movilizados diariamente
TURNO A	310	10	3100	6200
TURNO B	310	10	3100	

Fuente: Datos de movilización de Transbolívar C.A

Muestra

Atendiendo a las premisas de Parra (2000) se puede definir la muestra como el subconjunto que se extrae de la población total, también es parte o grupo particular de la población que se quiere estudiar, la cual reúne todas las características generales de la misma, a la que va a ser aplicado el instrumento seleccionado para el caso en concreto.

Considerando que la población está conformada por 6200 personas los cuales son los usuarios del servicio, se estimó conveniente calcular la muestra poblacional que cumpliera con los atributos de representatividad y aleatoriedad. Para ello, se empleó la fórmula presentada por Chávez (2001) en atención a Sierra (1974, p.178) el cual propone para universos finitos lo siguiente:

$$n = \frac{4 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2(N - 1) + 4 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

p y q=son las varianzas= 50% de probabilidad del éxito o fracaso respectivamente

E=es el error muestral seleccionado por el investigador=asumido al 5%

n= representa al tamaño muestral producto del cálculo= Por calcular

N= tamaño de la población= 6200 personas

4= es una constante

Sustituyendo los valores en la fórmula:

$$n = \frac{4 \times 6200 \times 50 \times 50}{25(6200 - 1) + (4 \times 50 \times 50)} = \frac{62000000}{164975} = 375,81 \approx 376 \text{ personas}$$
$$n = 376 \text{ personas}$$

Igualmente, se estudió la calidad interna en la empresa, teniendo en cuenta que Transbolívar cuenta con 114 empleados, se tomará como muestra a un grupo representativo a quienes se les realizarán encuestas aplicando el modelo SERVQUAL.

$$n = \frac{4 \times 114 \times 50 \times 50}{25(114 - 1) + (4 \times 50 \times 50)} = \frac{1140000}{12825} = 88,88 \approx 89 \text{ personas}$$

Entonces, el estudio se realizó a 376 usuarios del servicio y 89 empleados de la empresa, dando un total de 465 personas, con la finalidad de evaluar tanto la calidad percibida por los usuarios como por los empleados de Transbolívar.

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para evaluar la calidad del servicio de transporte público ofrecido por Transbolívar a través de la implementación del modelo SERVQUAL, se emplearon las siguientes técnicas, orientadas a alcanzar los fines propuestos:

- **Observación Directa**

La observación directa permitió conocer las características del servicio de Transbolívar, percibir el problema en toda su extensión, así como también las condiciones en que se presta el servicio. La misma es útil para evaluar y describir los cinco objetivos específicos que persigue el trabajo.

- **Entrevistas Estructuradas**

Para la realización de este trabajo fue de gran utilidad la encuesta, para evaluar la calidad de servicio esperada y percibida por los clientes se empleó un cuestionario. Se solicitó a las personas seleccionadas elegir entre una

escala de opciones categorizadas que representa el nivel de respuesta, las opciones se codificarán numéricamente para facilitar la confiabilidad del instrumento.

El instrumento se le entregó a expertos en el área de estudio, quienes emitieron su opinión en lo atinente a redacción y estilo, coherencia de los ítems con las dimensiones o indicadores, pertinencia, validez del contenido, organización y presentación de las preguntas contentivas en los instrumentos para hacer las respectivas correcciones. Este procedimiento permitió rediseñar el cuestionario en relación con los objetivos y su construcción.

Para organizar, tratar y analizar los datos se usó la estadística descriptiva, teniendo como primera tarea la descripción de los datos, valores o puntuaciones que se obtengan para cada una de las variables. Se realizó una distribución de frecuencias en sus respectivas categorías, que se expresarán en términos de porcentajes y los resultados se reflejarán en gráficos.

Las entrevistas estructuradas sirvieron de soporte para darle respuesta a los siguientes objetivos específicos:

6. Evaluar las expectativas y percepciones de los usuarios y empleados en relación a la calidad del servicio de transporte público prestado por la empresa Transbolívar C.A.
7. Analizar las brechas resultantes de las expectativas y percepciones de los usuarios y empleados en relación a la calidad del servicio ofrecido por Transbolívar C.A.

8. Elaborar indicadores de gestión de calidad para el control en la implementación del plan de mejora propuesto.

- **Entrevistas No Estructuradas**

Se realizaron entrevistas no estructuradas al personal de la empresa y a los usuarios del servicio, con el fin de aclarar inquietudes y de igual manera obtener información precisa y detallada del estudio. Según Fidias Arias (2006), la entrevista no estructurada “Es una modalidad que no dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista”. (P.74). Tomando en cuenta las palabras del autor el entrevistador debe poseer una gran habilidad para formular las interrogantes sin perder la coherencia.

Las entrevistas no estructuradas sirven de soporte para dar respuesta a los siguientes objetivos específicos:

Diagnosticar la situación actual del servicio que ofrece Transbolívar C.A.

Elaborar el plan para mejorar la calidad del servicio de Transbolívar C.A.

- **Revisión de Material Bibliográfico**

La revisión de material bibliográfico consistió en consultas de trabajos de investigación donde se desarrolló el modelo SERVQUAL, revisión de textos, con la finalidad de obtener la información necesaria para la realización del trabajo. Igualmente utilizando esta técnica de recolección de información se obtuvo información importante de la metodología, dando una idea de las mejoras a implementar en el servicio de transporte público del Estado.

- **Materiales y Equipos**

A continuación se presentan todos los recursos utilizados para la perfecta ejecución de la investigación y recolección de datos.

Recurso Humano:

- Tutor Industrial.
- Tutor Académico.

Recursos Físicos:

- Bolígrafos y lápices
- Libreta de notas y hojas
- Cuestionarios
- Encuestas
- Computadora
- Pen Drive
- Calculadora
- Impresora

4.5 Procedimiento de la recolección de datos

El procedimiento que se utilizó para la recolección de datos fue manual y mecánica (computadora). Primeramente, se establecieron diferentes objetivos a alcanzar con la realización de la investigación, determinando de esta forma si la calidad del servicio cubre las expectativas y necesidades de los usuarios del servicio, para ello se siguió el siguiente procedimiento de recolección de información:

- Se anotó en una libreta (manual) todas las observaciones vistas en el área, que permitieron conocer los problemas existentes en la

prestación del servicio y que afectan la calidad del transporte de pasajeros.

- Se realizaron encuestas a una muestra considerable de la población, las cuales proporcionaron información importante para evaluar la calidad del servicio y los factores que intervienen en la satisfacción de los usuarios.
- Para la creación del plan de mejora, se procesó toda la información obtenida y se elaboraron las propuestas pertinentes que ayudaron de una u otra forma a la mejora del servicio, estos datos se anotaron en una libreta (manual) y se transcribieron a la computadora (mecánica).

4.6 Procesamiento de la información

Los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas fueron tabulados mecánicamente (computadora), para poder visualizar las tendencias y problemas que los usuarios expresaron, posteriormente se graficaron y se utilizaron herramientas como matriz FODA, diagramas causa efecto y mapas de proceso que permitieron comprender los factores importantes que afectan a la prestación del servicio, logrando así identificar las mejoras necesarias y crear las propuestas y el plan de mejora para el transporte público del estado Bolívar.

4.7 Análisis de la información

Una vez obtenidos los datos e información requerida, se procedió a realizar el análisis de la misma, de acuerdo a los objetivos planteados. Los datos se analizaron a través de un proceso de clasificación, registro y codificación.

4.8 Procedimiento de la investigación

Para realizar la investigación y dar cumplimiento a los objetivos, se efectuaron los siguientes pasos:

1. Charlas de inducción, donde se conoció el proceso llevado a cabo en la Gerencia, las instalaciones de la empresa y los servicios que presta la misma.
2. Consultas de bibliografías, trabajos de Internet relacionados con el tema.
3. Recolección de datos basados en las quejas de los usuarios de Transbolívar, para tener una visión de las posibles fallas en el servicio.
4. Entrar en contacto directo con el servicio prestado por Transbolívar, con el objetivo de familiarizarse con este, lo que permitió estar cerca de los usuarios, obteniendo una mejor visión de la situación y de esta manera tener una perspectiva de lo que los usuarios desean obtener.
5. Encuestas aplicando el modelo SERVQUAL a los empleados y usuarios del servicio de Transporte Público del Estado Bolívar C.A.
6. Recolección de otros datos importantes referentes a las expectativas y necesidades que expresan los usuarios del servicio, tanto para las rutas urbanas como para las interurbanas.
7. Análisis estadístico de los datos y representación gráfica de los mismos.
8. Elaboración y presentación de propuestas y el plan de mejora de la calidad del servicio de Transbolívar.

CAPÍTULO V

SITUACIÓN ACTUAL

En este capítulo se presenta la descripción general del servicio de Transbolívar, empresa donde se realizó el estudio, definiendo las actividades que se llevan a cabo, la descripción del proceso y la situación presente en cuanto a la prestación del servicio de transporte.

5.1 Descripción de la Ruta Urbana

Transbolívar presta servicio de ruta urbana en las ciudades de Puerto Ordaz y San Félix, pertenecientes al municipio Caroní del estado Bolívar, este servicio se lleva a cabo con unidades de modelo Viale (Ver figura 14 y 15) de cuarenta y seis (46) puestos.



Figura 14. Unidades de transporte de Transbolívar

Fuente: Transbolívar C.A.



Figura 15. Unidades modelo Viale de Transbolívar C.A

Fuente: Transbolívar C.A

La empresa cuenta con dos rutas urbanas, la primera parte de 25 de Marzo (San Félix) y culmina en la UD- 338 (Puerto Ordaz). Desde el punto de salida hasta el punto de llegada en la UD- 338 se le denomina medio ciclo, este periodo tarda aproximadamente 2 horas. Esta al igual que todas las rutas tiene asignado un código interno por la empresa, particularmente para este recorrido es el número uno (1).

La otra ruta, la más corta tarda una hora y media en realizar media vuelta, y el código asignado es el número dos (2). El origen de esta ruta es en Francisca Duarte y finaliza en Villa Jade, al igual que la otra, el comienzo se origina en San Félix y culmina el medio ciclo en Puerto Ordaz.

Durante ambas rutas se hacen diversas paradas en puntos estratégicos de la ciudad, algunas de las paradas mencionadas son las siguientes:

Ruta 25 de Marzo- UD 338 (Medio ciclo partiendo de 25 de Marzo):
Salida: Montenevo / Llegada: Modulo Policial UD-338): LA MONTENEVO- FERIA DE LAS HORTALIZAS- LA CHICA- ENTRADA DEL NAZARETH- VARIEDADES EL ALTO-

LA CARONÍ- LA SOLUCIÓN- LA PICA PICA- CERRO EL GALLO- MERCADO EL GALLO- RAMÓN ANTONIO PEREZ- BOMBA SAN RAFAEL- MÓDULO DE MANOA- ENTRADA UD 102- EL ROBLE- LA TÉCNICA- CRUCE UD 145- ENTRADA LOS SABANALES- REDOMA DALLA COSTA- CAMPO ROJO- PARQUE CACHAMAY- PLAZA LAS BANDERAS- GRAFITTI- CIUDAD ALTA VISTA- PLAZA LA MONUMENTAL- REDOMA MAKRO- BOMBEROS UNARE- VIDRIOS CAURA- COMEDOR UNARE- SANTO TOMEII- LA TITAN- C.C GRAN SABANA- ENTRADA CAUJARO- EL CAIMITO- SIERRA PARIMA- ENTRADA VILLA BETANIA- 1ERA ENTRADA UD 321- 2DA ENTRADA UD 321- CORE 8- ENTRADA LAS CASITAS- COLEGIO LUIS BELTRAN- 2DA TRANSVERSAL LAS CASITAS- AV. PRINCIPAL ENTRE CORE 8 Y LAS CASITAS- ZAPATERIA RAMIREZ- CENTRO BUHONERO CORE 8- FERIA DE LAS HORTALIZAS I- FERIA DE LAS HORTALIZAS II- LAS TEODOKILDAS PUNTO 1 LAS MARGARITAS- LAS TEODOKILDAS PUNTO 2- LAS TEODOKILDAS PUNTO 3- LAS TEODOKILDAS PUNTO 4- VIA CARACAS- VILLA CELESTIAL- LAS AMAZONAS- ENTRADA UD 338- MODULO POLICIAL

UD 338- 25 de Marzo (Retorno): MODULO POLICIAL- ENTRADA UD 338- LAS AMAZONAS- VILLA CELESTIAL- VÍA CARACAS- LAS TEODOKILAS PUNTO 4- LAS TEODOKILAS PUNTO 3- LAS TEODOKILAS PUNTO 2- LAS TEODOKILAS PUNTO 1 LAS MARGARITAS- FERIA DE LAS HORTALIZAS II- FERIA DE LAS HORTALIZAS I- CENTRO BUHONERO CORE 8- ZAPATERIA RAMIREZ- AV. PRINCIPAL ENTRE CORE 8 Y LAS CASITAS- 2DA TRANSVERSAL LAS CASITAS- COLEGIO LUIS BELTRAN- ENTRADA LAS CASITAS- CORE 8- 2DA ENTRADA UD 321- 1ERA ENTRADA UD 321- ENTRADA VILLA BETANIA- SIERRA PARIMA- EL CAIMITO- ENTRADA CAUJARO- C.C GRAN SABANA- LA TITAN- SANTO TOME II- COMEDOR UNARE II- VIDRIOS CAURA- COLINAS UNARE- TERMINAL DE PASAJEROS ORINOKIA- PLAZA MONUMENTAL- HOSPITAL UYAPAR- LOS OLIVOS- TORRE CAURA- PALACIO DE JUSTICIA- PARQUE CACHAMAY- CAMPO ROJO- REDOMA DALLA COSTA- ENTRADA LOS SABANALES- CRUCE UD 145- LA TÉCNICA- EL ROBLE- ENTRADA UD 102- MODULO DE MANOA- BOMBA SAN RAFAEL- RAMÓN ANTONIO PEREZ- MERCADO EL GALLO- CERRO EL GALLO- LA PICA PICA- LA SOLUCIÓN- LA CARONÍ- VARIEDADES EL ALTO- ENTRADA NAZARETH- LA CHICHA- FERIA DE LAS HORTALIZAS- LA MONTENEVO.

Francisca Duarte- Villa Jade: CALLE 14 (VIVERES MAFORCA)- VARIEDADES ENMANUAL- CARPINTERIA- ENTRADA BUEN SABOR- MATERIALES ENMANUEL- DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA- VENTAS DE ACEITE SECTOR 4-

ENTRADA SECTOR 4- 1ERA ENTRADA DE FRANCISCA DUARTE- MATERIALES MACAGUA- RIVERAS DE MACAGUA- 2DA ENTRADA DE MACAGUA- 1ERA ENTRADA DE MACAGUA- ENTRADA PRINCIPAL DE MACAGUA- HOTEL CRISTAL- CARANTOCA- BARRIO EL TUBO- TU CARONI- BOTALON- BARRIO EL TUBO- ENTRADA CADAFE- FERIA DE LAS HORTALIZAS- LOS BOMBEROS- PIZZERIA LA GRAN CRUZADA- REDOMA EL DORADO- PARQUE LA FUNDACION- SEMAFORO DE MANOA- LA CEIBA- LICORERIA GRAN AVENIDA- AUTO SERVICIO NATY- SEMAFORO EL ROBLE- BILLARES EL MOLINO- LOS MANGOS- LICORERIA MI REINA- MERCAL- LA SALLE- BOMBA CENTURION- ICABARU- CRUCE UD 45- GIMNASIO DE BOXEO- LA REBANCHA- REPUESTOS MILA- LINEA DEL TREN- REDOMA DALLA COSTA- PUENTE DALLA COSTA- PASARELA CAMPO ROJO- PASARELA CAMPO ROJO- ESTACIONAMIENTO CTE- PARQUE CACHAMAY- PLAZA LAS BANDERA- GRAFITTI- CIUDAD ALTA VISTA- PLAZA MONUMENTAL- REDOMA MAKRO- BOMBEROS UNARE- VIDRIOS CAURA- COMEDOR UNARE- SANTO TOME- BLINDADOS DE ORIENTE- CORD BANCA- LA TITAN- ENTRADA EL GUAMO- GRAN SABANA- ENTRADA EL CAIMITO- LUBRICANTES Y ACEITES- MONTE CARMELO- SIERRA PARIMA- RIVERAS DEL CARONÍ- CRUCE VILLA BAHÍA- AVENIDA ATLANTICO 1- AVENIDA ATLANTICO 2- COMISARIA ALTO DEL CARONÍ.

Villa Jade- Francisca Duarte (Retorno): COMISARIA ALTO CARONÍ- AVENIDA ATLANTICO 2- CRUCE VILLA BAHIA- RIVERAS DEL CARONÍ- SIERRA PARIMA- MONTE CARMELO- LUBRICANTES Y ACEITES- ENTRADA EL CAIMITO- GRAN SABANA- ENTRADA EL GUAMO- LA TITAN- CORD BANCA- BLINDADOS DE ORIENTE- SANTO TOMÉ- COMEDOR DE UNARE- VIDRIOS CAURA- COLINAS DE UNARE- TERMINAL DE PASAJEROS DE ORINOKIA- PARADA ESCALERAS DE ORINOKIA- PLAZA MONUMENTAL- HOSPITAL UYAPAR- LOS OLIVOS- TORRE CAURA- MAXI- PALACIO DE JUSTICIA- PARQUE CACHAMAY- CAMPO ROJO- REDOMA DALLA COSTA- LINEA DEL TREN- REPUESTOS MILA- LA REBANCHA- GIMNASIO DE BOXEO- CRUCE UD-45- ICABARU- BOMBA CENTURION- LA SALLE- MERCAL- LICORERIA MI REINA- LOS MANGOS- BILLARES EL MOLINO- SEMAFORO EL ROBLE- AUTO SERVICIO NATY- LICORERIA GRAN AVENIDA- LA CEIBA- SEMAFORO DE MANOA- PARQUE LA FUNDACIÓN- REDOMA EL DORADO- PIZZERIA LA GRAN CRUZADA- LOS BOMBEROS- FERIA DE LAS HORTALIZAS- ENTRADA DE CADAFE- HOTEL MACAGUA- TU CARONI- BARRIO EL TUBO- BOTALON- CARANTOCA- HOTEL CRISTAL- ENTRADA PRINCIPAL DE MACAGUA- 1ERA ENTRADA DE MACAGUA- 2DA ENTRADA DE MACAGUA-

RIVERAS DE MACAGUA- 1ERA ENTRADA DEL SECTOR 4- ENTRADA DEL SECTOR 4- VENTA DE ACEITE SECTOR 4- DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA- MATERIALES ENMANUEL- ENTRADA EL BUEN SABOR- CAPINTERIA- VARIEDADES ENMANUEL- CALLE 14 (VIVES MAFORCA).

5.2 Descripción de la Ruta Interurbana

Las unidades para realizar la ruta interurbana son de modelo Paradiso 1200 marca Marcopolo, cuentan con cincuenta y seis puestos, asientos reclinables y aire acondicionado.

Transbolívar cuenta con varias rutas interurbanas, la primera de ellas (la más larga) llega hasta Santa Elena de Uairen (ubicada al sur del estado Bolívar, en la frontera con Brasil) esta, parte de las instalaciones de la empresa en el CTE Cachamay, va a Ciudad Bolívar y finalmente se dirige a Santa Elena de Uairen. La Otra ruta parte del CTE Cachamay, se dirige a Ciudad Bolívar y Finaliza en Tumeremo.

Además de los servicios ya mencionados, la empresa posee rutas más cortas, que van hasta Upata y a Ciudad Bolívar, con todos estos recorridos, Transbolívar cubre casi todo el territorio del estado Bolívar.



Figura 16. Unidades de transporte interurbano de Transbolívar C.A

Fuente: Transbolívar C.A

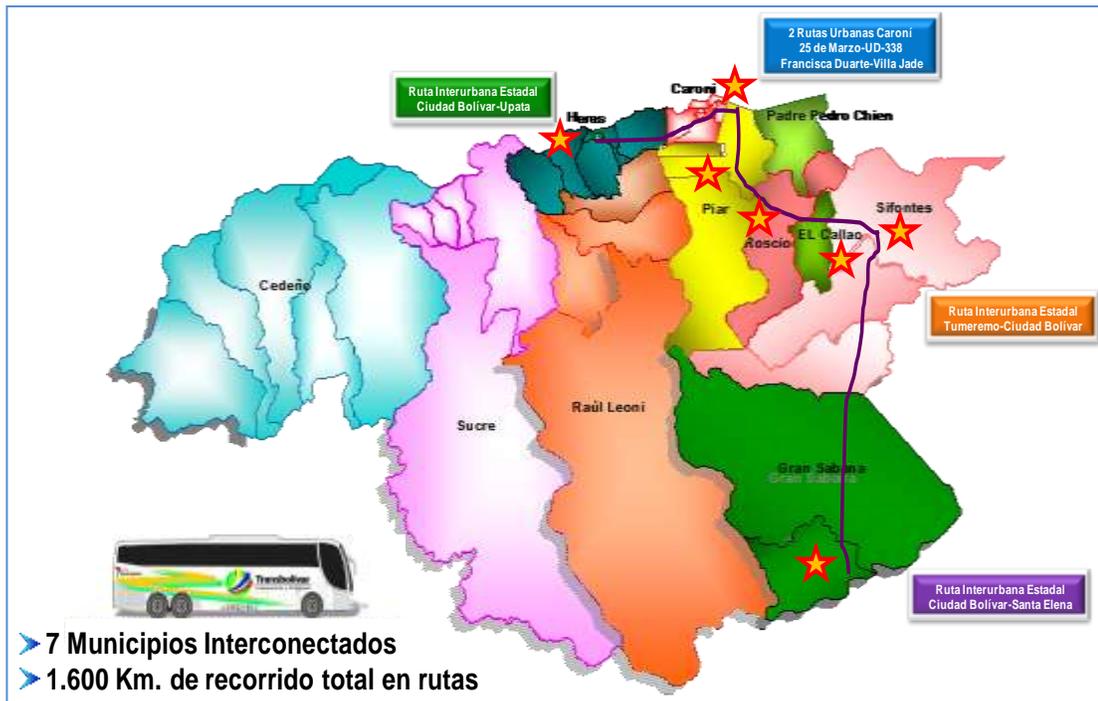


Figura 17. Mapa de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A

Fuente: Intranet de Transbolívar C.A

5.3 Descripción del proceso de prestación del servicio de transporte en Transbolívar C.A.

El proceso de prestación del servicio de la ruta urbana comienza con la llegada de los choferes a las instalaciones de la empresa a las 5:00 am, de allí cada chofer según la planificación de la Gerencia de Operaciones aborda su unidad y comienzan los recorridos tanto de la ruta 25 de marzo- UD 338 como de Francisca Duarte – Villa Jade.

La empresa cuenta con dos turnos, mañana y tarde y con una serie de operadores que se encargan de trasladar a la comunidad de Ciudad Guayana a sus diversos destinos. Dentro de la empresa se monitorea el

desempeño de los operadores y la calidad del servicio prestado a los usuarios.

La prestación de servicios de transporte, es la fuente de ingreso de la empresa Transbolívar, por lo que una vez prestado el servicio a la comunidad los operadores se dirigen a la Gerencia de Recaudación donde se entrega lo recolectado durante su turno.

En el siguiente mapa de procesos se muestran los diversos pasos para la prestación del servicio de transporte público urbano en Ciudad Guayana. (Ver figura 18).

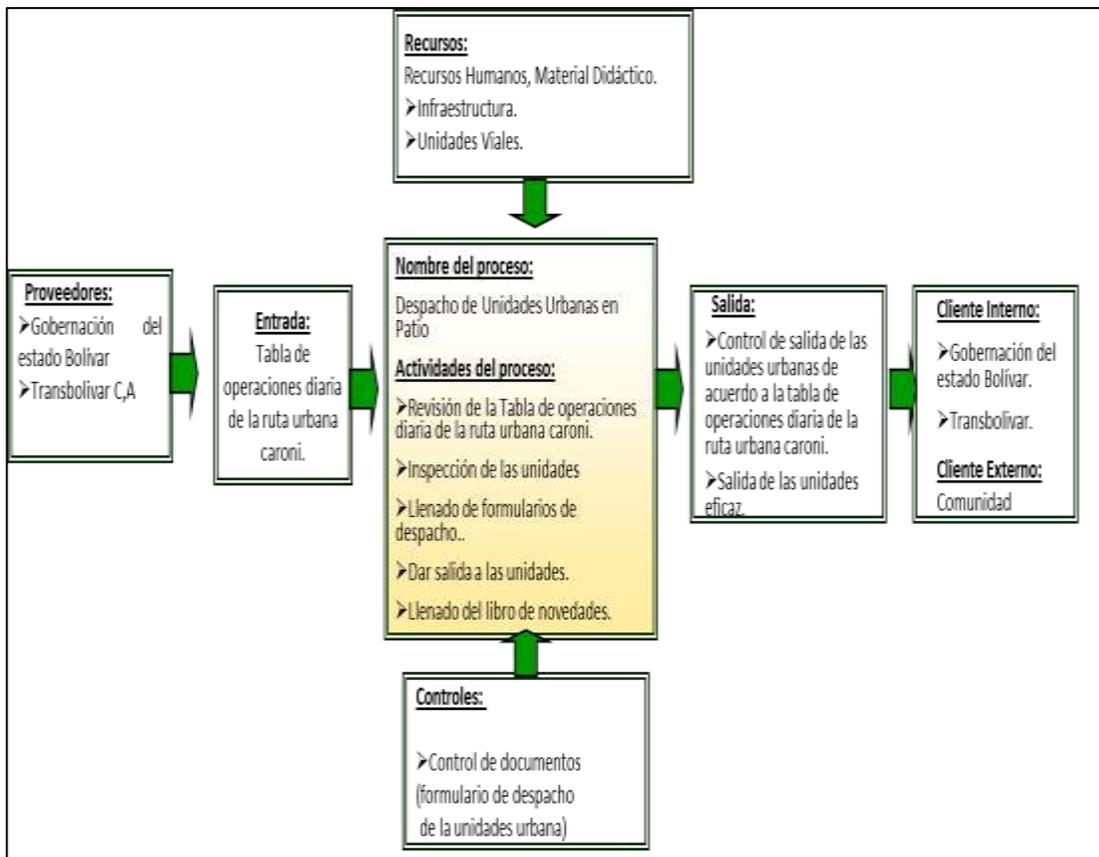


Figura 18. Mapa de Proceso de transporte de ruta urbana

Fuente: Transbolívar C.A

Para la ruta interurbana, en las instalaciones de la empresa se compran los pasajes para los diversos destinos, luego el pasajero según la hora y el lugar a donde se dirige aborda la unidad en las mismas instalaciones del CTE Cachamay. En el siguiente mapa de procesos se muestran los pasos para la prestación del servicio de las rutas interurbanas (Ver figura 19):

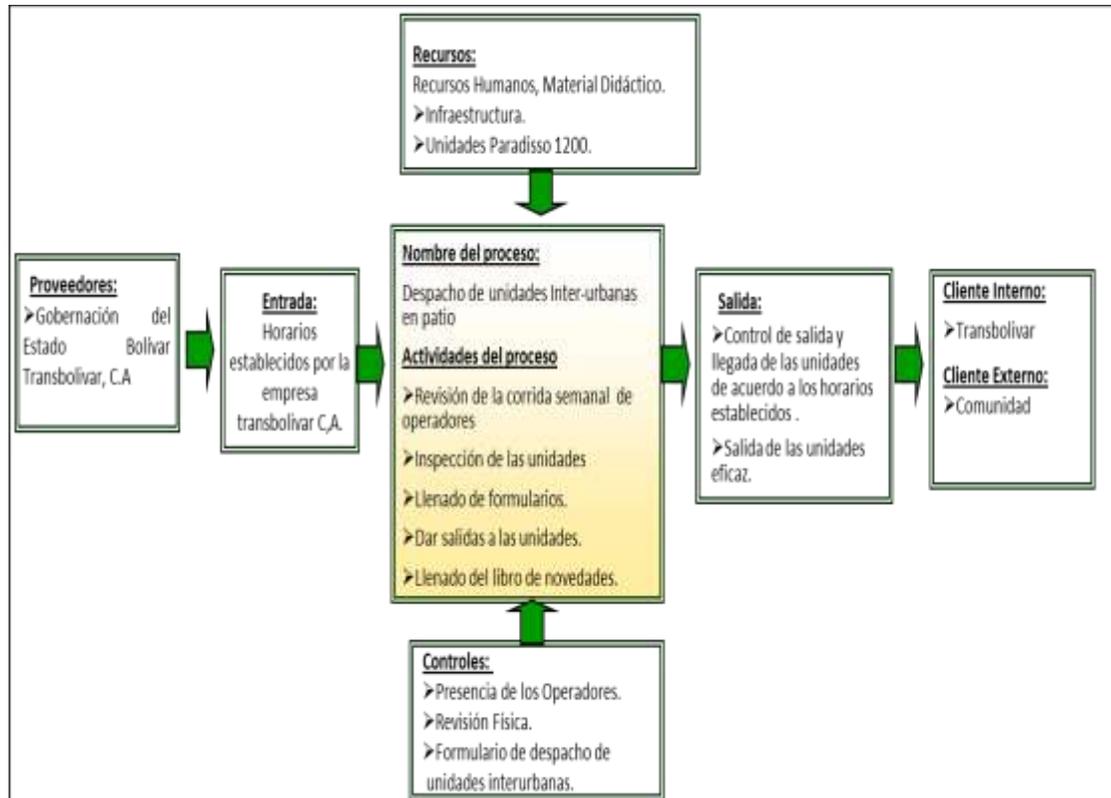


Figura 19. Mapa de proceso de transporte de ruta interurbana

Fuente: Transbolívar C.A

El objetivo principal de Transbolívar C.A, es prestar un servicio de calidad a los usuarios tanto en las rutas urbanas como en las interurbanas, para ello busca siempre estar a la vanguardia y conocer las necesidades de los usuarios, determinando de esta forma las fallas y sus deficiencias, buscando día tras día mejoras para su servicio. En el siguiente mapa de proceso se

muestran todos los pasos para proporcionar el servicio de transporte público (Ver figura 20).

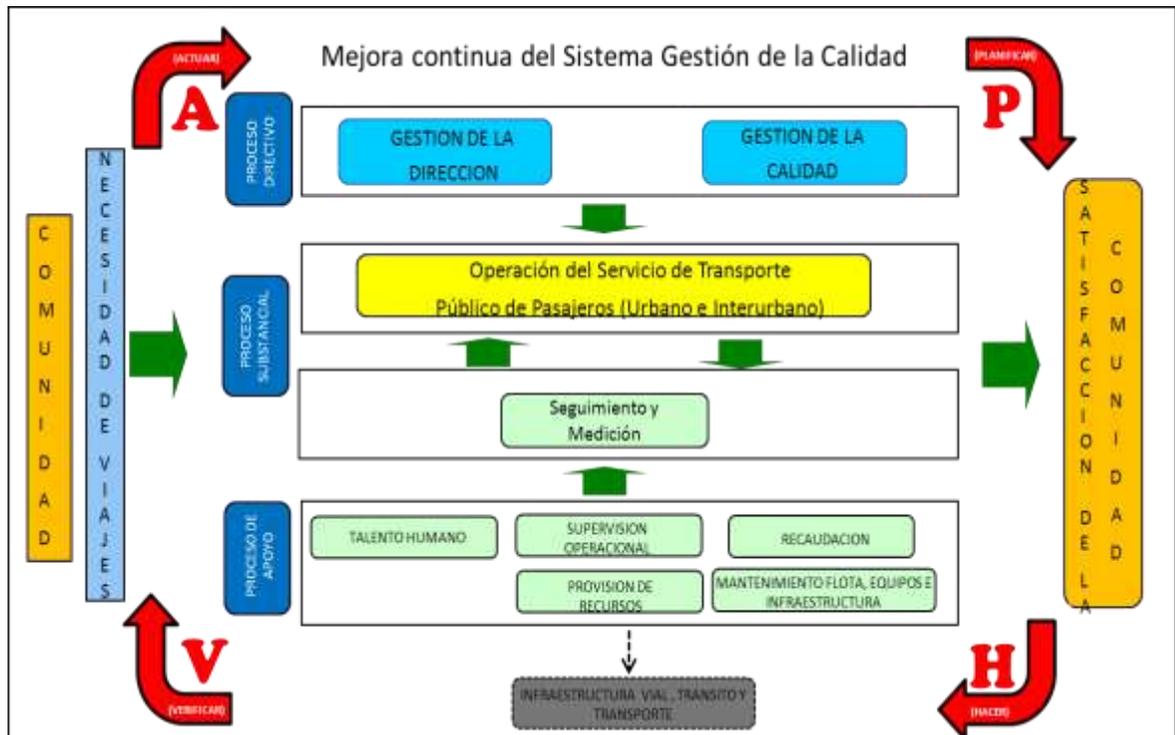


Figura 20. Mapa Proceso para la prestación del servicio de transporte de Transbolívar

Fuente: Transbolívar C.A

5.4 Diagnóstico de la situación actual de la calidad del servicio en Transbolívar C.A.

Conocer la calidad del servicio es un factor importante para Transbolívar, por lo que se debe conocer la percepción y las expectativas tanto de los empleados (interno) como de los usuarios de las rutas urbanas e interurbanas (externo), para ello se aplicaron una serie de encuestas basándose en el modelo SERVQUAL, cuyos resultados se presentaran en el capítulo de análisis y resultados.

Igualmente para conocer la calidad actual del servicio es importante valorar factores que intervienen o pueden ser las causas del problema que a simple vista y observándolas de forma individual no parecen ser tan importantes, pero al unir las todas se puede tener un gran efecto o pueden influir desfavorablemente en la correcta operación y prestación de un servicio de calidad por parte de la organización.

Para la elaboración del plan de mejora de la calidad del servicio en la empresa de Transporte Público del Estado Bolívar C.A, es de vital importancia conocer estos factores por lo que a continuación se presentan las posibles causas que de una u otra forma intervienen en la prestación de un servicio de calidad:

- **Entorno:**

Las instalaciones de Transbolívar están en mal estado, hay poco espacio para el personal y las oficinas y mobiliario no son suficientes para la cantidad de empleados, existen filtraciones y humedad por lo que el ambiente no es agradable para el personal que labora en la empresa, por lo tanto se requiere de nuevas instalaciones que estén equipadas, en un lugar con mejor ubicación y que los usuarios tengan la información oportuna de los servicios que ofrece esta empresa.

Vale la pena destacar que Transbolívar esta en proceso de construcción de su nueva sede (Ubicada en las cercanías del Terminal de Pasajeros de Puerto Ordaz), esta contará con instalaciones dotadas de nuevo mobiliario y equipos, generando un ambiente de trabajo confortable y en mejores condiciones para sus trabajadores, respetando los estándares de calidad y seguridad.

- **Equipos:**

Los equipos de computación con los que cuenta el personal administrativo no son suficientes para la cantidad de personal, igualmente estos tienen software lentos que hacen que el proceso lleve mas tiempo. Refiriéndose a las unidades de transporte con las que cuenta la empresa, no son suficientes para cubrir la demanda de la población de Ciudad Guayana, la mayoría de las veces (sobre todo en horas pico) exceden la capacidad de personas establecidas, generando incomodidad en los usuarios, causando molestias durante el recorrido de la ruta.

Es de resaltar que es necesaria la adquisición de nuevas unidades de transporte para prestar un mejor servicio a la población, también con la dotación de nuevas unidades se podría aumentar la cantidad de rutas beneficiando así a mas personas en Ciudad Guayana.

- **Mano de obra:**

Para llevar a cabo las actividades y brindar un servicio de calidad a los usuarios del transporte de Transbolívar C.A, es necesario contar con personal calificado y con experiencia que proporcione buen trato al cliente. Los empleados muchas veces presentan desmotivación y resistencia a los cambios, también requieren que se les capacite con cursos o talleres acerca de la atención al cliente, lo que permitirá que cuando los usuarios se acerquen a las instalaciones de la empresa por cualquier eventualidad o al solicitar un servicio se le proporcione la información adecuada y se les brinde atención individualizada, llevándose así una buena imagen de la empresa.

- **Método:**

El personal utiliza un método de trabajo poco eficiente, los usuarios carecen de información detallada de los demás servicios que ofrece la empresa, muchas veces se montan en las unidades y no conocen que Transbolívar es la empresa que provee el servicio de transporte, igualmente no se cumplen las normas de seguridad en las unidades, la mayoría de los operadores llevan las puertas abiertas de la unidad y exceden la capacidad de estas, generando incomodidad en la prestación del servicio.

Las rutas urbanas tanto la de 25 de Marzo- UD 338 como la de Francisca Duarte- Villa Jade, son rutas bastante largas y tediosas, sobre todo para aquellas personas que hacen el recorrido completo de la ruta, por lo que se recomienda seccionar la ruta, haciendo esta menos pesada para el usuario, también es de destacar que las unidades deberían tener un horario establecido para que el usuario conozca la hora específica de esperar la unidad en su parada y no tenga que optar por abordar una unidad diferente a la de Transbolívar.

Es recomendable tener una mejor supervisión del personal tanto administrativo como los operadores, para determinar si de verdad se está prestando el servicio según las condiciones pactadas y de esta forma ir mejorando la calidad del servicio.

- **Materiales:**

Existe falta de control en muchos ámbitos en la empresa, igualmente los formularios y documentos para controlar las actividades están desactualizados, por lo que es recomendable que se diseñen nuevos y se pongan en práctica.

Las causas antes mencionadas no son todas, ya que suelen ser muchas que no se mencionan aquí, pero vale la pena destacar que según la elaboración de un Diagrama Causa-Efecto estas son las mas relevantes. A continuación se muestra el diagrama donde están gráficamente representadas las causas que incurren en la prestación de un servicio de calidad en la empresa de Transporte Público del Estado Bolívar C.A. (Ver figura N° 21).

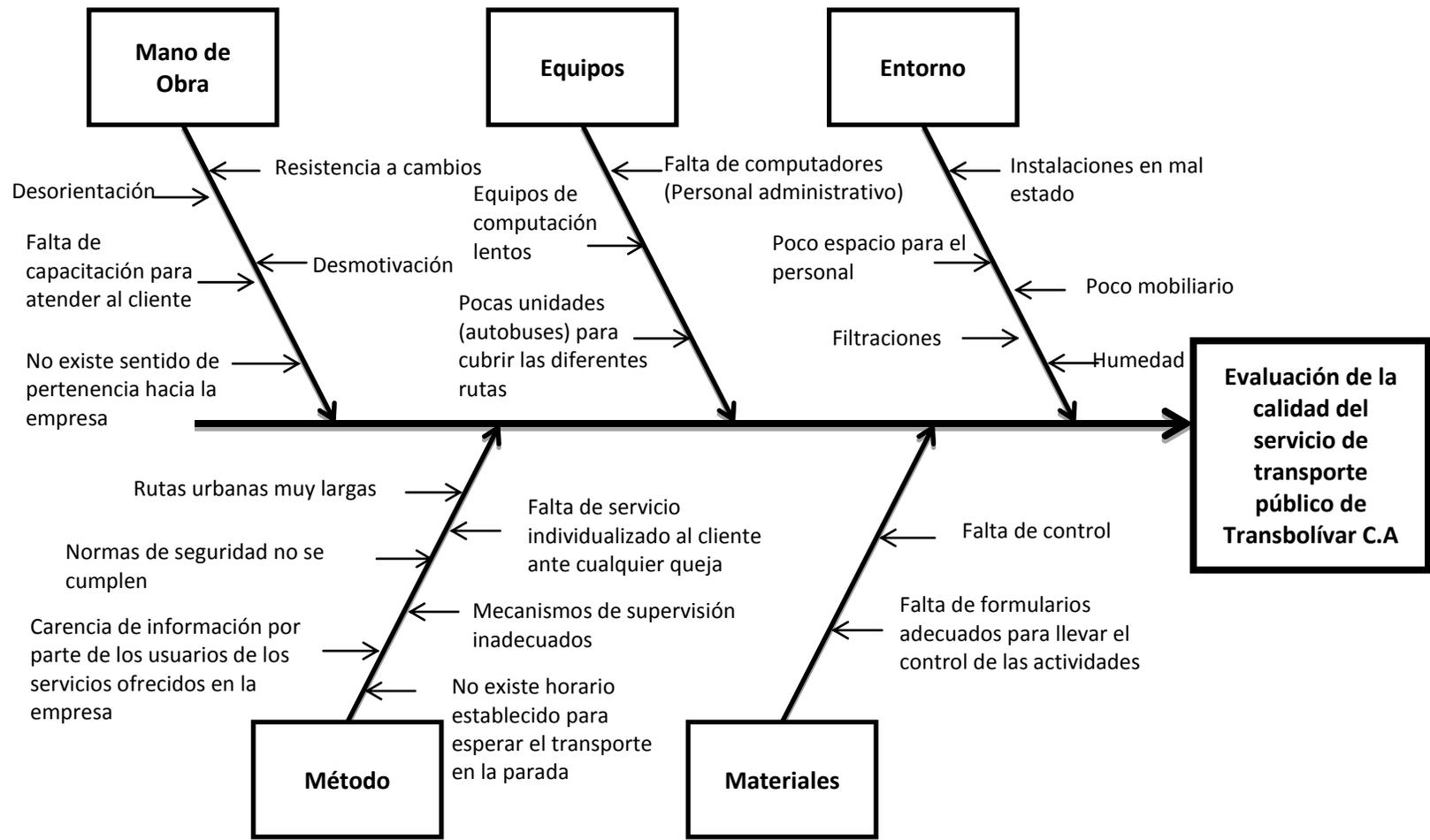


Figura 21. Diagrama Causa- Efecto de Transbolívar C.A

Fuente: Propia

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS Y RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos, para la realización de la propuesta del plan de mejora de la calidad del servicio a través del modelo SERVQUAL en la empresa Transporte Público del Estado Bolívar C.A, además de presentar el análisis de las encuestas y otros factores importantes a la hora de evaluar la calidad del servicio del transporte público.

6.1 Presentación de los Resultados

Los resultados que se muestran a continuación se presentan de acuerdo a los objetivos específicos planteados en el estudio, conectándolos con la metodología que sustenta el mismo, logrando así dar respuesta a las dudas generadas sobre la calidad del servicio de transporte que actualmente presta Transbolívar, a fin de cumplir con el objetivo general de este estudio.

Determinar las expectativas y percepciones de los usuarios y empleados en relación a la calidad del servicio de Transporte Público prestado por la empresa Transbolívar C.A

Para determinar los niveles de expectativas y percepciones y dar cumplimiento al modelo SERVQUAL y por consiguiente al primer objetivo de la presente investigación, se aplicó un cuestionario (Ver apéndice 1 y 2), compuesto por 5 indicadores: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Garantía, Empatía, tanto a los empleados (determinando de esta forma la calidad interna de la empresa) como a los usuarios del servicio en

las diferentes rutas urbanas e interurbanas de Transbolívar, obteniendo los siguientes resultados:

Niveles de expectativas de los empleados de Transbolívar C.A

En la siguiente tabla (Ver tabla 2), se muestran los resultados promedios de las expectativas de los empleados de Transbolívar en relación a la calidad del servicio (calidad interna de la empresa), para ello se aplicó el cuestionario n°1 (Ver apéndice 1) a 89 trabajadores de la empresa, consultando en la columna B del instrumento, la importancia que tienen cada uno de los ítems para los empleados. Los resultados detallados de cada encuesta se pueden visualizar en el apéndice 5, los datos mostrados a continuación provienen de la sumatoria de cada ítem de las 89 encuestas y posterior cálculo del promedio.

Tabla 2. Resultado promedio por ítem de las expectativas de los empleados en relación a la calidad del servicio de Transbolívar C.A

DIMENSIONES E ITEMS DEL SERVQUAL	B
TANGIBILIDAD	
T1. Estado de los equipos y mobiliario de la empresa	4,61728
T2. Estado de la Infraestructura	4,42169
T3. Cuidado personal de los empleados	4,35366
T4. Limpieza de las instalaciones	4,36585
T5. Comodidad de las instalaciones	4,36145
FIABILIDAD	
F1. Condiciones del servicio de transporte prestado	4,35897
F2. Eficiencia en la solución de problemas de los usuarios	4,38158
F3. Efectividad del servicio de transporte	4,38158
F4. Veracidad de la información disponible a los usuarios	4,28205
F5. Funcionamiento de los equipos de oficina	4,48052
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
C1. Accesibilidad de la información sobre el servicio	4,32895
C2. Rapidez de funcionamiento del servicio	4,28000
C3. Cooperación hacia los usuarios	4,51282
C4. Nivel de atención al cliente	4,53086
GARANTÍA	

G1. Confianza entre el personal	4,42683
G2. Respeto hacia el usuario	4,52439
G3. Discreción en la resolución de problemas de los usuarios	4,15385
G4. Profesionalismo del personal	4,47561
G5. Cumplimiento de las normas de seguridad	4,28916
EMPATIA	
E1. Individualismo de la atención al cliente	4,10959
E2. Conocimiento de las necesidades del cliente	4,27273
E3. Resolución de las necesidades del cliente	4,39474
E4. Ubicación y accesibilidad de instalaciones de la empresa	4,26829
E5. Sentido de pertenencia del personal con la empresa	4,50602

Fuente: Propia

A continuación, se muestra el gráfico del promedio por ítems de las expectativas de los empleados de Transbolívar C.A (Ver gráfico 1).

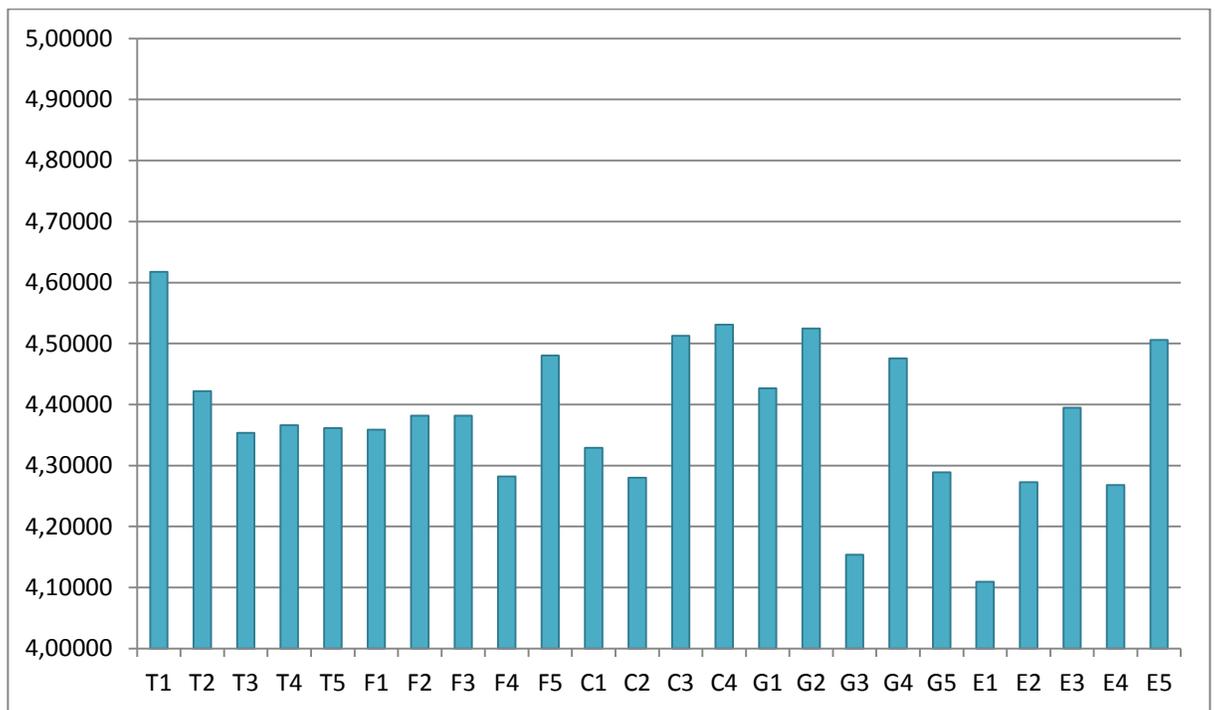


Gráfico 1. Resultado promedio por ítems de las expectativas de los empleados de Transbolívar C.A

Fuente: Propia

Como se observa en la gráfica anterior, la opinión de los empleados varia en relación a cada una de las consultas realizadas, la mayor expectativa se halla en cuanto al estado del mobiliario y equipo de la empresa (T1) y el de menor expectativa es el individualismo en la atención de los clientes (E1), los resultados serán analizados por indicador.

Resultados de las expectativas de los empleados de Transbolívar C.A por indicador

En las tablas siguientes (Ver tabla 3, 4, 5 ,6 y 7) se detalla por indicador, cada uno de los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario n°1 (ver apéndice 1), así como el promedio final para cada uno de los indicadores (Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Garantía y Empatía).

Para determinar las expectativas de los empleados, se colocó en el instrumento la “columna B”, donde se consulto, la importancia de cada ítem con la siguiente escala: Indispensable (5), Importante (4), Relevante (3), Poco relevante (2) y No relevante (1)

Indicador: Elementos Tangibles

Ítems: T1, T2, T3, T4, T5

Tabla 3. Promedio de expectativas de los empleados acerca de los elementos tangibles

TANGIBILIDAD	Resultados
T1. Estado de los equipos y mobiliario de la empresa	4,61728
T2. Estado de la Infraestructura	4,42169
T3. Cuidado personal de los empleados	4,35366
T4. Limpieza de las instalaciones	4,36585
T5. Comodidad de las instalaciones	4,36145
Promedio	4,42399

Fuente: Propia

Al ser consultados cada uno de los ítems (T1, T2, T3, T4 y T5) dirigidos a determinar las expectativas de los empleados de Transbolívar C.A, en cuanto a los elementos tangibles, se obtuvo un promedio de respuestas de 4,42399 resultado por encima de la puntuación 4, ubicado en la escala de clasificación como “Importante”, por lo que este indicador, es considerado como Importante para los empleados de la empresa.

Indicador: Fiabilidad

Ítems: F1, F2, F3, F4, F5

Tabla 4. Promedio de las expectativas de los empleados con respecto al indicador Fiabilidad

FIABILIDAD	Resultados
F1. Condiciones del servicio de transporte prestado	4,35897
F2. Eficiencia en la solución de problemas de los usuarios	4,38158
F3. Efectividad del servicio de transporte	4,38158
F4. Veracidad de la información disponible a los usuarios	4,28205
F5. Funcionamiento de los equipos de oficina	4,48052
Promedio	4,37694

Fuente: Propia

Para los ítems F1, F2, F3, F4 y F5 dirigidos a determinar las expectativas de los empleados de Transbolívar con respecto a la fiabilidad, los resultados fueron los siguientes: 4,35897; 4,38158; 4,38158; 4,28205; 4,48052 respectivamente, arrojando un promedio de 4,37694, manteniendo los resultados del indicador anterior, ubicándose según la escala establecida como “Importante”, observando que la fiabilidad tiene gran importancia para los empleados de la empresa.

Indicador: Capacidad de Respuesta

Ítems: C1, C2, C3, C4

Tabla 5. Promedio de las expectativas de los empleados en relación a la capacidad de respuesta de la empresa

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Resultados
C1. Accesibilidad de la información sobre el servicio	4,32895
C2. Rapidez de funcionamiento del servicio	4,28000
C3. Cooperación hacia los usuarios	4,51282
C4. Nivel de atención al cliente	4,53086
Promedio	4,41316

Fuente: Propia

Para los ítems C1, C2, C3 y C4 direccionados a conocer la capacidad de respuesta esperada por lo empleados de Transbolívar C.A, los resultados quedaron distribuidos de la siguiente forma: 4,32895; 4,28000; 4,51282; 4,53086 respectivamente, con un promedio de 4,41316. Se ubica en la escala “Importante” con tendencia a “Indispensable”. Los resultados se asemejan al indicador anterior en cuanto a la importancia asignada por los empleados.

Indicador: Garantía

Ítems: G1, G2, G3, G4, G5

Tabla 6. Promedio de las expectativas de los empleados en relación al indicador Garantía

GARANTÍA	Resultados
G1. Confianza entre el personal	4,42683
G2. Respeto hacia el usuario	4,52439
G3. Discreción en la resolución de problemas de los usuarios	4,15385
G4. Profesionalismo del personal	4,47561
G5. Cumplimiento de las normas de seguridad	4,28916
Promedio	4,37397

Fuente: Propia

Para el indicador garantía, conocido también como seguridad, compuesto por cinco ítems G1, G2, G3, G4 y G5, el promedio de respuesta fue de 4,37397; ubicándose al igual que los ítems anteriores en la escala “Importante”, destacando la cooperación hacia los usuarios como el campo más importante para los empleados al ser consultados sobre este indicador.

Indicador: Empatía

Ítems: E1, E2, E3, E4, E5

Tabla 7. Promedio de expectativas de los empleados de Transbolívar en relación al indicador empatía

EMPATIA	Resultados
E1. Individualismo de la atención al cliente	4,10959
E2. Conocimiento de las necesidades del cliente	4,27273
E3. Resolución de las necesidades del cliente	4,39474
E4. Ubicación y accesibilidad de instalaciones de la empresa	4,26829
E5. Sentido de pertenencia del personal con la empresa	4,50602
Promedio	4,31027

Fuente: Propia

Para culminar los indicadores y determinar de esta forma las expectativas de los empleados de Transbolívar C.A, se tiene la empatía, con un promedio de 4,31027; ubicándose en la escala “Importante”, en concordancia con los demás indicadores consultados. En esta etapa resalta el marcado sentido de pertenencia que deberían tener los empleados hacia la empresa. Dada la aplicación del cuestionario n°1 (ver apéndice 1), se tiene como resumen de los resultados, lo siguiente (Ver tabla 8 y Gráfico 2):

Tabla 8. Promedio de los indicadores de las expectativas de los empleados de Transbolívar C.A

Indicadores	Promedio
Elementos Tangibles	4,42399
Fiabilidad	4,37694
Capacidad de Respuesta	4,41316
Garantía	4,37397
Empatía	4,31027

Fuente: Propia

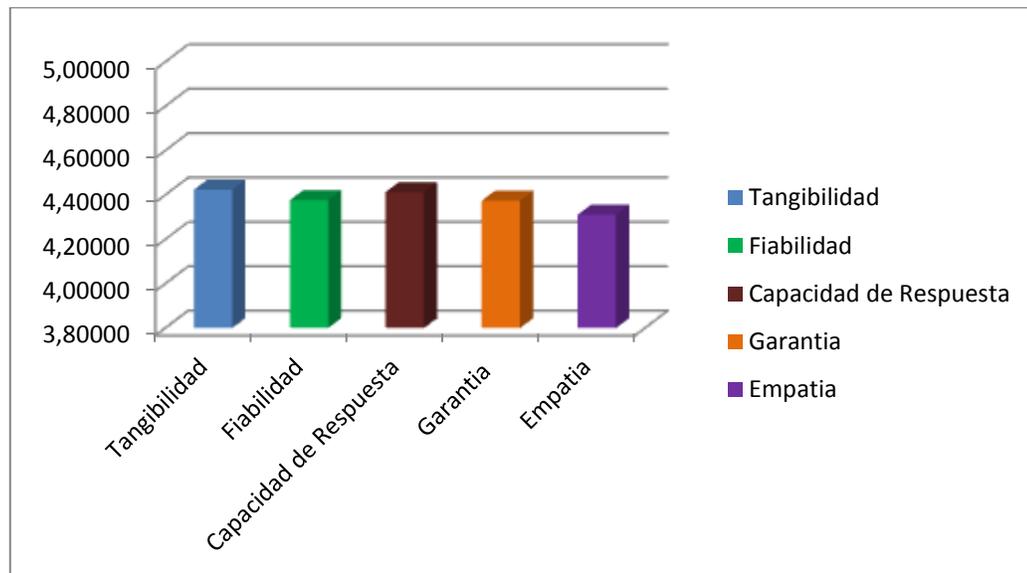


Gráfico 2. Resultado Promedio por indicadores de las expectativas de los empleados de Transbolívar C.A

Fuente: Propia

Una vez analizada la información referente a las expectativas de los empleados de Transbolívar, se puede decir que todos los indicadores evaluados son considerados importantes para prestar un servicio de calidad en la empresa, sin embargo el de mayor importancia para la fuerza laboral

son los elementos tangibles (4,42399) que tienen que ven con la comodidad y el confort de las instalaciones de la empresa y la imagen que se muestra a los clientes o usuarios del servicio, el indicador menos relevante es la empatía (4,31027) sin embargo este no deja de ser importante para los empleados, pues se encuentra a pocas decimas de diferencia de la puntuación mas alta.

Niveles de percepción de los empleados de Transbolívar C.A

Una vez fijadas las expectativas de los empleados, se determinaron los niveles de percepción para dar cumplimiento al modelo SERVQUAL, aplicando el cuestionario n°1 “columna A”, donde se consulto a los empleados de Transbolívar, cual era su percepción respecto a los siguientes ítems, contenidos en cada uno de los indicadores (Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Garantía y Empatía). Para ello fue asignada la escala de clasificación: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2) y Deficiente (1), Los datos presentados a continuación se obtuvieron de la sumatoria de las 89 encuestas aplicadas al personal de Transbolívar (Ver apéndice 4) y posteriormente se calculó el promedio, arrojando los siguientes resultados (Ver tabla 13):

Tabla 9. Resultado Promedio por ítem de la percepción de la calidad del servicio de los empleados de Transbolívar C.A

DIMENSIONES E ITEMS DEL SERVQUAL		A
TANGIBILIDAD		
T1. Estado de los equipos y mobiliario de la empresa		3,44318
T2. Estado de la Infraestructura		2,71264
T3. Cuidado personal de los empleados		3,29213
T4. Limpieza de las instalaciones		3,74157
T5. Comodidad de las instalaciones		2,76744
FIABILIDAD		
F1. Condiciones del servicio de transporte prestado		3,57647
F2. Eficiencia en la solución de problemas de los usuarios		3,38554
F3. Efectividad del servicio de transporte		3,59036

F4. Veracidad de la información disponible a los usuarios	3,31325
F5. Funcionamiento de los equipos de oficina	3,81176
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
C1. Accesibilidad de la información sobre el servicio	3,51190
C2. Rapidez de funcionamiento del servicio	3,57831
C3. Cooperación hacia los usuarios	3,80952
C4. Nivel de atención al cliente	3,69412
GARANTÍA	
G1. Confianza entre el personal	2,95455
G2. Respeto hacia el usuario	3,77528
G3. Discreción en la resolución de problemas de los usuarios	3,35294
G4. Profesionalismo del personal	3,64045
G5. Cumplimiento de las normas de seguridad	2,68182
EMPATIA	
E1. Individualismo de la atención al cliente	3,46154
E2. Conocimiento de las necesidades del cliente	3,49383
E3. Resolución de las necesidades del cliente	3,34568
E4. Ubicación y accesibilidad de instalaciones de la empresa	3,30233
E5. Sentido de pertenencia del personal con la empresa	2,87500

Fuente: Propia

En el siguiente gráfico (Ver gráfico 3) se muestran los resultados promedios por ítem de la percepción de los empleados, en relación a la calidad del servicio que actualmente ofrece Transbolívar C.A.

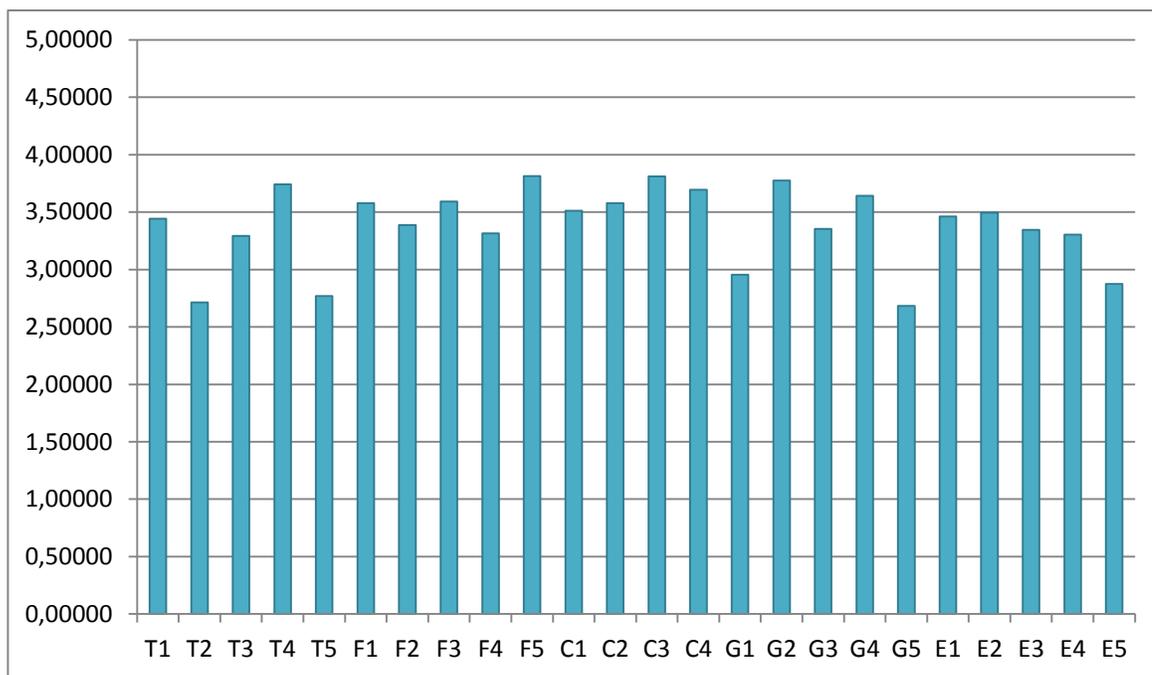


Gráfico 3. Resultado Promedio por ítem de las expectativas de los empleados de Transbolívar C.A

Fuente: Propia

En el gráfico anterior, se puede notar que el ítem mejor valorado por los empleados es F5, referido al funcionamiento de los equipos de oficina y el peor percibido es G5, concerniente al cumplimiento de las normas de seguridad en la empresa, a continuación se analizan los resultados por indicador.

Resultados de las percepciones de los empleados por indicador

En las siguientes tablas (Ver tablas 10, 11, 12, 13 y 14), se detalla por indicador (Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Garantía, Empatía) cada uno de los resultados obtenidos, así como el promedio correspondiente al indicador.

Indicador: Elementos Tangibles

Ítems: T1, T2, T3, T4, T5

Tabla 10. Promedio de la percepción de los empleados de Transbolívar con respecto al indicador Elementos Tangibles

TANGIBILIDAD	Resultados
T1. Estado de los equipos y mobiliario de la empresa	3,44318
T2. Estado de la Infraestructura	2,71264
T3. Cuidado personal de los empleados	3,29213
T4. Limpieza de las instalaciones	3,74157
T5. Comodidad de las instalaciones	2,76744
Promedio	3,19140

Fuente: Propia

Con respecto a los ítems T1, T2, T3, T4 y T5, dirigidos a conocer percepción de los empleados de Transbolívar C.A con respecto a los elementos tangibles, el promedio de respuestas fue de 3,19140; obteniendo resultados por encima de la puntuación de 3, considerado como “Regular”.

Al comparar las expectativas de los empleados 4,42399 y los resultados de la percepción 3,19140, existe una diferencia de 1,0485, notando que en todos los ítems evaluados la percepción es menor a las expectativas de los empleados, sin embargo es de destacar que la comodidad de las instalaciones fue el ítem que obtuvo menor puntuación.

Indicador: Fiabilidad

Ítems: F1, F2, F3, F4, F5

Tabla 11. Promedio de la Percepción de los empleados en relación al indicador Fiabilidad

FIABILIDAD	Resultados
F1. Condiciones del servicio de transporte prestado	3,57647
F2. Eficiencia en la solución de problemas de los usuarios	3,38554
F3. Efectividad del servicio de transporte	3,59036
F4. Veracidad de la información disponible a los usuarios	3,31325
F5. Funcionamiento de los equipos de oficina	3,81176
Promedio	3,53548

Fuente: Propia

Al realizar la indagación a los empleados acerca de la percepción de la fiabilidad, las respuestas para los ítems F1, F2, F3, F4 y F5, quedaron distribuidas de la siguiente forma: 3,57647 3,38554 3,59036 3,31325 y 3,81176 respectivamente, arrojando un promedio de 3,53548 por encima del indicador anterior de esta etapa, obteniendo un promedio entre 3 y 4, de “Regular” a “Bueno”.

La expectativa para el indicador fiabilidad fue de 4,37694 y la percepción se ubica en 3,53548 teniendo una diferencia de 0,84146, al igual que el indicador anterior las expectativas son mayores a la percepción para todos los ítems, observando que el de menor puntuación fue F4, referente a la veracidad de la información disponible a los usuarios.

Indicador: Capacidad de Respuesta

Ítems: C1, C2, C3, C4

Tabla 12. Promedio de percepción de los empleados en relación al indicador Capacidad de Respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA		Resultados
C1. Accesibilidad de la información sobre el servicio		3,51190
C2. Rapidez de funcionamiento del servicio		3,57831
C3. Cooperación hacia los usuarios		3,80952
C4. Nivel de atención al cliente		3,69412
	Promedio	3,64846

Fuente: Propia

Para los ítems C1, C2, C3, y C4 direccionados a conocer la capacidad de respuesta percibida por los empleados de Transbolívar C.A, los resultados quedaron distribuidos de la siguiente forma: 3,51190 3,57831 3,80952 3,69412 respectivamente, con un promedio de 3,64846; para este indicador destaca el ítem C3, orientado a determinar la cooperación hacia los usuarios.

Al comparar las expectativas de los empleados para este ítem 4,41316 y la percepción obtenida 3,64846, se nota una diferencia de 0,7647, la diferencia es menor a la calculada en los indicadores anteriores, pero mantiene la misma tendencia donde las expectativas superan la percepción de los empleados de Transbolívar. El ítem con menor puntuación fue C1, referido a la accesibilidad de la información sobre el servicio.

Indicador: Garantía

Ítems: G1, G2, G3, G4, G5

Tabla 13. Promedio de percepción de los empleados en relación al indicador Garantía

GARANTÍA	Resultados
G1. Confianza entre el personal	2,95455
G2. Respeto hacia el usuario	3,77528
G3. Discreción en la resolución de problemas de los usuarios	3,35294
G4. Profesionalismo del personal	3,64045
G5. Cumplimiento de las normas de seguridad	2,68182
Promedio	3,28101

Fuente: Propia

Para el indicador garantía (seguridad), compuesto por cinco ítems (G1, G2, G3, G4, G5) el promedio de respuesta fue de 3,28101; ubicándose en la escala de clasificación como “Regular”. Es de notar que la confianza entre el personal es muy baja por lo que se recomienda a la empresa trabajar en este punto, pues es de suma importancia el trabajo en equipo y la cooperación entre el personal para alcanzar los fines que persigue la empresa.

Al realizar la comparación entre las expectativas 4,37397 y la percepción 3,28101 la diferencia obtenida es de 1,09296, no llenando en ningún ítem las expectativas de los empleados de Transbolívar.

Indicador: Empatía

Ítems: E1, E2, E3, E4, E5

Tabla 14. Promedio de percepción de los empleados en relación al indicador Empatía

EMPATIA	Resultados
E1. Individualismo de la atención al cliente	3,46154
E2. Conocimiento de las necesidades del cliente	3,49383
E3. Resolución de las necesidades del cliente	3,34568
E4. Ubicación y accesibilidad de instalaciones de la empresa	3,30233
E5. Sentido de pertenencia del personal con la empresa	2,87500
Promedio	3,29567

Fuente: Propia

Cerrando el ciclo de los indicadores, para determinar las percepciones de los empleados de Transbolívar C.A, se tiene la empatía, con un promedio de 3,29567, igualmente se encuentra en una escala “Regular” similar a los demás indicadores evaluados a través de la encuesta.

Con respecto a las expectativas obtenidas para este indicador 4,31027 y la percepción 3,29597 la diferencia es de 1, 0143, observando que el sentido de pertenencia del personal con la empresa es muy bajo, por lo que se debe atacar este punto, concientizando al personal acerca de su importancia.

Dada la aplicación del cuestionario N°1 (Ver apéndice 1) y presentado los resultados de los mismos dirigido a determinar los niveles de percepción que tienen los empleados de Transbolívar C.A ante la calidad interna del servicio, se tiene como resumen de los resultados de esta etapa lo siguiente (Ver tabla 15 y Grafico 4):

Tabla 15. Resultado Promedio por indicador de la percepción de los empleados de Transbolívar C.A

Indicadores	Promedio
Elementos Tangibles	3,19140
Fiabilidad	3,53548
Capacidad de Respuesta	3,64846
Garantía	3,28101
Empatía	3,29567

Fuente: Propia

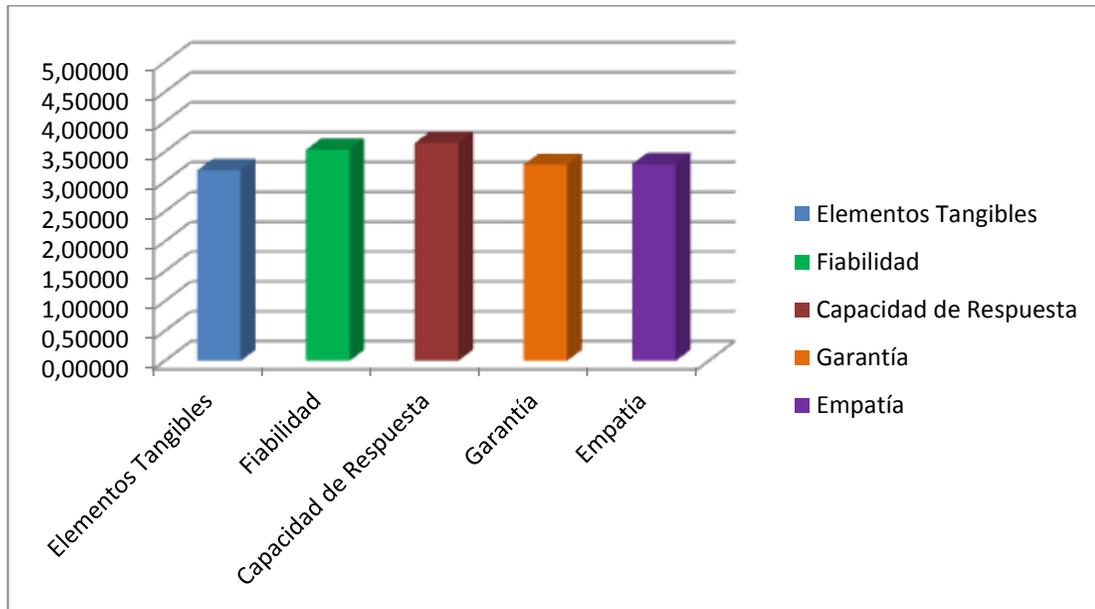


Gráfico 4. Resultado promedio por indicadores de la percepción de la calidad en los empleados de Transbolívar C.A

Fuente: Propia

Observando el gráfico anterior se puede concluir que el indicador mejor percibido por los empleados es la capacidad de respuesta, referida al nivel de atención al cliente, la cooperación hacia los usuarios y la rapidez del servicio, el indicador que obtuvo menor valoración fue elementos tangibles,

referido al estado de la infraestructura, comodidad de las instalaciones y la parte física de la empresa.

Niveles de Expectativas y Percepción de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A

En cuanto a las expectativas de los usuarios de las rutas interurbanas, necesarias para realizar la comparación que propone el modelo SERVQUAL, se tomó para todos los ítems e indicadores la escala 5 valorada como “Excelente”, pues los usuarios siempre esperan un servicio excelente que cubra y satisfaga sus necesidades y expectativas.

Para determinar los niveles de percepción de los usuarios de las distintas rutas interurbanas de Transbolívar C.A y dar cumplimiento al modelo SERVQUAL, se aplicó el cuestionario n°2 (Ver apéndice 2) proveniente de este modelo, compuesto por 5 indicadores: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Garantía y Empatía a 188 usuarios que se dirigían a los diferentes destinos que ofrece la empresa. Los resultados mostrados en la tabla 16 provienen de la sumatoria de las 188 encuestas aplicadas y del posterior cálculo del promedio, los resultados de estas encuestas pueden observarse en el apéndice 6 del trabajo.

Tabla 16. Resultado Promedio por ítem de las percepciones de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A

DIMENSIONES E ITEMS SERVQUAL	Transbolívar
TANGIBILIDAD	
T1. Estado mecánico de las unidades	3,96809
T2. Limpieza de las unidades	3,93011
T3. Higiene personal de los choferes	4,20213
T4. Comodidad de las unidades	4,35106
FIABILIDAD	

F1. Uso de las paradas establecidas	4,24194
F2. Cumplimiento de la ruta	4,29787
F3. Confiabilidad de las unidades (No tener fallas)	4,04301
F4. Resolución de problemas	4,02162
F5. Suministro de la información al usuario	3,93048
F6. Ubicación de las paradas (la parada mas cercana le es cómoda)	4,02660
F7. Tarifa del servicio	4,52406
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
C1. Disponibilidad de información	3,97861
C2. Rapidez del servicio	3,93617
C3. Cooperación de los choferes	4,11170
C4. Atención al cliente	4,09677
GARANTÍA	
G1. Cumplimiento de normas de uso de la unidad (cerrar la puerta de la unidad, colocarse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad de personas establecidas)	4,22778
G2. Cumplimiento de las normas de tránsito terrestre	4,20321
G3. Respeto hacia los usuarios	4,28191
G4. Respeto hacia el público en general	4,19681
G5. Cordialidad de los usuarios	4,20745
EMPATÍA	
E1. Servicio brindado al usuario	4,24468
E2. Satisfacción de necesidades del usuario	4,18617
E3. Cumplimiento de horarios	4,12299
E4. Comodidad de las rutas	4,15957
E5. Interés de la empresa hacia la comunidad	4,20321

Fuente: Propia

En el siguiente gráfico (Ver Gráfico 5) se muestran los resultados promedios por ítem de la percepción de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A.

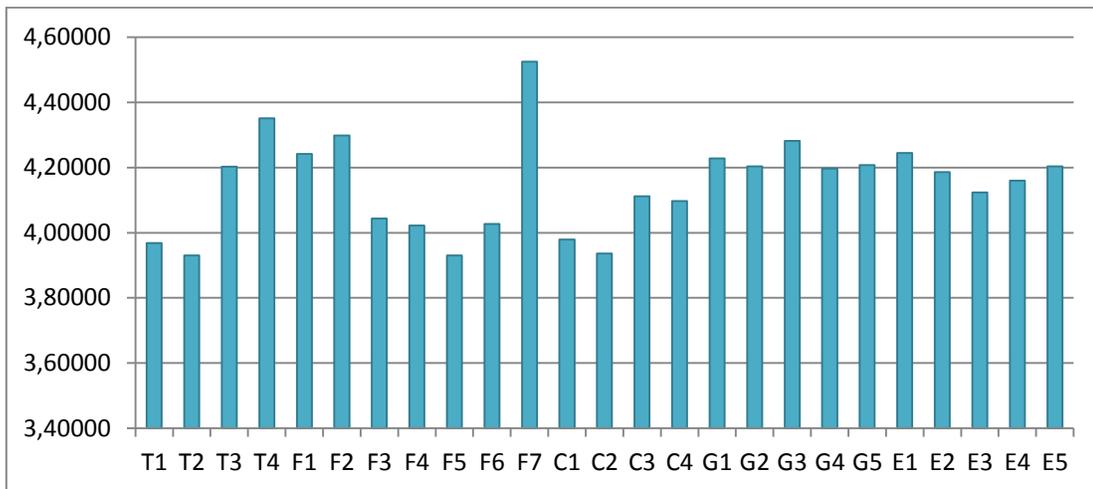


Gráfico 5. Resultado promedio por ítem de la percepción de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A

Fuente: Propia

En el grafico 5 se puede notar que el ítem mejor percibido por los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar, es sin duda alguna la tarifa del servicio (F7), pues la empresa ofrece los mejores precios del mercado, en comparación con las demás empresas de transporte de la zona; el ítem con valoración mas baja es la rapidez del servicio (C2), los resultados obtenidos se detallan a continuación por indicador.

Resultados de la percepción de los usuarios de las rutas interurbanas por indicador.

En las siguientes tablas (Ver tablas 17,18, 19, 20 y 21) se muestran los resultados por indicador (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía), de las encuestas realizadas a los pasajeros de las diferentes rutas interurbanas que ofrece Transbolívar. Para ello se utilizo una escala de valoración donde: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2) y Deficiente (1).

Indicador: Elementos Tangibles

Ítems: T1, T2, T3, T4

Tabla 17. Promedio de percepciones de los usuarios de rutas interurbanas en relación a los elementos tangibles

TANGIBILIDAD	Resultados
T1. Estado mecánico de las unidades	3,96809
T2. Limpieza de las unidades	3,93011
T3. Higiene personal de los choferes	4,20213
T4. Comodidad de las unidades	4,35106
Promedio	4,11285

Fuente: Propia

El resultado de los ítems T1, T2, T3, T4, dirigidos a conocer como perciben los usuarios las rutas interurbanas los elementos tangibles, el promedio de respuestas fue de 4,11285; obteniendo resultados por encima de la puntuación 4, es decir “Bueno”.

El ítem mas bajo fue T2 con 3,93011 referido a la limpieza de las unidades y el ítem mejor percibido por los usuarios en cuanto a los elementos tangibles es la comodidad de las unidades, arrojando un promedio de 4,35106 según la opinión de los usuarios.

Indicador: Fiabilidad

Ítems: F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7

Tabla 18. Promedio de percepción de los usuarios de las rutas interurbanas en relación a la fiabilidad

FIABILIDAD	Resultados
F1. Uso de las paradas establecidas	4,24194
F2. Cumplimiento de la ruta	4,29787
F3. Confiabilidad de las unidades (No tener fallas)	4,04301
F4. Resolución de problemas	4,02162
F5. Suministro de la información al usuario	3,93048

F6. Ubicación de las paradas (la parada mas cercana le es cómoda)	4,02660
F7. Tarifa del servicio	4,52406
Promedio	4,15508

Fuente: Propia

Para los ítems F1, F2, F3, F4, F5, F6 y F7, el resultado promedio fue el siguiente: 4,15508, manteniendo la tendencia en esta etapa, dirigida a conocer las perspectivas de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A, obteniendo un promedio “Bueno” según la escala establecida con anterioridad.

El ítem más bajo percibido por los usuarios fue F5, referido al suministro de la información, por lo que la empresa debe cerciorarse que la información de los servicios que se ofrecen, este llegando de forma correcta y oportuna a los usuarios.

La tarifa del servicio es percibida como buena y es el ítem mejor valorado, por lo que los precios son buenos en comparación con los demás servicios de transporte de la zona y son accesibles para el público en general.

Indicador: Capacidad de Respuesta

Ítems: C1, C2, C3, C4

Tabla 19. Promedio de percepción de los usuarios de rutas interurbanas en relación a la Capacidad de Respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Resultados
C1. Disponibilidad de información	3,97861
C2. Rapidez del servicio	3,93617
C3. Cooperación de los choferes	4,11170
C4. Atención al cliente	4,09677
Promedio	4,03081

Fuente: Propia

Para los ítems C1, C2, C3, C4 direccionados a conocer la capacidad de respuesta esperada por los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A, el promedio obtenido fue 4,03081. Al igual que los indicadores anteriores, se mantiene la escala “Buena”.

El ítem mas bajo es C2 con 3,93617 dirigido a determinar la rapidez del servicio y el mejor percibido es la cooperación de los choferes con un promedio de 4,11170.

Indicador: Garantía

Ítems: G1, G2, G3, G4, G5

Tabla 20. Promedio de percepción de los usuarios de las rutas interurbanas en relación al indicador Garantía

GARANTÍA	Resultados
G1. Cumplimiento de normas de uso de la unidad (cerrar la puerta de la unidad, colocarse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad de personas establecidas)	4,22778
G2. Cumplimiento de las normas de transito terrestre	4,20321
G3. Respeto hacia los usuarios	4,28191
G4. Respeto hacia el publico en general	4,19681
G5. Cordialidad de los usuarios	4,20745
Promedio	4,22343

Fuente: Propia

Para el indicador garantía, también conocido como seguridad, compuesto por 5 ítems (G1, G2, G3, G4, G5), el promedio de respuesta fue de 4,22343 ubicándose en la escala de clasificación “Bueno”.

El ítem mas bajo fue G4 referido al respeto hacia el público en general, mientras que el mejor percibido es G3 con 4,28191 sin embargo todos los ítems del indicador Garantía se encuentran valorados similarmente.

Indicador: Empatía

Ítems: E1, E2, E3, E4, E5

Tabla 21. Promedio de la percepción de los usuarios de las rutas interurbanas en relación al indicador empatía

EMPATÍA	Resultados
E1. Servicio brindado al usuario	4,24468
E2. Satisfacción de necesidades del usuario	4,18617
E3. Cumplimiento de horarios	4,12299
E4. Comodidad de las rutas	4,15957
E5. Interés de la empresa hacia la comunidad	4,20321
Promedio	4,18333

Fuente: Propia

Para culminar los indicadores y determinar de esta forma la percepción de los usuarios, se tiene la empatía, con un promedio de 4,18333, manteniendo la escala de los demás indicadores, ubicándose en “Buena”.

Dada la aplicación del cuestionario n°2 (Ver apéndice 2) y presentando los resultados de la percepción de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A, se tiene como resumen de los resultados de esta etapa los siguientes (Ver tabla 22 y Gráfico 6):

Tabla 22. Tabla promedio por indicadores

Indicadores	Promedio
Elementos Tangibles	4,11285
Fiabilidad	4,15508
Capacidad de Respuesta	4,03081
Garantía	4,22343
Empatía	4,18333

Fuente: Propia

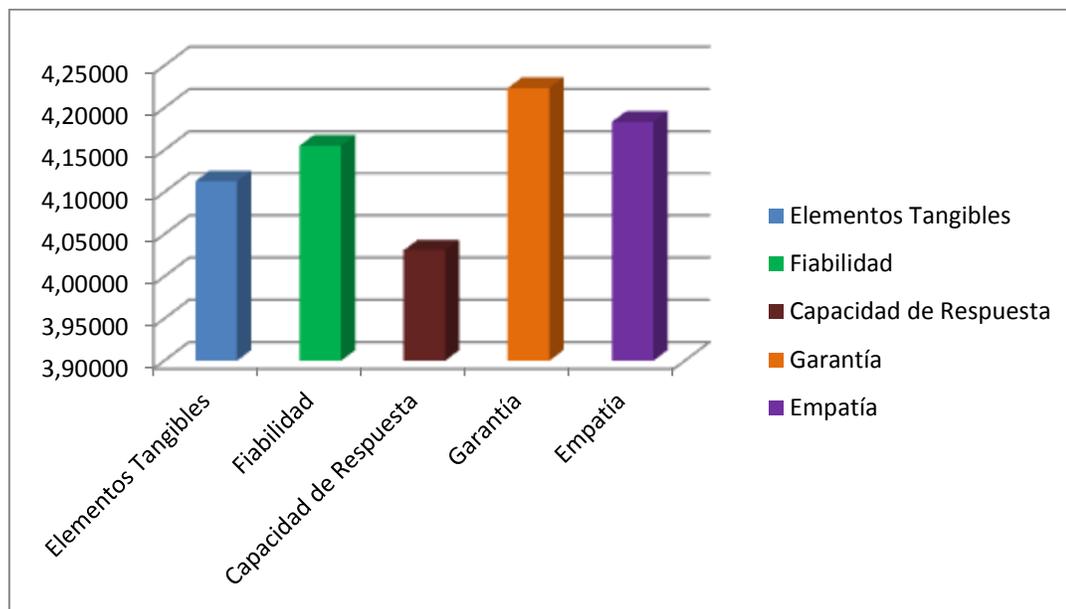


Gráfico 6. Resultado Promedio de la percepción de los usuarios de las rutas interurbanas por indicadores

Fuente: Propia

En el gráfico 6, se visualiza que el ítem mejor percibido por los usuarios de las rutas interurbanas es la Garantía, referido al respeto hacia los usuarios y la cordialidad mostrada hacia estos, al igual que el cumplimiento de las normas de tránsito terrestre y de uso de la unidad, el indicador peor valorado fue la Capacidad de Respuesta, mostrando gran diferencia con respecto a los demás indicadores, esta se refiere a la disponibilidad de la información del servicio y la rapidez del mismo.

Comparación entre el servicio de transporte interurbano de Transbolívar y los demás servicios de transporte.

Conocer la calidad del servicio es importante para la empresa, para determinar la percepción con respecto a otros servicios de transporte, se aplicó el cuestionario n°2 (Ver apéndice 2) columna otros, donde se evaluó como es visto el servicio de Transbolívar con respecto a los demás servicios de transporte, los resultados mostrados a continuación fueron obtenidos al aplicar 188 encuestas a los usuarios del servicio interurbano (Ver apéndice

7) y realizando la sumatoria de estos, calculando posteriormente el promedio, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 23. Resultado promedio por ítems de la comparación con otros servicios de transporte interurbanos

DIMENSIONES E ITEMS SERVQUAL	Otros
TANGIBILIDAD	
T1. Estado mecánico de las unidades	3,94118
T2. Limpieza de las unidades	4,02128
T3. Higiene personal de los choferes	3,97340
T4. Comodidad de las unidades	4,02688
FIABILIDAD	
F1. Uso de las paradas establecidas	3,93548
F2. Cumplimiento de la ruta	3,93011
F3. Confiabilidad de las unidades (No tener fallas)	3,99457
F4. Resolución de problemas	3,95628
F5. Suministro de la información al usuario	3,88043
F6. Ubicación de las paradas (la parada mas cercana le es cómoda)	3,98378
F7. Tarifa del servicio	3,70588
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
C1. Disponibilidad de información	3,91209
C2. Rapidez del servicio	3,90659
C3. Cooperación de los choferes	3,85870
C4. Atención al cliente	3,96703
GARANTÍA	
G1. Cumplimiento de normas de uso de la unidad (cerrar la puerta de la unidad, colocarse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad de personas establecidas)	3,95652
G2. Cumplimiento de las normas de tránsito terrestre	4,03261
G3. Respeto hacia los usuarios	4,03279
G4. Respeto hacia el público en general	3,98901
G5. Cordialidad de los usuarios	4,09890
EMPATÍA	
E1. Servicio brindado al usuario	4,00000
E2. Satisfacción de necesidades del usuario	3,96721
E3. Cumplimiento de horarios	3,98907
E4. Comodidad de las rutas	4,00543
E5. Interés de la empresa hacia la comunidad	3,93443

Fuente: Propia

En el siguiente gráfico (Ver Gráfico 7), se muestran los promedios por ítems de la opinión de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A

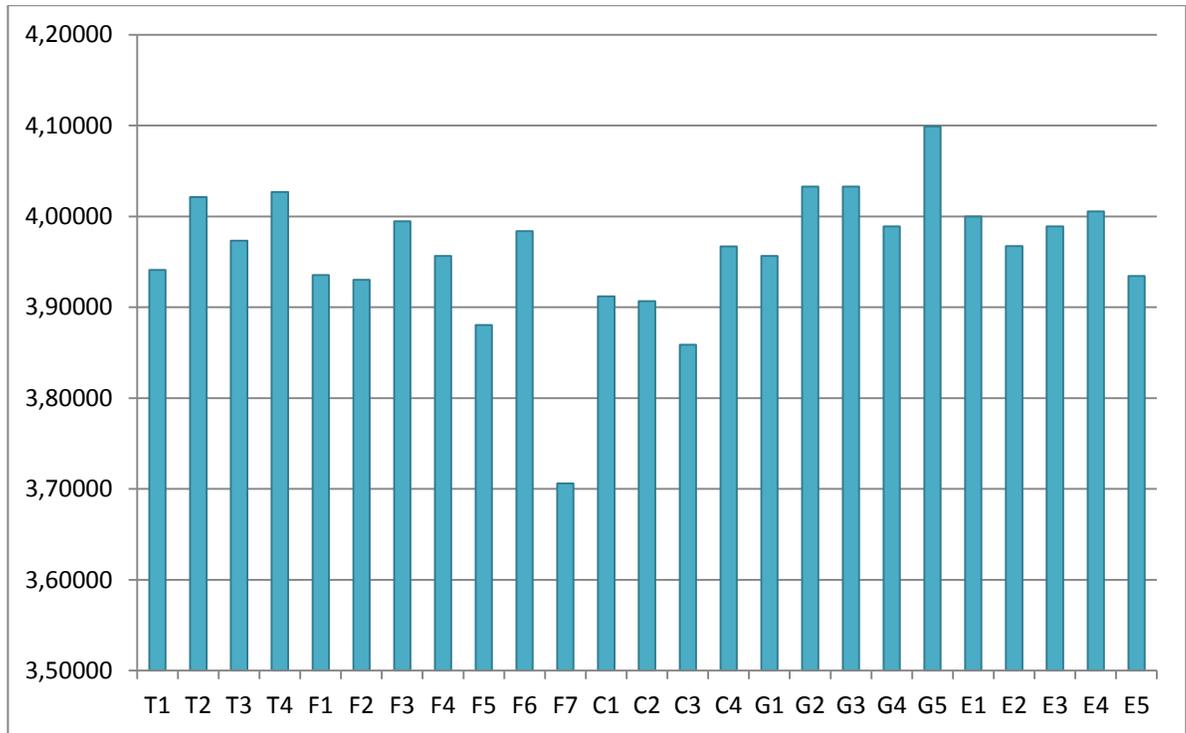


Gráfico 7. Resultados por ítems de la percepción de los usuarios de otros servicio de transporte de rutas interurbanas

Fuente: Propia

En el gráfico 7 se observa que el ítem mejora valorado para las demás empresas de transporte es la cordialidad hacia los usuarios (G5) mientras que el ítem que obtuvo la valoración mas baja fue F7, referido al precio de los pasajes para los diferentes destinos. A continuación se muestra la comparación entre los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta n°2 (Ver Apéndice 2) para el servicio de transporte interurbano de

Transbolívar y el servicio ofrecido por las demás empresas de transporte (Ver gráfico 8).

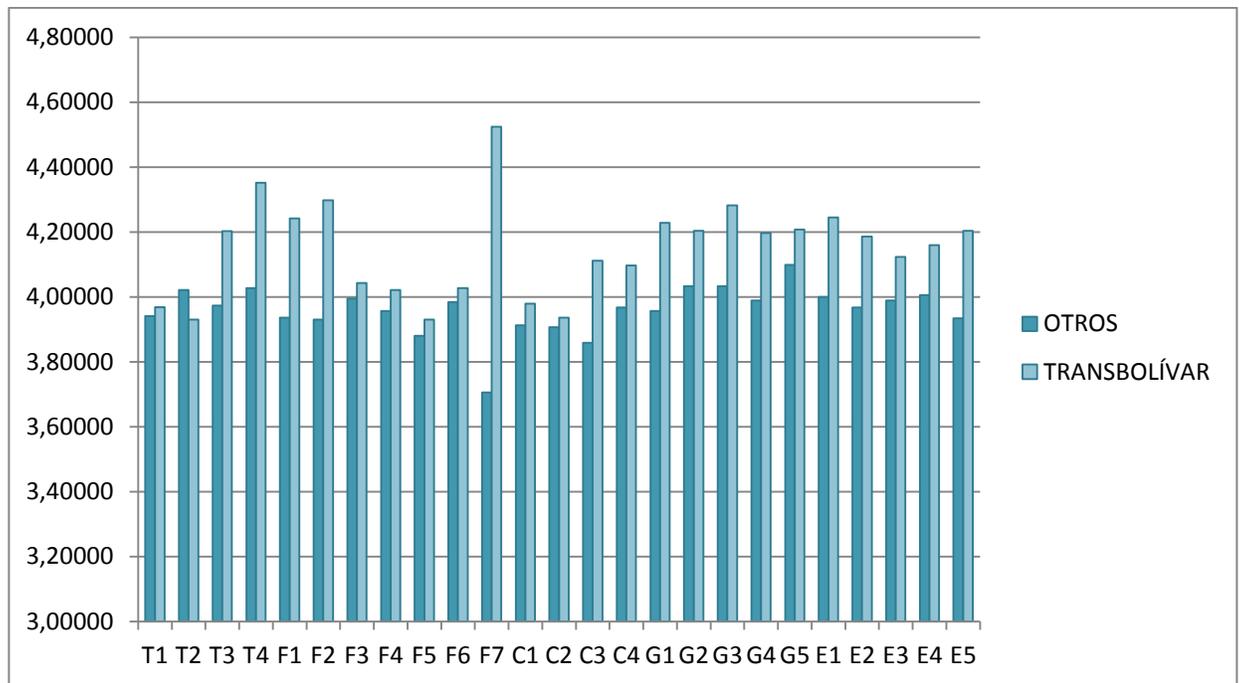


Gráfico 8. Comparación entre el servicio de transporte interurbano de Transbolívar y otros servicios de transporte

Fuente: Propia

Al ser consultados los usuarios del servicio de transporte interurbano de Transbolívar acerca de la percepción de los demás servicios de transporte, la empresa se encuentra bien posicionada con respecto a la mayoría de los ítems, resaltando F7 dirigido a conocer la opinión de las tarifas del servicio, encontrando gran diferencia en relación a los otros servicios de transporte, confirmando de esta forma que Transbolívar ofrece precios mas accesibles para la población, igualmente C4 (comodidad de las unidades) es buena, en cuanto al ítem C2 rapidez del servicio, T1 estado mecánico de las unidades, F3 confiabilidad de las unidades, F4 resolución de los problemas, F5 suministro de la información al usuario, F6 ubicación de las paradas, es muy cercano el servicio de Transbolívar al ofrecido por las demás empresas de

transporte. C2 limpieza de las unidades, es el único ítem en el que Transbolívar esta por debajo de los demás servicios de transporte, sin embargo la diferencia es poca.

Resultados de la percepción de los usuarios de rutas interurbanas de Transbolívar de los demás servicios de transporte por indicador.

En las siguientes tablas (Ver tabla 24, 25, 26, 27 y 28) se muestra por indicador (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía) la opinión de los usuarios sobre los demás servicios de transporte interurbano que se prestan en la zona. Para ello se utilizó la escala de clasificación donde: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2) Deficiente (1).

Indicador: Elemento Tangibles

Ítems: T1, T2, T3, T4

Tabla 24. Promedio de percepción de los usuarios de Transbolívar en relación con otros servicios de transporte para el indicador tangibilidad

TANGIBILIDAD	Resultados
T1. Estado mecánico de las unidades	3,94118
T2. Limpieza de las unidades	4,02128
T3. Higiene personal de los choferes	3,97340
T4. Comodidad de las unidades	4,02688
Promedio	3,99068

Fuente: Propia

Con respecto a los ítems T1, T2, T3, T4 dirigidos a conocer la percepción de los usuarios de Transbolívar con respecto a los otros servicios de transporte, en cuanto a los elementos tangibles, el promedio de respuestas fue de 3,99068 resultado por encima de la puntuación 3, próximo la

puntuación 4, por lo que se puede decir que los usuarios perciben como “bueno” el servicio de otros transportes.

Al comparar el promedio obtenido de percepción de los usuarios del servicio de Transbolívar en cuanto a los elementos tangibles 4,11285 y el obtenido para los otros servicios de transporte 3,99068, la diferencia resultante es de 0,12217, sin embargo Transbolívar tiene el promedio más alto para este indicador.

Indicador: Fiabilidad

Ítems: F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7

Tabla 25. Promedio de la percepción de los usuarios de Transbolívar con respecto a otros servicios de transporte en relación al indicador fiabilidad

FIABILIDAD	Resultados
F1. Uso de las paradas establecidas	3,93548
F2. Cumplimiento de la ruta	3,93011
F3. Confiabilidad de las unidades (No tener fallas)	3,99457
F4. Resolución de problemas	3,95628
F5. Suministro de la información al usuario	3,88043
F6. Ubicación de las paradas (la parada mas cercana le es cómoda)	3,98378
F7. Tarifa del servicio	3,70588
Promedio	3,91236

Fuente: Propia

Al realizar la indagación a los usuarios acerca de la calidad del servicio de las rutas interurbanas que ofrecen otras empresas de transporte, se obtuvo un promedio igual a 3,91236, manteniendo los resultados obtenidos en los ítems anteriores, teniendo un promedio cercano a 4, considerado en la escala establecida como “Bueno”.

Comparando el servicio de Transbolívar en cuanto a la fiabilidad 4,15508 y otros 3,91236 existe una diferencia de 0,24272, percibiendo a Transbolívar mejor con respecto al indicador fiabilidad.

Indicador: Capacidad de Respuesta

Ítems: C1, C2, C3, C4

Tabla 26. Promedio de la percepción de los usuarios de Transbolívar con respecto a otros servicios de transporte en relación al indicador Capacidad de Respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA		Resultados
C1. Disponibilidad de información		3,91209
C2. Rapidez del servicio		3,90659
C3. Cooperación de los choferes		3,85870
C4. Atención al cliente		3,96703
	Promedio	3,91110

Fuente: Propia

Para los ítems C1, C2, C3, C4 direccionados a conocer la capacidad de respuesta de otras empresas en relación a la resolución de problemas o inquietudes que puedan tener los usuarios del servicio, se obtuvo un promedio de 3,91110, para este indicador destaca la atención al cliente, ítem de suma importancia para la población, otorgándole un 3,96703 de las percepción de los usuarios.

Al comparar el servicio de transporte de Transbolívar 4,03081 y el de otras empresas 3,91110, se encuentra una diferencia de 0,11971, estando Transbolívar según sus usuarios, mejor posicionada que otras empresas de transporte interurbano.

Indicador: Garantía

Ítems: G1, G2, G3, G4, G5

Tabla 27. Promedio de la percepción de los usuarios con respecto a otros servicios de transporte referidos al indicador garantía

GARANTÍA		Resultados
G1. Cumplimiento de normas de uso de la unidad (cerrar la puerta de la unidad, colocarse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad de personas establecidas)		3,95652
G2. Cumplimiento de las normas de tránsito terrestre		4,03261

G3. Respeto hacia los usuarios	4,03279
G4. Respeto hacia el público en general	3,98901
G5. Cordialidad de los usuarios	4,09890
Promedio	4,02197

Fuente: Propia

Para el indicador garantía, compuesto por cinco ítems (G1, G2, G3, G4, G5) el promedio de respuesta fue de 4,02197 ubicándose en la escala de clasificación 4 “Bueno”. Es de resaltar que estos resultados se traducen en que los usuarios presentan grandes expectativas a razón del comportamiento de los empleados para con los usuarios de este servicio de transporte.

Al realizar la comparación entre Transbolívar 4,22343 y otros 4,02197 con respecto al indicador garantía se observa una variación de 0,20146, sin embargo como los demás indicadores anteriores Transbolívar sigue siendo percibido como bueno.

Indicador: Empatía

Ítems: E1, E2, E3, E4, E5

Tabla 28. Promedio de la percepción de los usuarios con respecto a otros servicios de transporte referidos al indicador empatía

EMPATÍA	Resultados
E1. Servicio brindado al usuario	4,00000
E2. Satisfacción de necesidades del usuario	3,96721
E3. Cumplimiento de horarios	3,98907
E4. Comodidad de las rutas	4,00543
E5. Interés de la empresa hacia la comunidad	3,93443
Promedio	3,97923

Fuente: Propia

Cerrando con el indicador empatía, se obtuvo un promedio de 3,97923, observando que este se mantiene en la misma escala que los anteriores, con un promedio “Bueno”.

Al ser comparado el servicio de Transbolívar para el indicador empatía 4,18333 y para la columna otros 3,97923 se tiene una diferencia de 0,2041

manteniendo los resultados de los indicadores anteriores. Como resumen se tienen los siguientes resultados (Ver Tabla 29 y Gráfico 9)

Tabla 29. Resultado promedio por indicadores de la percepción de otros servicios de transporte por los usuarios de Transbolívar

Indicadores	Promedio
Elementos Tangibles	3,99068
Fiabilidad	3,91236
Capacidad de Respuesta	3,91110
Garantía	4,02197
Empatía	3,97923

Fuente: Propia

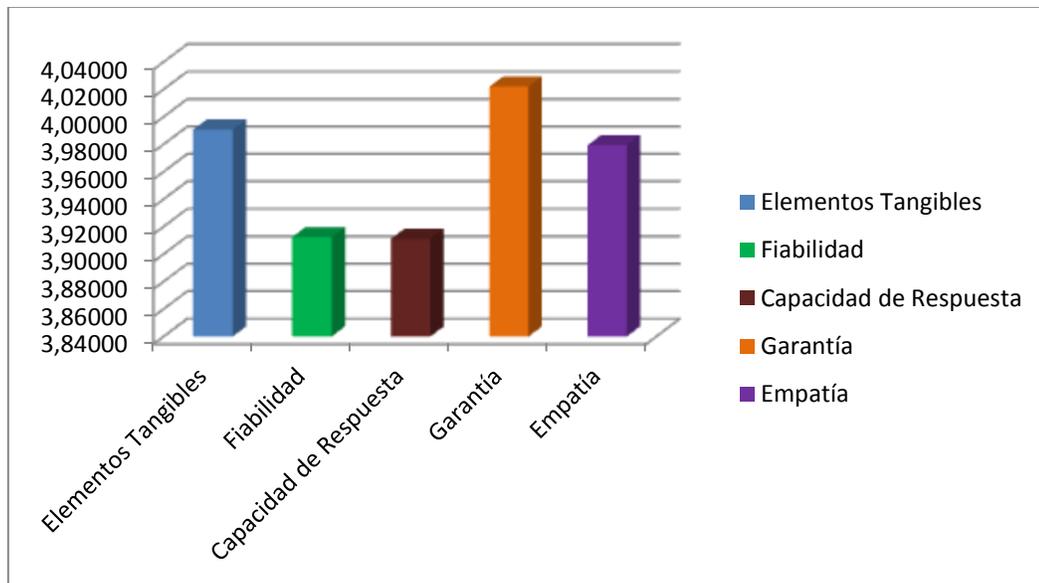


Gráfico 9. Resultado promedio por indicadores de la percepción de los usuarios de Transbolívar con relación a otros servicios de transporte

Fuente: Propia

En conclusión se puede decir que el indicador mejor valorado según la percepción de los usuarios de Transbolívar en relación a otros servicios de transporte es la Garantía, referido a el respeto hacia los usuarios, cordialidad

y cumplimiento de las normas de uso de la unidad y el más bajo es la capacidad de respuesta, referido a la disponibilidad de la información y rapidez del servicio.

Niveles de expectativas y percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A

En cuanto a las expectativas de los usuarios de las rutas urbanas, necesarias para realizar la comparación que propone el modelo SERVQUAL, se tomó para todos los ítems e indicadores la escala 5 valorada como “Excelente”, pues los usuarios siempre esperan lo mejor, un servicio que cubra y satisfaga sus necesidades y expectativas.

Para determinar los niveles de percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A, se procedió a aplicar el instrumento (ver Apéndice 2) en las rutas que ofrece la empresa (25 de Marzo- UD 338 y Francisca Duarte- Villa Jade), se aplicó a 188 usuarios del servicio, los resultados se totalizaron (Ver apéndice 8) sumando cada uno de datos y calculando el promedio, obteniendo los siguientes resultados (ver tabla 34):

Tabla 30. Resultado promedio por ítem de la percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A

DIMENSIONES E ITEMS SERVQUAL	Transbolívar
TANGIBILIDAD	
T1. Estado mecánico de las unidades	3,47340
T2. Limpieza de las unidades	3,48404
T3. Higiene personal de los choferes	3,48936
T4. Comodidad de las unidades	3,58511
FIABILIDAD	
F1. Uso de las paradas establecidas	3,71809
F2. Cumplimiento de la ruta	3,66489
F3. Confiabilidad de las unidades (No tener fallas)	3,23214
F4. Resolución de problemas	3,30851
F5. Suministro de la información al usuario	3,01596

F6. Ubicación de las paradas (la parada mas cercana le es cómoda)	3,67553
F7. Tarifa del servicio	3,90957
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
C1. Disponibilidad de información	3,06383
C2. Rapidez del servicio	3,52128
C3. Cooperación de los choferes	3,55319
C4. Atención al cliente	3,52660
GARANTÍA	
G1. Cumplimiento de normas de uso de la unidad (cerrar la puerta de la unidad, colocarse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad de personas establecidas)	3,80851
G2. Cumplimiento de las normas de tránsito terrestre	3,51596
G3. Respeto hacia los usuarios	3,46809
G4. Respeto hacia el público en general	3,47340
G5. Cordialidad de los usuarios	3,59574
EMPATÍA	
E1. Servicio brindado al usuario	3,73404
E2. Satisfacción de necesidades del usuario	3,64362
E3. Cumplimiento de horarios	3,74468
E4. Comodidad de las rutas	3,79255
E5. Interés de la empresa hacia la comunidad	3,52128

Fuente: Propia

En el siguiente gráfico se muestran los resultados promedios por ítem de las percepciones de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A (Ver gráfico 10).

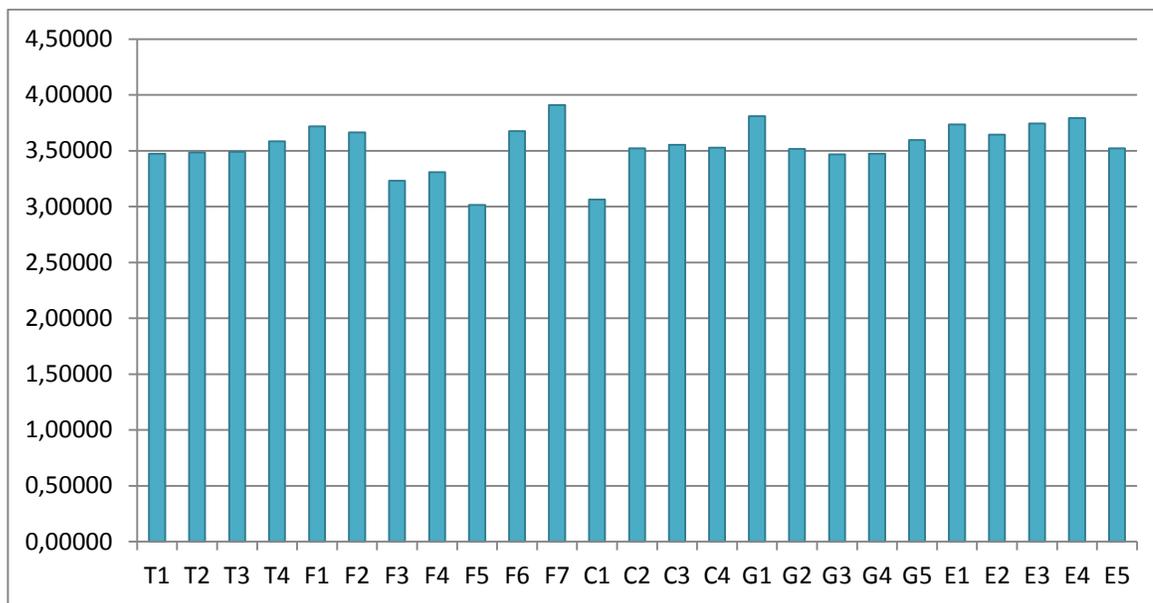


Gráfico 10. Resultado promedio por ítem de las percepciones de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A

Fuente: Propia

Al observar la gráfica, se puede notar que el punto mas alto de la percepción de los usuarios del servicio de transporte urbano se encuentra ubicado en F7, referido a la tarifa del servicio y el mas bajo en el suministro de la información al usuario, pues muchas de estas personas no sabe que Transbolívar es la empresa que esta prestando en ese determinado momento el servicio de transporte urbano. A continuación se detalla por indicador los resultados obtenidos.

Resultados de las percepciones por indicador de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar, con respecto a la calidad del servicio.

En las siguientes tablas (Ver tabla 31, 32, 33, 34 y 35) se muestran los resultados de las percepciones de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar, detalladas por indicador (Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Garantía, Empatía). Para determinar como esta posicionada según la opinión de los usuarios, se utilizó la siguiente escala de

clasificación donde: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2) y Deficiente (1).

Indicador: Elementos Tangibles

Ítems: T1, T2, T3, T4

Tabla 31. Percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A en relación a los elementos tangibles

TANGIBILIDAD	Resultados
T1. Estado mecánico de las unidades	3,47340
T2. Limpieza de las unidades	3,48404
T3. Higiene personal de los choferes	3,48936
T4. Comodidad de las unidades	3,58511
Promedio	3,50798

Fuente: Propia

El resultado de los ítems T1, T2, T3 y T4, dirigidos a determinar la percepción de los usuarios del servicio de transporte urbano de Transbolívar, C.A, fue de 3,507978, obteniendo un promedio según la escala de clasificación por encima de “Regular” próximo a “Bueno”.

El ítem mejor valorado por los usuarios es la comodidad de las unidades 3,58511, sin embargo no cubre con las expectativas, el ítem valorado mas bajo es el estado mecánico de las unidades que se ubica en 3,47340.

Indicador: Fiabilidad

Ítems: F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7

Tabla 32. Promedio de la percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar en relación al indicador fiabilidad

FIABILIDAD	Resultados
F1. Uso de las paradas establecidas	3,71809
F2. Cumplimiento de la ruta	3,66489

F3. Confiabilidad de las unidades (No tener fallas)	3,23214
F4. Resolución de problemas	3,30851
F5. Suministro de la información al usuario	3,01596
F6. Ubicación de las paradas (la parada mas cercana le es cómoda)	3,67553
F7. Tarifa del servicio	3,90957
Promedio	3,50353

Fuente: Propia

Para los ítems F1, F2, F3, F4, F5, F6 y F7, dirigidos a conocer la fiabilidad percibida por los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A, arrojo un promedio de 3,50353 manteniendo la tendencia de los ítems anteriores, ubicándose en la escala de clasificación de “Regular” a “Bueno”.

El ítem peor valorado es el suministro de la información al usuario con un promedio de 3,01596 por lo que la empresa debe prestar atención en cuanto a la publicidad de los diversos servicios de transporte que se ofrecen. El ítem mejor valorado fue la tarifa del servicio, que es percibida como buena con respecto a los demás tarifas de otras empresas que ofrecen el mismo servicio.

Indicador: Capacidad de Respuesta

Ítems: C1, C2, C3, C4

Tabla 33. Promedio de percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar con respecto al indicador Capacidad de Respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Resultados
C1. Disponibilidad de información	3,06383
C2. Rapidez del servicio	3,52128
C3. Cooperación de los choferes	3,55319
C4. Atención al cliente	3,52660
Promedio	3,41622

Fuente: Propia

Para los ítems C1, C2, C3, C4, dirigidos a conocer la capacidad de respuesta hacia los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A, el promedio de respuestas fue el siguiente: 3,41622. Los resultados se asemejan al indicador anterior, manteniéndola escala de “Regular” a “Buena”.

Al igual que el ítem anterior,C1 referido a la disponibilidad de la información, obtuvo el menor promedio de respuestas, ubicándose 3,06383, el mayor índice lo obtuvo la cooperación entre choferes con 3,52660.

Indicador: Garantía

Ítems: G1, G2, G3, G4, G5

Tabla 34. Promedio de la percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar en relación al indicador garantía

GARANTÍA	Resultados
G1. Cumplimiento de normas de uso de la unidad (cerrar la puerta de la unidad, colocarse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad de personas establecidas)	3,80851
G2. Cumplimiento de las normas de transito terrestre	3,51596
G3. Respeto hacia los usuarios	3,46809
G4. Respeto hacia el publico en general	3,47340
G5. Cordialidad de los usuarios	3,59574
Promedio	3,57234

Fuente: Propia

Para los ítems G1, G2, G3, G4, G5, se obtuvo un promedio de 3,57234, destacando que este indicador es el mas alto obtenido de los ítems evaluados, sin embargo los resultados se asemejan a los indicadores anteriores y se encuentran dentro de la misma escala de clasificación.

Indicador: Empatía

Ítems: E1, E2, E3, E4, E5

Tabla 35. Promedio de percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar con respecto al indicador empatía

EMPATÍA	Resultados
E1. Servicio brindado al usuario	3,73404
E2. Satisfacción de necesidades del usuario	3,64362
E3. Cumplimiento de horarios	3,74468
E4. Comodidad de las rutas	3,79255
E5. Interés de la empresa hacia la comunidad	3,52128
Promedio	3,68723

Fuente: Propia

Para culminar con el análisis de los ítems se tienen la percepción respecto al indicador Empatía, obteniendo un promedio 3,68723, manteniendo la misma escala de clasificación de “Regular” a “Buena”. Como resumen de los indicadores se tienen los siguientes resultados (Ver tabla 36 y Gráfico 11).

Tabla 36. Resultado promedio por indicadores de la percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar

Indicadores	Promedio
Elementos Tangibles	3,50798
Fiabilidad	3,50353
Capacidad de Respuesta	3,41622
Garantía	3,57234
Empatía	3,68723

Fuente: Propia

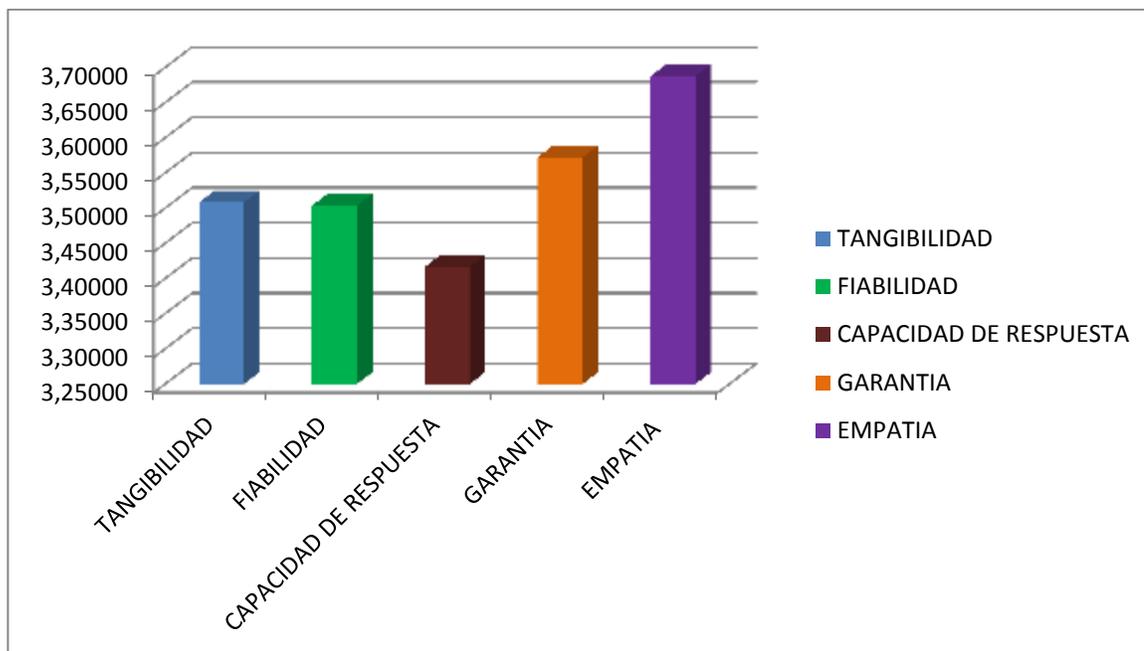


Gráfico 11. Resultado promedio por indicadores de la percepción de los usuarios de rutas urbanas

Fuente: Propia

Con respecto a la percepción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar, el indicador mejor posicionado es la empatía, referido al servicio brindado al usuario, interés de la empresa hacia la comunidad y la satisfacción sus necesidades, el indicador mas bajo fue la Capacidad de respuesta, por lo que la empresa debe esforzarse en mejorar la rapidez del servicio y la atención hacia los usuarios.

Comparación entre el servicio de transporte urbano de Transbolívar y los demás servicios de transporte urbano de Ciudad Guayana.

Para Transbolívar es importante conocer como es percibido el servicio con respecto a los demás servicios de transporte que cubren las rutas urbanas en Ciudad Guayana, para ello se aplicó el cuestionario n°2 (Ver Apéndice 2) columna otros, los resultados obtenidos se pueden visualizar en el apéndice 9 de este trabajo, los siguientes resultados se presentan de la

totalización de las 188 encuesta aplicadas y realizando la posterior sumatoria y cálculo del promedio (Ver tabla 37):

Tabla 37. Resultado Promedio por ítem de la percepción de los usuarios de Transbolívar en relación a otros servicios de transporte

DIMENSIONES E ITEMS SERVQUAL	Otros
TANGIBILIDAD	
T1. Estado mecánico de las unidades	2,48936
T2. Limpieza de las unidades	2,59043
T3. Higiene personal de los choferes	2,50000
T4. Comodidad de las unidades	2,40426
FIABILIDAD	
F1. Uso de las paradas establecidas	2,64894
F2. Cumplimiento de la ruta	2,73404
F3. Confiabilidad de las unidades (No tener fallas)	2,43085
F4. Resolución de problemas	2,85638
F5. Suministro de la información al usuario	2,38830
F6. Ubicación de las paradas (la parada mas cercana le es cómoda)	3,05319
F7. Tarifa del servicio	3,00532
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
C1. Disponibilidad de información	2,35638
C2. Rapidez del servicio	2,64362
C3. Cooperación de los choferes	2,60638
C4. Atención al cliente	2,59574
GARANTÍA	
G1. Cumplimiento de normas de uso de la unidad (cerrar la puerta de la unidad, colocarse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad de personas establecidas)	2,37234
G2. Cumplimiento de las normas de tránsito terrestre	2,52660
G3. Respeto hacia los usuarios	2,55851
G4. Respeto hacia el público en general	2,58511
G5. Cordialidad de los usuarios	2,58511
EMPATÍA	
E1. Servicio brindado al usuario	2,70745
E2. Satisfacción de necesidades del usuario	2,76064
E3. Cumplimiento de horarios	2,76064
E4. Comodidad de las rutas	2,80851
E5. Interés de la empresa hacia la comunidad	2,26596

Fuente: Propia

En el siguiente gráfico (Ver Gráfico 12) se muestran los resultados promedio por ítem, de la percepción de los usuarios de Transbolívar con respecto a otras unidades de transporte urbano que prestan servicio en Ciudad Guayana, seguidamente en el Gráfico 13, se comparan ambos servicios, notando las diferencias existentes.

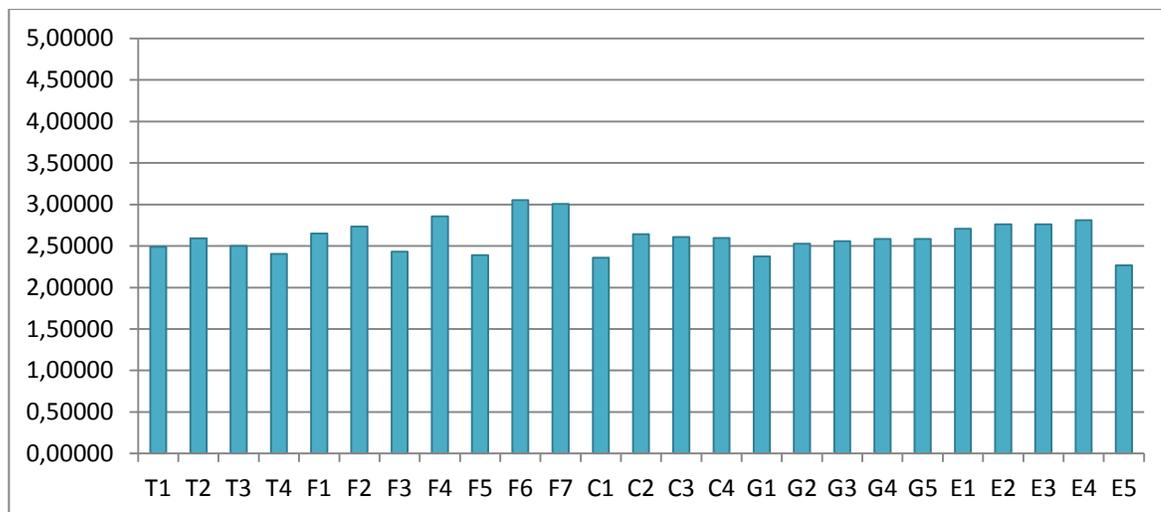


Gráfico 12. Resultado promedio por ítem de la percepción de los usuarios de Transbolívar en relación a los demás servicios de transporte de Ciudad Guayana

Fuente: Propia

En el gráfico 12, se nota que el ítem mejor valorado es F6, referido a la ubicación de las paradas, las cuales satisfacen las necesidades de los usuarios, ubicándose a menos de 300 metros del lugar de habitación del usuario, el peor valorado es el ítem E5, relacionado con el interés de la empresa hacia la comunidad, pues generalmente estos servicios de transporte no reúnen las condiciones óptimas para servir a la población, en la mayoría de los casos se encuentran en estados poco aptos para transitar por la ciudad y prestar un servicio de calidad.

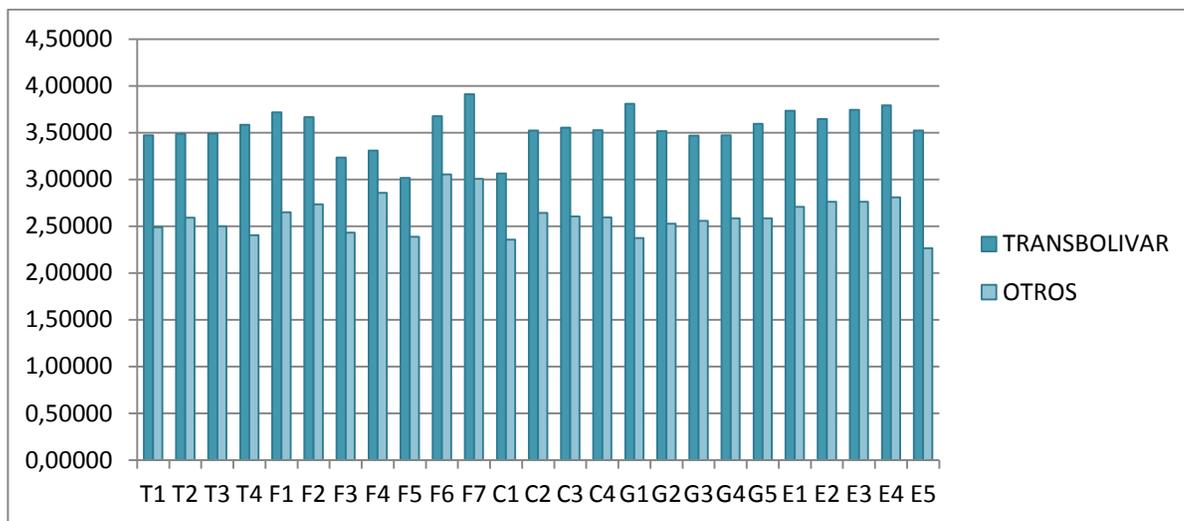


Gráfico 13. Comparación entre Transbolívar y otros servicios de transporte urbano en Ciudad Guayana

Fuente: Propia

Resultados por indicador de la comparación entre Transbolívar y otros servicios de transporte urbano de Ciudad Guayana.

En las siguientes tablas (Ver tablas 38, 39, 40, 41 y 42) se muestran los resultados obtenidos por indicador (Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Garantía, Empatía) de las encuestas aplicadas a los usuarios de las rutas urbanas Transbolívar. Para realizar la evaluación se utilizó una escala donde: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), Deficiente (1).

Indicador: Elementos Tangibles

Ítems: T1, T2, T3, T4

Tabla 38. Promedio de la percepción de los usuarios de rutas urbanas de Transbolívar con respecto al servicio de otras unidades de transporte en relación a los elementos tangibles

TANGIBILIDAD	Resultados
T1. Estado mecánico de las unidades	2,48936
T2. Limpieza de las unidades	2,59043
T3. Higiene personal de los choferes	2,50000

T4. Comodidad de las unidades	2,40426
Promedio	2,49601

Fuente: Propia

Con respecto a los elementos tangibles ítems T1, T2, T3, T4, orientados a conocer la percepción de los usuarios de Transbolívar en cuanto a las rutas urbanas ofrecidas por otras unidades de transporte, se obtuvo un promedio de 2,49601, ubicándose en la escala de clasificación 2 correspondiente a “Malo”.

Es de destacar que al evaluar los elementos tangibles, el servicio de Transbolívar obtuvo 3,50798 mientras que para este indicador la columna “otros” obtuvo 2,49601 presentando una diferencia de 1,01197 donde los usuarios del servicio opinaban que todos los ítems consultados no llenaban sus expectativas.

Indicador: Fiabilidad

Ítems: F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7

Tabla 39. Promedio de la percepción de los usuarios de Transbolívar en relación con las otras unidades de transporte urbano de Ciudad Guayana para el indicador fiabilidad

FIABILIDAD	Resultados
F1. Uso de las paradas establecidas	2,64894
F2. Cumplimiento de la ruta	2,73404
F3. Confiabilidad de las unidades (No tener fallas)	2,43085
F4. Resolución de problemas	2,85638
F5. Suministro de la información al usuario	2,38830
F6. Ubicación de las paradas (la parada mas cercana le es cómoda)	3,05319
F7. Tarifa del servicio	3,00532
Promedio	2,73100

Fuente: Propia

Al realizar la indagación con respecto a los ítems F1, F2, F3, F4, F5, F6 y F7, dirigido a conocer la fiabilidad del servicio prestado por otras unidades de transporte en Ciudad Guayana, las respuestas de los usuarios arrojaron un promedio de 2,73100 manteniendo los resultados del indicador anterior, ubicándose entre la escala 2 y 3 correspondiente a “Malo” y “Regular”.

Al realizar la comparación entre los promedios obtenidos para Transbolívar 3,50353 y otros 2,73100 existe una diferencia de 0,77253, lo que indica que el servicio de la empresa es percibido como el mejor en cuanto al indicador fiabilidad, sin embargo ninguno de los dos servicios logra cubrir las expectativas de la población.

Indicador: Capacidad de Respuesta

Ítems: C1, C2, C3, C4

Tabla 40. Promedio de percepción de los usuarios de Transbolívar con respecto a otras unidades de transporte urbano acerca del indicador Capacidad de Respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA		Resultados
C1. Disponibilidad de información		2,35638
C2. Rapidez del servicio		2,64362
C3. Cooperación de los choferes		2,60638
C4. Atención al cliente		2,59574
	Promedio	2,55053

Fuente: Propia

Para los ítems C1, C2, C3 y C4 direccionados a conocer la capacidad de respuesta, el promedio obtenido fue el siguiente: 2,55053 para este indicador resalta la rapidez del servicio como uno de los campos más importantes para los usuarios.

Comparando el servicio de Transbolívar 3,41622y otros 2,55053 se observa una diferencia de 0,86569 notando que Transbolívar es mejor

considerado en cuanto al indicador capacidad de respuesta, sin embargo al igual que el indicador anterior no logra llenar las expectativas de los usuarios.

Indicador: Garantía

Ítems: G1, G2, G3, G4, G5

Tabla 41. Promedio de percepción de los usuarios de Transbolívar en relación a otros servicios de transporte urbano respecto al indicador Garantía

GARANTÍA	Resultados
G1. Cumplimiento de normas de uso de la unidad (cerrar la puerta de la unidad, colocarse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad de personas establecidas)	2,37234
G2. Cumplimiento de las normas de tránsito terrestre	2,52660
G3. Respeto hacia los usuarios	2,55851
G4. Respeto hacia el público en general	2,58511
G5. Cordialidad de los usuarios	2,58511
Promedio	2,55053

Fuente: Propia

Para los ítems G1, G2, G3, G4 y G5, orientados a conocer la garantía del servicio de transporte público urbano ofrecido por otras empresas, se obtuvo como promedio 2,55053 ubicándose entre la escala de clasificación 2 y 3 considerado entre “Malo” y “Regular”.

Al comparar el servicio de Transbolívar 3,57234 y el resultado obtenido para otras empresas de transporte 2,55053 la diferencia existente se ubico en 1,02181, al igual que los indicadores anteriores el servicio es percibido mejor al de otras empresas pero no logra llenar las expectativas de los usuarios, pues ambos servicios son considerados como regular.

Indicador: Empatía

Ítems: E1, E2, E3, E4, E5

Tabla 42. Promedio de percepción de los usuarios de Transbolívar en relación a otros servicios de transporte urbano con respecto al indicador empatía

EMPATÍA	Resultados
E1. Servicio brindado al usuario	2,70745
E2. Satisfacción de necesidades del usuario	2,76064
E3. Cumplimiento de horarios	2,76064
E4. Comodidad de las rutas	2,80851
E5. Interés de la empresa hacia la comunidad	2,26596
Promedio	2,66064

Fuente: Propia

Para el indicador empatía, compuesto por cinco ítems (E1, E2, E3, E4, E5), el promedio de respuestas fue de 2,66064, ubicándose en concordancia con los indicadores anteriores entre la escala 2 “Malo” y 3 “Regular”.

Al comparar el servicio ofrecido por Transbolívar 3,68723 y el de otras empresas de transporte urbano 2,66064 se encuentra una diferencia de 1,02659, el servicio de Transbolívar para el indicador empatía es considerado mejor que el otras empresas, sin embargo no logra llenar completamente las expectativas de los usuarios. Como resumen de los resultados, se tiene lo siguiente (Ver tabla 44):

Tabla 43. Resultados promedio por indicador de la percepción de los usuarios de Transbolívar con respecto a otros servicios de transporte urbano

Indicador	Promedio
Elementos Tangibles	2,49601
Fiabilidad	2,73100
Capacidad de Respuesta	2,55053
Garantía	2,55053
Empatía	2,66064

Fuente: Propia

En el siguiente gráfico (Ver gráfico 14) se muestra el resultado promedio por indicador de la percepción de los usuarios del servicio de transporte urbano de Transbolívar con respecto a otras unidades de transporte que cubren las rutas urbanas en Ciudad Guayana.

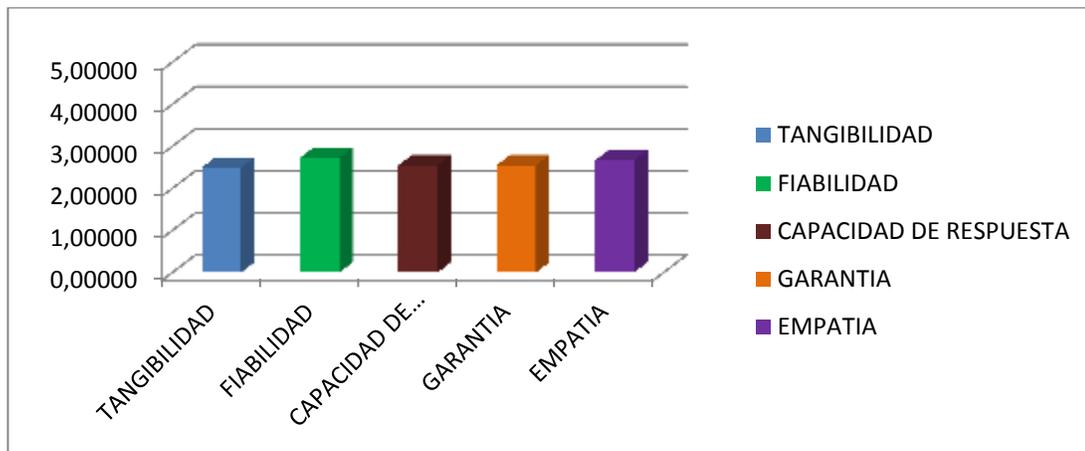


Gráfico 14. Resultado promedio por indicadores de la percepción de los usuarios de Transbolívar con respecto a otras unidades de transporte urbano

Fuente: Propia

Al observar el gráfico 14, se tiene que el indicador mejor valorado es la fiabilidad, referida al cumplimiento de la ruta y ubicación de las paradas, el indicador con más baja puntuación fue elementos tangibles, correspondiente al estado mecánico de las unidades, la apariencia y comodidad de estas.

Diagnosticar la situación actual del servicio que ofrece Transbolívar.

En busca de optimizar la calidad del servicio de transporte urbano e interurbano de Transbolívar C.A, es necesario diagnosticar la situación actual, para ello, se recolectó la información requerida durante la estadía en la empresa. Para vaciar la información se utilizó como herramienta una matriz FODA, que permitió analizar la información y elaborar estrategias para solventar las debilidades y afrontar las amenazas que afectan a la unidad. (Ver tabla 44).

Tabla 44. Matriz FODA del servicio que ofrece actualmente Transbolívar C.A

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recurso humano con experiencia. 2. Disponibilidad para solventar problemas. 3. Compromiso de la organización para mejorar el servicio. 4. Visión de futuro por parte de la organización. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de capacitación para atender al cliente. 2. Desmotivación por parte de los trabajadores. 3. Deshonestidad del personal en muchas ocasiones. 4. Falta de planeación en la empresa. 5. Falta unidades para cubrir las rutas. 6. Rutas establecidas muy largas.
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de programas de capacitación para mejorar los niveles de formación y capacitación del personal. 2. Políticas y lineamientos comprometidos con la mejora de la empresa. 3. Herramientas para mejorar la calidad del servicio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar decisiones oportunas que encaminen a la organización (F1, O2). 2. Implementar herramientas tales como planes de calidad para mejorar el servicio (F3, O3) 3. Aprovechar las ideas que pueda aportar el personal para el mejoramiento de las condiciones del servicio (F4, O2). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar charlas y talleres donde se capacite al personal en cuanto a atención de los clientes (D1, O1). 2. Seccionar las rutas haciendo menos pesado el recorrido para los usuarios (D4, O2). 3. Cursos y talleres donde se motive al personal, incluso se podrían implementar incentivos laborales como medio de motivación (D2, O3).
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura en malas condiciones. 2. Falta de oficinas espaciosas para la comodidad y confort de los trabajadores. 3. Empresas competidoras en la zona en el ramo de transporte. 4. Falta de comunicación, equipos, mobiliario de oficina y unidades para prestar un mejor servicio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar la infraestructura existente o construir una nueva sede donde se tengan mejores condiciones para los trabajadores (F4, A1). 2. Aprovechar el conocimiento del personal y proponer cambios que generen el confort y calidad de los trabajadores (F1, A2). 3. Tomar las fortalezas de las empresas competidoras e implementarlas en Transbolívar para mejorar la calidad del servicio (F3,A3) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener una comunicación eficaz desde la alta gerencia con cada uno de los trabajadores para fomentar la confianza (D3, A4) 2. Mejorar el seguimiento, la planificación y el control en las diferentes gerencias de la empresa (D4,A4) 3. Construcción de nueva sede y adquisición de nuevas unidades de transporte y mobiliario de oficina para la empresa (D5, A2)

Fuente: Propia

Para afrontar las debilidades y amenazas a las que esta expuesta la organización es necesario poner en práctica las estrategias extraídas de la matriz FODA.

Estrategias FO:

1. Realizar reuniones con el personal para buscar las soluciones mas acertadas, con el fin de solventar los problemas que se presenten.
2. Tomar las decisiones más oportunas para la empresa, que encaminen a esta, a convertirse en una empresa líder en Transporte Público.
3. Para ofrecer un servicio de calidad, se deben tener en cuenta las ideas de los trabajadores, realizar lluvia de ideas y otros mecanismos que permitan la integración entre el personal.

Estrategias DO:

4. Realizar charlas y talleres donde se capacite al personal en cuanto a la atención de los clientes, se debe cuidar igualmente la imagen que los trabajadores proyectan, pues es la imagen que el usuario se lleva de la empresa.
5. Como propuesta se podrían implementar nuevas rutas, beneficiando a más personas de la comunidad.
6. Se deben realizar talleres y cursos de motivación donde el personal de todas las áreas asista.

Estrategias FA:

7. Mejorar la infraestructura para el confort de los trabajadores, y aprovechar tanto las fortalezas de la organización como tomar ideas externas que puedan servir para mejorar la calidad del servicio.

Estrategias DA:

8. Realizar mesas de trabajo con todas las gerencias para mantener de esta forma una comunicación eficaz, con el objetivo de que cada trabajador exponga sus ideas y de esta forma llevar un seguimiento y control de las actividades de Transbolívar.

Analizar las brechas resultantes de las expectativas y percepciones de los usuarios y empleados en relación a la calidad del servicio ofrecido por Transbolívar C.A

Para dar cumplimiento al tercer objetivo de la investigación, se calcularon las brechas, teniendo como base los resultados de las encuestas aplicadas tanto a los empleados como a los usuarios del servicio de las rutas urbanas e interurbanas de Transbolívar C.A, sabiendo que Zeithaml y Bitner (2000) expresan que el foco central del modelo es la brecha, que se da por las diferencias existentes entre las expectativas y las percepciones tanto de usuarios del servicio como de los empleados de la empresa.

Para el calculo de las mismas, se tomó lo expresado en el modelo SERVQUAL de Parasuram, Zeithaml y Berry (1985) y desarrollado en el marco teórico de esta investigación, teniendo en cuenta la información obtenida mediante la aplicación de las encuestas se calcularon las brechas, provenientes de las percepciones (P_i) menos las expectativas (E_i) para cada

una de las afirmaciones, de la cual se obtiene la siguiente fórmula: $SERVQUAL = \sum (P_i - E_i)$. Es por ello que luego de la aplicación de esta fórmula para cada uno de los ítems de las encuestas aplicadas (apéndices 1 y 2) se obtuvieron los siguientes resultados (Ver tabla 46 y gráfico 15).

Asimismo se calculan los porcentajes de brecha, tomándose como referencia a la máxima expectativa (100%), de modo que se ubiquen en los rangos de acción bajo los cuales se establecen las acciones y la importancia inherente, para la estructuración sistemática de la mejora en la organización.

En la siguiente tabla se analizaron los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los empleados de Transbolívar C.A (Ver tabla 45).

Tabla 45. Niveles de Tolerancia provenientes de la aplicación de la fórmula $SERVQUAL = \sum P_i - E_i$ a las encuestas aplicadas a los empleados de Transbolívar C.A

DIMENSIONES E ITEMS DEL SERVQUAL	PERCEPCIONES	EXPECTATIVAS	BRECHA RESULTANTE	PORCENTAJE DE BRECHA (%)
TANGIBILIDAD				
T1. Estado de los equipos y mobiliario de la empresa	3,44318	4,61728	-1,1741	23,4820
T2. Estado de la Infraestructura	2,71264	4,42169	-1,70905	34,1810
T3. Cuidado personal de los empleados	3,29213	4,35366	-1,06153	21,2306
T4. Limpieza de las instalaciones	3,74157	4,36585	-0,62428	12,4856
FIABILIDAD				
F1. Condiciones del servicio de transporte prestado	3,57647	4,35897	-0,7825	15,6500
F2. Eficiencia en la solución de problemas de los usuarios	3,38554	4,38158	-0,99604	19,9208
F3. Efectividad del servicio de transporte	3,59036	4,38158	-0,79122	15,8244
F4. Veracidad de la información disponible a los usuarios	3,31325	4,28205	-0,9688	19,3760
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
C1. Accesibilidad de la información sobre el servicio	3,5119	4,32895	-0,81705	16,3410
C2. Rapidez de funcionamiento del servicio	3,57831	4,28	-0,70169	14,0338
C3. Cooperación hacia los usuarios	3,80952	4,51282	-0,7033	14,0660
GARANTÍA				
G1. Confianza entre el personal	2,95455	4,42683	-1,47228	29,4456
G2. Respeto hacia el usuario	3,77528	4,52439	-0,74911	14,9822
G3. Discreción en la resolución de problemas de los usuarios	3,35294	4,15385	-0,80091	16,0182
G4. Profesionalismo del personal	3,64045	4,47561	-0,83516	16,7032

EMPATIA				
E1. Individualismo de la atención al cliente	3,46154	4,10959	-0,64805	12,9610
E2. Conocimiento de las necesidades del cliente	3,49383	4,27273	-0,7789	15,5780
E3. Resolución de las necesidades del cliente	3,34568	4,39474	-1,04906	20,9812
E4. Ubicación y accesibilidad de instalaciones de la empresa	3,30233	4,26829	-0,96596	19,3192
E5. Sentido de pertenencia del personal con la empresa	2,875	4,50602	-1,63102	32,6204

Fuente: Propia

**BRECHAS OBTENIDAS AL ANALIZAR LA OPINIÓN DE
LOS EMPLEADOS DE TRANSBOLÍVAR C.A**

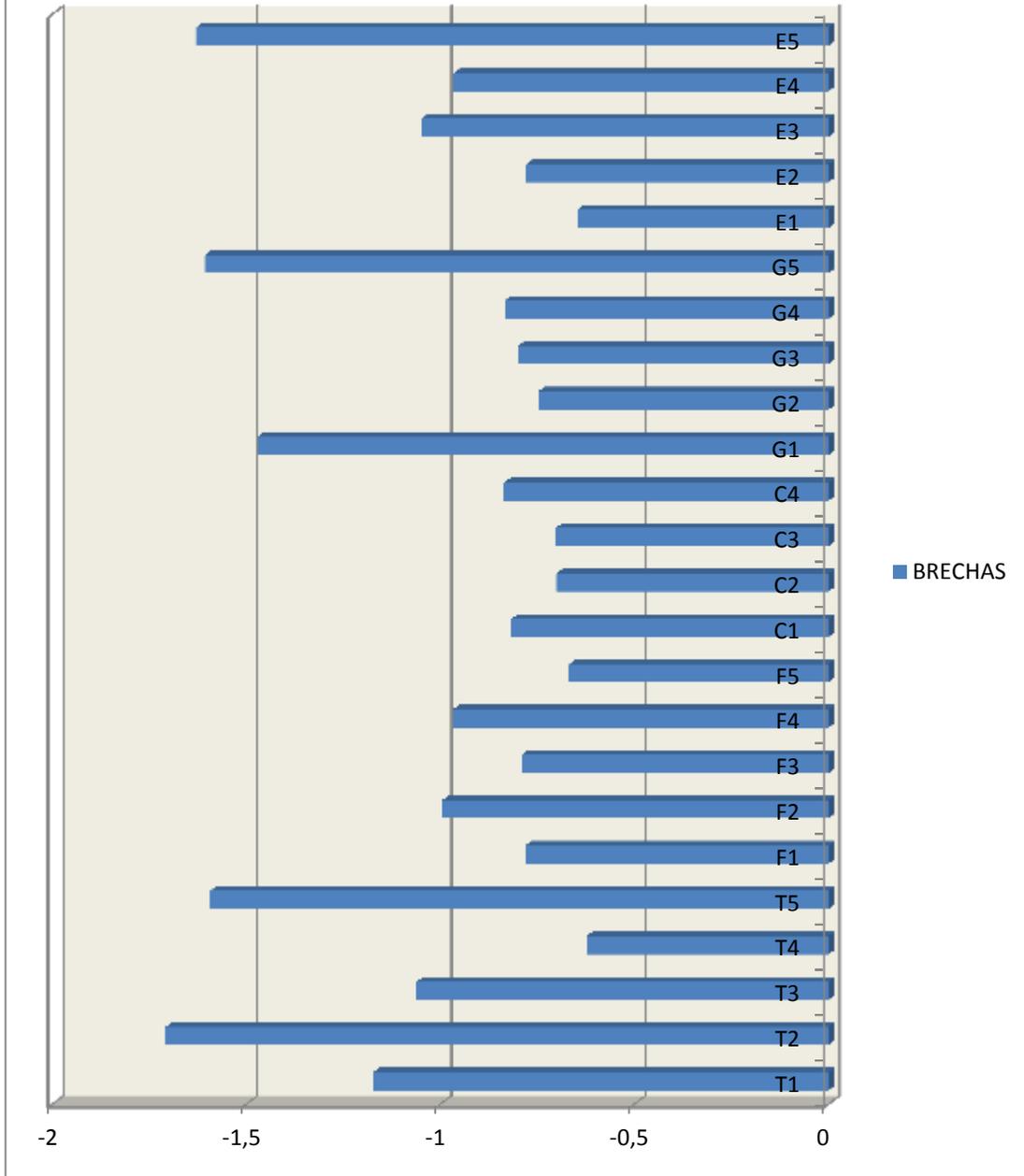


Gráfico 15. Brechas entre las expectativas y percepciones de los empleados acerca de la calidad del servicio

Fuente: Propia

En el gráfico 15, se puede apreciar que la brecha mas grande entre las expectativas y las percepciones de los empleados de Transbolívar se halla en el ítem T2, referido al estado de la infraestructura, mientras que la brecha mas baja se encontró en T4, correspondiente a la limpieza de las unidades. En el gráfico 16 se observa la diferencia entre las expectativas y percepciones de los empleados de Transbolívar.

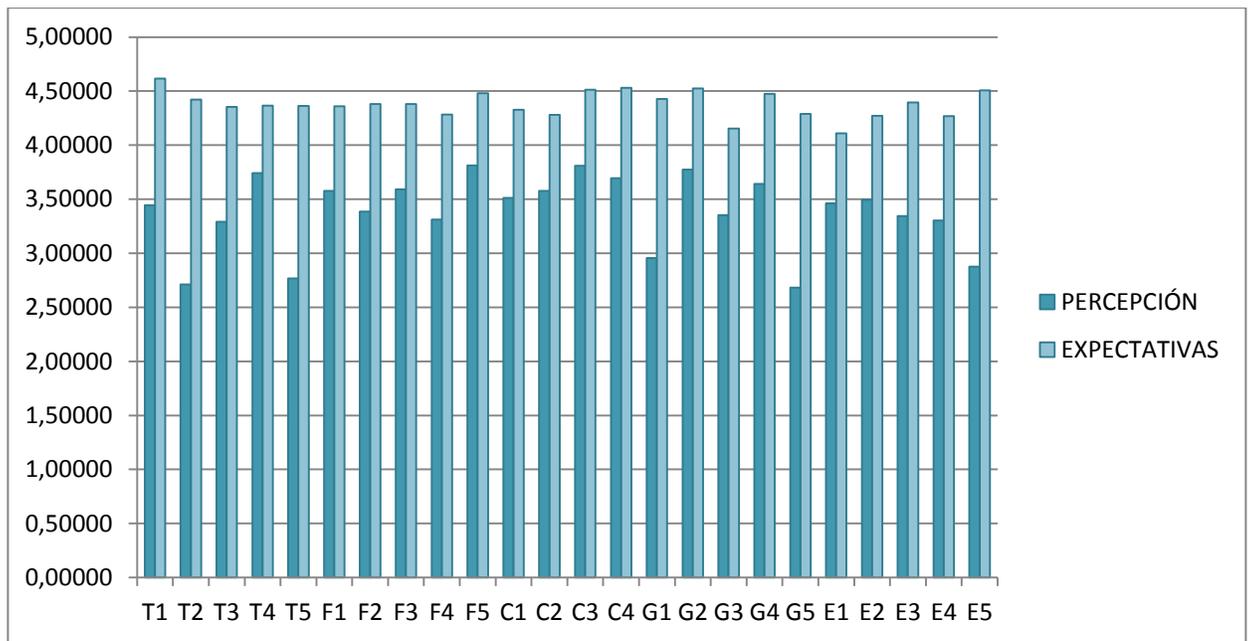


Gráfico 16. Ubicación de las brechas entre las expectativas y percepciones de los empleados de Transbolívar en relación a la calidad del servicio

Fuente: Propia

En la siguiente tabla (Ver tabla 46) se muestran los resultados de las brechas promedio por indicador, obtenidas de la aplicación de las encuestas a los empleados de Transbolívar y posteriormente aplicando la formula $SERVQUAL = \sum(P_i - E_i)$

Tabla 46. Resultado promedio por indicador de las brechas de los empleados

Indicadores	Percepción	Expectativas	Brecha Resultante
Elementos Tangibles	3,19140	4,42399	-1,23259
Fiabilidad	3,53548	4,37694	-0,84146
Capacidad de Respuesta	3,64846	4,41316	-0,76470
Garantía	3,28101	4,37397	-1,09296
Empatía	3,29567	4,31027	-1,01460

Fuente: Propia

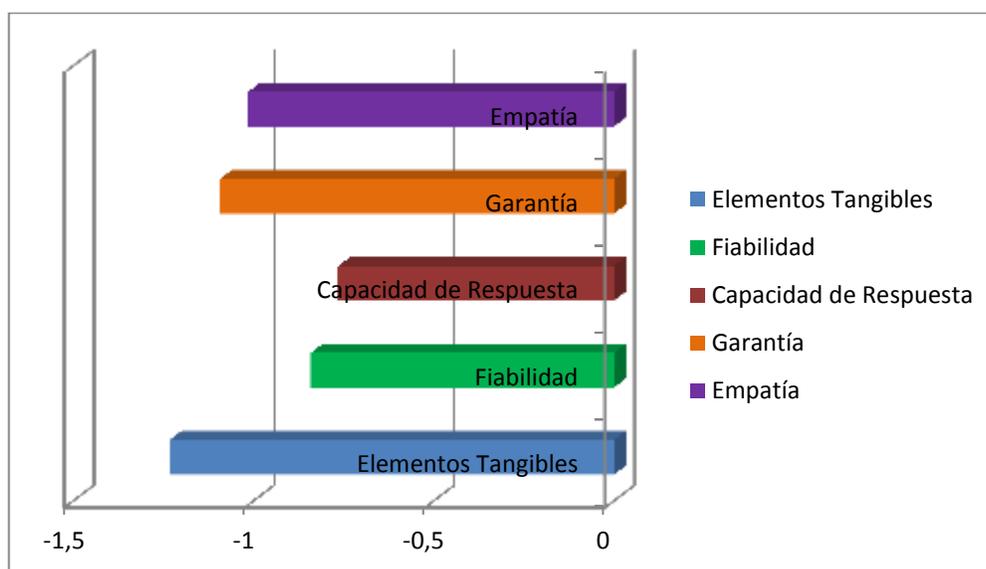


Gráfico 17. Brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los empleados por indicador de la calidad del servicio de Transbolívar

Fuente: Propia

En conclusión, se puede decir que el indicador donde se presenta mayor brecha entre las expectativas y percepciones de los usuarios es el de elementos tangibles, referido a las instalaciones físicas de la empresa y la imagen que se llevan los usuarios del servicio y el de menor brecha es la capacidad de respuesta, correspondiente a la cooperación hacia los usuarios

y la veracidad de la información disponible del servicio. A continuación se analizan las brechas por indicador.

Análisis de las brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los empleados de Transbolívar C.A

Elementos Tangibles

Al indagar a los empleados de Transbolívar acerca de lo esperado y percibido del servicio que presta la empresa (determinando de esta forma la calidad interna), se consultaron los ítems T1, T2, T3, T4 y T5 del cuestionario n°1 (Ver apéndice 1), los cinco ítems de este indicador resultaron negativos mostrando carencias en la empresa. En cuanto al estado de los equipos y mobiliario (ítem T1) la brecha fue negativa con -1,1741, lo que quiere decir que los empleados esperan mejores condiciones que las que se ofrecen actualmente, por lo que se recomienda invertir en nuevos equipos y mobiliario para el confort de los trabajadores y mejorar los equipos existentes con software mas rápidos para estar en la vanguardia tecnológica.

En cuanto al estado de la infraestructura de la empresa (Ítem T2), se obtuvo el resultado más negativo del indicador Tangibilidad con una brecha de -1,70905; las cuales fueron percibidas como poco atractivas, las expectativas superaron en gran medida a la percepción. Con respecto al ítem T3, cuidado personal de los empleados, la brecha al igual que las anteriores fue negativa -1,06153; valorando su apariencia como regular, proponiendo la creación de uniformes para el cumplimiento de sus labores diarias. Al ser consultados acerca de la limpieza de las instalaciones se encontró una brecha de -0,622428, es la menor brecha encontrada en esta fase, observando que este resultado se da según la opinión de lo empleados por la

humedad, filtraciones y ciertas condiciones que entorpecen la buena apariencia del lugar.

Para finalizar se tiene la comodidad de las instalaciones que obtuvo una brecha de -1,59401, la tendencia se mantiene, teniendo que los empleados requieren oficinas espaciosas y mejor distribuidas para realizar diariamente sus labores, una vez más las expectativas superaron las percepciones.

El resultado de las brechas negativas demuestra la carencia de características positivas con respecto a los elementos tangibles, sin embargo ya se está construyendo una nueva sede para la empresa, donde los empleados podrán tener las condiciones esperadas para mejorar la calidad interna en cuanto a la tangibilidad, estos elementos ayudarían a la organización a brindar un mejor servicio.

Por ello mediante el análisis del indicador tangibilidad y lo expuesto en el modelo SERVQUAL por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), se puntualiza como puntos de mejora la apariencia de la estructura física y los elementos materiales de Transbolívar C.A.

Fiabilidad

La fiabilidad está definida como la capacidad de cumplir el servicio de manera segura y precisa. En su sentido más amplio, la fiabilidad conocida también como confiabilidad significa que la empresa cumpla sus promesas, en cuanto a la prestación del servicio, solución de los problemas y funcionamiento de la misma.

Para el indicador fiabilidad se presentaron tendencias negativas en todos los ítems consultados, los cuales tratan temas de gran relevancia para la calidad del servicio. Con respecto a las condiciones del servicio de transporte prestado (ítem F1) la brecha resultante fue de -0,7825, no cumpliendo las

expectativas de los empleados, al evaluar el ítem F2 eficiencia en la solución de los problemas de los usuarios encontramos una brecha negativa de -0,99604; en cuanto a la efectividad del servicio de transporte (ítem F3) se tiene una brecha de -0,79122; veracidad de la información (ítem F4) -0,9688 y funcionamiento de los equipos de oficina (ítem F5) -0,66876; al realizar el calculo de las brechas respectivamente.

Conociendo la importancia de todos estos ítems para prestar un servicio de calidad en la empresa y analizando los mismos, se consideran para el plan de mejora estrategias para atacar la problemática señalada.

Capacidad de Respuesta

El indicador capacidad de respuesta, conocido también como Responsabilidad en las dimensiones de la calidad del servicio, se basa en la voluntad de colaborar con los clientes y de prestar un servicio con la mayor rapidez posible.

Para este indicador se presentan cuatro ítems (C1, C2, C3, C4) arrojando resultados negativos, lo cual indica que las expectativas sobrepasan las percepciones para los empleados de Transbolívar. La accesibilidad de la información (ítem C1) resulto con una brecha de -0,81705; por lo que la empresa debe suministrar información a los usuarios acerca de los diferentes servicios de transporte que esta ofrece, para el ítem C2, basado en la percepción de los empleados acerca de la rapidez del funcionamiento del servicio se obtuvo una brecha de -0,70169; el ítem C3, cooperación de los usuarios se ubica con una brecha de -0,7033 y finalmente C4, referido al nivel de atención del cliente se halla con una brecha de -0,83674.

Los resultados obtenidos para el indicador capacidad de respuesta, muestran que la empresa debe promover mecanismos para el suministro de la información a los usuarios y para mejorar el nivel de atención al cliente. Los resultados negativos contravienen los expuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), ya que los mismo exponen puntualmente que con el propósito de sobresalir en la dimensión de Capacidad de Respuesta (Responsabilidad), la empresa debe asegurarse de observar el proceso de la prestación del servicio y manejo de las solicitudes desde el punto de vista de la opinión de los clientes o usuarios del servicio.

Garantía

El indicador garantía, también conocido como seguridad, se basa en la cortesía de los empleados para inspirar buena voluntad y confianza. Al evaluar los cinco ítems (G1, G2, G3, G4, G5) encontramos que la confianza entre el personal es muy baja (brecha= -0,83516) por lo que la empresa debe fomentar la talleres de integración entre el personal u otros mecanismos que fomenten el compañerismo y el trabajo en equipo. En cuanto al ítem G2, respeto hacia los usuarios, también fue valorado negativamente obteniendo -0,74911, la discreción en la resolución de los problemas de los usuarios obtuvo una brecha de -0,80091, profesionalismo del personal -0,83516 y finalmente el cumplimiento de las normas de seguridad obtuvo la brecha mas alta con -1,60734.

Con respecto a estos resultados, es importante señalar que ninguno de los ítems evaluados supera las expectativas de los empleados de Transbolívar, sin embargo opinan que la organización inspira confianza pero que se podrían tomar medidas para reducir estas brechas y de esta forma brindar un mejor servicio a la comunidad.

Empatía

La empatía se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes y consiste en transmitir a los clientes por medio de un servicio personalizado o adecuado, la eficiencia de este.

De los cinco ítems consultados para el indicador empatía, todos obtuvieron puntuación negativa al ser calculadas las brechas, teniendo como resultados: individualismo de la atención al cliente (ítem E1) – 0,64805 conocimiento de las necesidades del cliente (ítem E2) -0,7789; Resolución de las necesidades del cliente (ítem E3) -1,04906; ubicación y accesibilidad de las instalaciones de la empresa (ítem E4) -0,96596 y sentido de pertenencia del personal con la empresa (ítem E5) -1,63102.

Se debe mejorar tal situación en Transbolívar y enfocarse a ser mejor cada día, para crear empatía que le proporcione una clara ventaja con respecto a otras empresas de transporte.

Es importante resaltar que los aspectos indagados se encontraron fuera del nivel de tolerancia como promedio por dimensión ya que los mismos quedaron fuera del límite intermedio que se espera para una buena calidad del servicio, contrarrestando esto con lo mencionado en el modelo SERVQUAL, que afirma que cuando el resultado percibido cae dentro de la zona de tolerancia, la organización prestadora del servicio se encuentra en una situación de ventaja competitiva, ubicándose en una situación de desventaja competitiva cuando el resultado percibido cae por debajo del nivel adecuado y en una situación de lealtad del cliente cuando el resultado excede el nivel deseado. En el caso de Transbolívar C.A en cuanto a la opinión suministrada por los empleados de la calidad interna de la misma, los niveles quedaron por debajo del rango.

Teniendo en cuenta la determinación de las expectativas y percepciones de los empleados de la empresa y el posterior cálculo del nivel de tolerancia se tienen como elementos dañinos para la calidad del servicio los siguientes:

Tabla 47. Elementos negativos encontrados en Transbolívar C.A según los niveles atribuidos por los empleados de la empresa

ELEMENTOS TANGIBLES	
A	Falta de equipos y mobiliario para algunos empleados de la empresa
B	Mal estado de la infraestructura, las instalaciones no son visualmente atractivas
C	Inexistencia de uniformes para los empleados
D	Filtraciones, humedad y otros factores que entorpecen la limpieza de las instalaciones
E	Falta de comodidad en las instalaciones de la empresa
FIABILIDAD	
F	Mejorar las condiciones del servicio de transporte prestado, brindando mas rutas y aumentando la cantidad de unidades para satisfacer las necesidades de los usuarios
G	Falta de eficiencia en la resolución de los problemas que se presentan
H	Falta de información acerca de los servicios que ofrece la empresa
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
I	Los empleados no siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios
J	El nivel de atención al cliente debe ser mejorado
GARANTIA	
K	El nivel de confianza entre el personal es muy bajo
L	Los empleados no siempre son amables con los usuarios
M	No se cumplen las normas de seguridad en la empresa
EMPATÍA	
N	La empresa debe preocuparse un poco mas por los intereses de los usuarios
Ñ	Mala ubicación para una empresa de este tipo, además se debe

	proporcionar información a los usuarios de la ubicación de la misma
O	Fomentar el sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa

Fuente: Propia

Brechas atribuidas a los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A

En la siguiente tabla, se calcularon las brechas entre las percepciones y expectativas de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A, los resultados se obtuvieron de la aplicación del cuestionario n°2 (Ver apéndice 2), estos resultados fueron tabulados y con la aplicación de la fórmula $SERVQUAL = \sum(P_i - E_i)$ se calcularon las brechas correspondientes al servicio (Ver tabla 48 y gráfico 18):

Tabla 48. Brechas provenientes de la aplicación de la formula SERVQUAL= $\sum P_i - E_i$ respecto a la opinión de los usuarios de rutas interurbanas

DIMENSIONES E ITEMS SERVQUAL	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVAS	BRECHA RESULTANTE	PORCENTAJE DE BRECHA (%)
TANGIBILIDAD				
T1. Estado mecánico de las unidades	3,96809	5	-1,03191	20,6382
T2. Limpieza de las unidades	3,93011	5	-1,06989	21,3978
T3. Higiene personal de los choferes	4,20213	5	-0,79787	15,9574
T4. Comodidad de las unidades	4,35106	5	-0,64894	12,9788
FIABILIDAD				
F1. Uso de las paradas establecidas	4,24194	5	-0,75806	15,1612
F2. Cumplimiento de la ruta	4,29787	5	-0,70213	14,0426
F3. Confiabilidad de las unidades (No tener fallas)	4,04301	5	-0,95699	19,1398
F4. Resolución de problemas	4,02162	5	-0,97838	19,5676
F5. Suministro de la información al usuario	3,93048	5	-1,06952	21,3904
F6. Ubicación de las paradas (la parada mas cercana le es cómoda)	4,0266	5	-0,9734	19,468
F7. Tarifa del servicio	4,52406	5	-0,47594	9,5188

CAPACIDAD DE RESPUESTA				
C1. Disponibilidad de información	3,97861	5	-1,02139	20,4278
C2. Rapidez del servicio	3,93617	5	-1,06383	21,2766
C3. Cooperación de los choferes	4,1117	5	-0,8883	17,766
C4. Atención al cliente	4,09677	5	-0,90323	18,0646
GARANTIA				
G1. Cumplimiento de normas de uso de la unidad (cerrar la puerta de la unidad, colocarse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad de personas establecidas)	4,22778	5	-0,77222	15,4444
G2. Cumplimiento de las normas de tránsito terrestre	4,20321	5	-0,79679	15,9358
G3. Respeto hacia los usuarios	4,28191	5	-0,71809	14,3618
G4. Respeto hacia el público en general	4,19681	5	-0,80319	16,0638
G5. Cordialidad de los usuarios	4,20745	5	-0,79255	15,851
EMPATIA				
E1. Servicio brindado al usuario	4,24468	5	-0,75532	16,2766
E2. Satisfacción de necesidades del usuario	4,18617	5	-0,81383	16,2766
E3. Cumplimiento de horarios	4,12299	5	-0,87701	17,5402
E4. Comodidad de las rutas	4,15957	5	-0,84043	16,8086
E5. Interés de la empresa hacia la comunidad	4,20321	5	-0,79679	15,9358

Fuente: Propia

BRECHA RESULTANTE DE LA OPINION DE LOS USUARIOS DE RUTAS INTERURBANAS

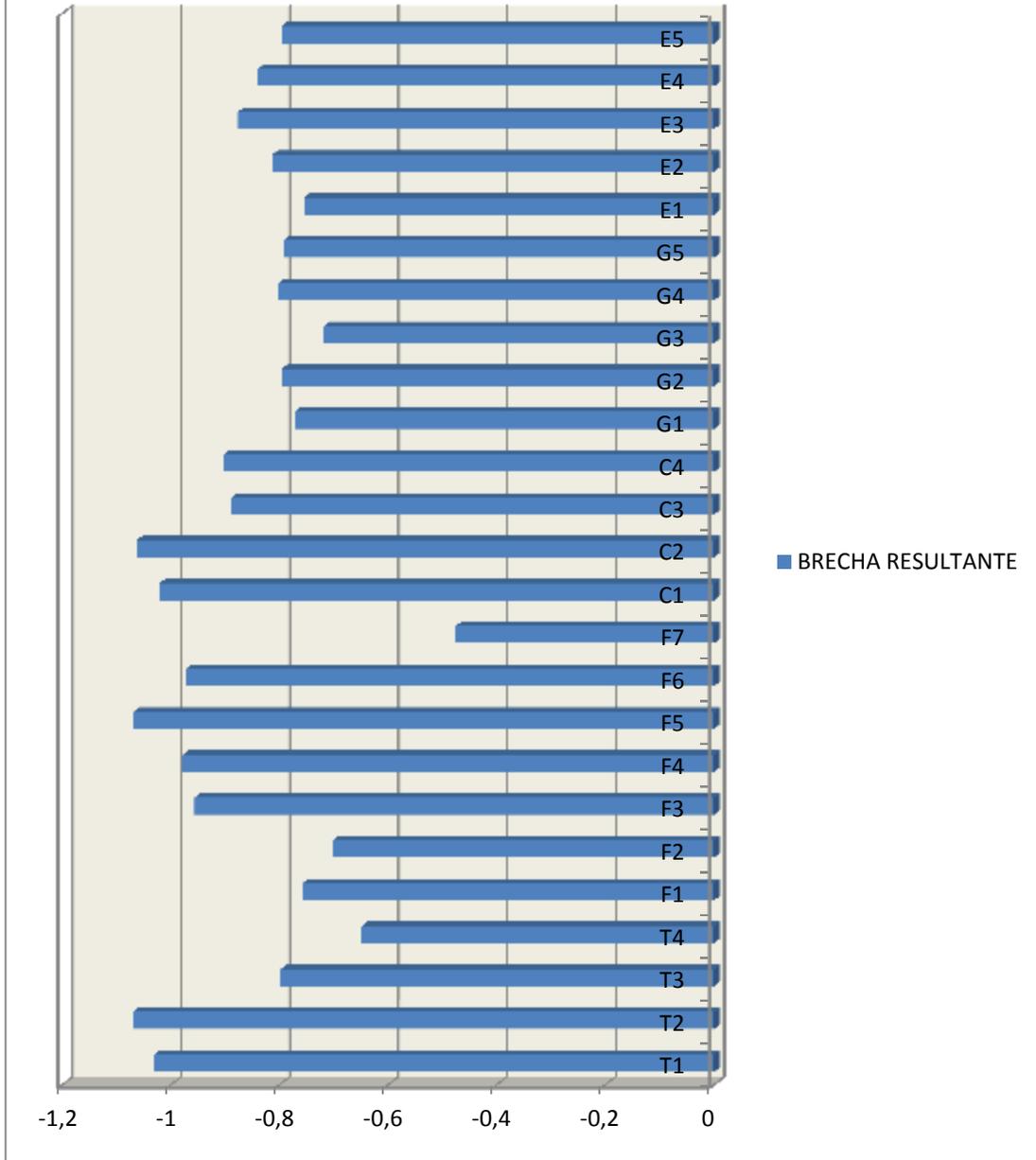


Gráfico 18. Brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los usuarios de las rutas interurbanas

Fuente: Propia

Al observar el gráfico 18, correspondiente a la brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los usuarios de las rutas interurbanas, se puede destacar que la mayor brecha se ubico en el ítem T2, referido a la limpieza de las unidades de transporte, mientras que la menor brecha se ubico en el ítem F7 tarifa del servicio, las demás tendencias variaron en este rango, según la opinión de los usuarios.

En el siguiente gráfico se muestran los niveles de tolerancia resultantes entre las expectativas y percepciones de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar respecto a la calidad del servicio prestado, en las diferentes rutas que ofrece la empresa (Ciudad Bolívar, Upata, Tumeremo, Santa Elena de Uairen (Ver gráfico 19).

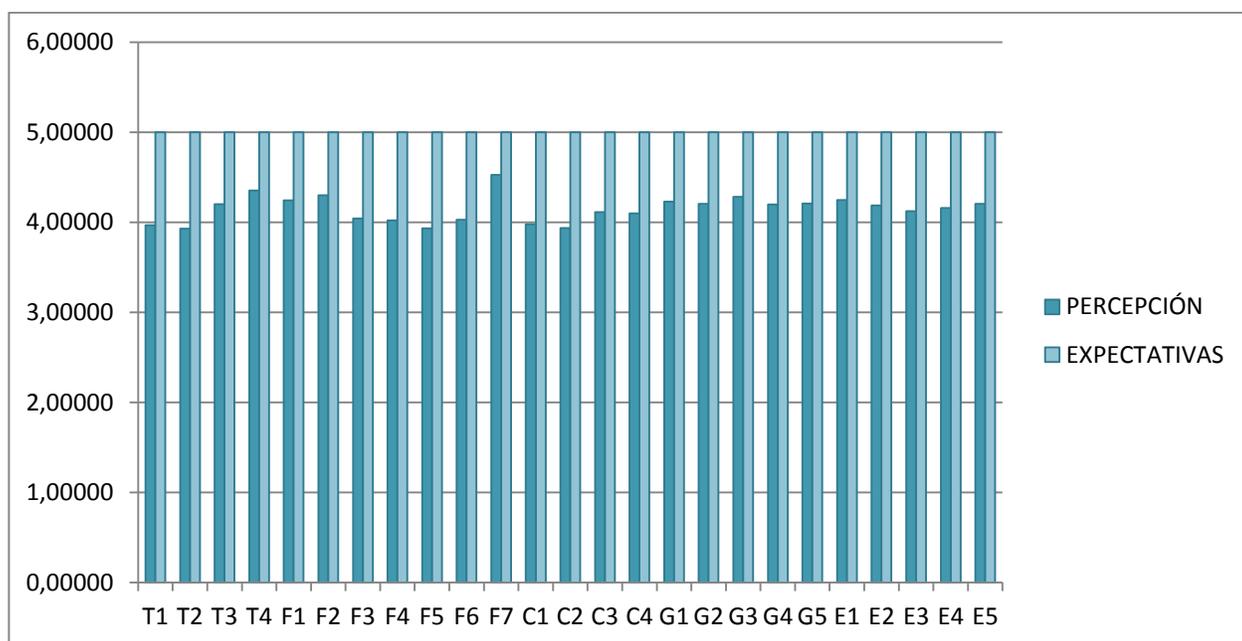


Gráfico 19. Brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A

Fuente: Propia

Tomando como referencia el gráfico anterior, las expectativas de los usuarios de las rutas interurbanas no son alcanzadas, sin embargo la empresa es bien valorada en cuanto a las tarifas ofrecidas y otros factores.

En la tabla siguiente se detallan las brechas promedio por indicador, proveniente de la aplicación de la fórmula $SERVQUAL = \sum(P_i - E_i)$, (Ver tabla 49 y gráfico 20)

Tabla 49. Brechas promedio por indicador de la opinión de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A

Indicadores	Promedio	Expectativas	Brecha Resultante
Elementos Tangibles	4,11285	5	-0,88715
Fiabilidad	4,15508	5	-0,84492
Capacidad de Respuesta	4,03081	5	-0,96919
Garantía	4,22343	5	-0,77657
Empatía	4,18333	5	-0,81667

Fuente: Propia

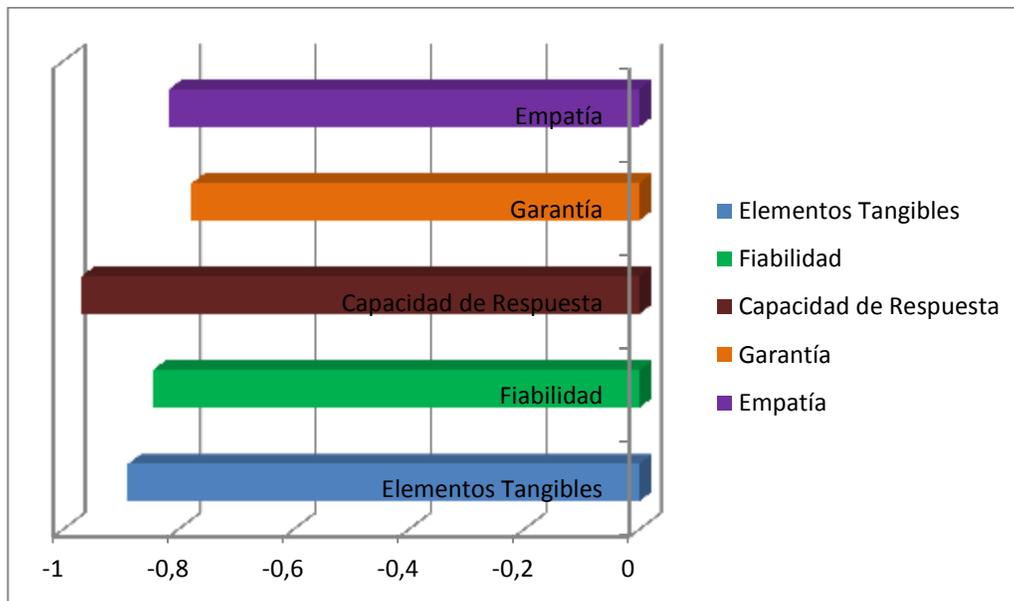


Gráfico 20. Brechas tolerancia promedio por indicador de la opinión de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A

Fuente: Propia

Según los datos arrojados por las encuestas y expresados en la gráfica anterior, la mayor brecha se encontró en el indicador Capacidad de Respuesta, la menor brecha se ubico en el indicador Garantía. A continuación se analizan las brechas resultantes por indicador.

Análisis de las brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A.

Elementos Tangibles

Cuando se indago a los usuarios de las rutas interurbanas cuales eran sus percepciones y expectativas respecto al servicio brindado por la empresa correspondientes a los ítems T1, T2, T3 y T4, del cuestionario n°2 (Ver apéndice 2) los resultados arrojaron una tendencia negativa, a razón del estado mecánico de las unidades (ítem 1) la brecha fue de -1,03191, no llenando las expectativas de los usuarios, sin embargo opinan que están en buenas condiciones pero deben realizar mantenimiento continuo y arreglar desperfectos como las manillas de los baños que en ocasiones se encuentran rotas, causando molestias a los usuarios cuando los buses cubren rutas largas.

En cuanto a la limpieza de las unidades (ítem T1) la brecha encontrada fue de -1,06989; higiene personal de los choferes (ítem T2) -0,79787 y comodidad de las unidades (ítem T4) -0,64894; estos aspectos se deben mejorar, para que sean visualmente atractivos y de esta forma mostrar una apariencia pulcra a los usuarios.

Para finalizar el análisis de este indicador se puede mencionar que los elementos tangibles constituyen una parte importante del servicio, pues esta

es la imagen que se llevaran los usuarios de la empresa y en particular los nuevos usuarios quienes utilizaran esta para evaluar su calidad, este indicador es importante para mejorar el bienestar de la calidad del servicio en una empresa, ya que estos elementos ayudan a la organización a brindar un mejor servicio.

Fiabilidad

Con respecto al indicador fiabilidad las respuestas mantuvieron la tendencia negativa en los siete ítems consultados. En cuanto al uso de las paradas establecidas (ítem 1) se obtuvo una brecha de -0,75806, los usuarios del servicio presentaron quejas en cuanto a que algunos choferes dejaban a los pasajeros en lugares no establecidos, no cumpliendo con las paradas establecidas.

En cuanto al cumplimiento de la ruta (ítem 2), la brecha obtenida fue de -0,75806, confiabilidad de las unidades (ítem 3) -0,95699; resolución de los problemas (ítem 4) -0,97838,; suministro de la información al usuario (ítem 5) -1,06952; ubicación de las paradas (ítem 6) -0,97734; tarifa del servicio (ítem 7) -0,47594.

La menor brecha se ubico en la tarifa del servicio, los usuarios estaban de acuerdo con los precios de los pasajes para los diferentes destinos, opinando que en este sentido Transbolívar es mejor que las demás empresas que ofrecen transporte interurbano, para contrarrestar la brecha del suministro de la información se recomienda elaborar y repartir folletos y dar publicidad del servicio para que las personas conozcan donde comprar los pasajes y pedir información de los demás servicios que ofrece la empresa.

Capacidad de Respuesta

Para este indicador se presentan cuatro ítems (C1, C2, C3, C4) dirigidos a determinar como es considerada por los usuarios la colaboración y responsabilidad que muestra la empresa. Comenzando con el ítem 1, orientado a conocer la disponibilidad de la información se presenta una brecha de -1,02139; para el ítem 2, rapidez del servicio la brecha se ubico en -1,06383. Con respecto al ítem 3 cooperación de los choferes y atención al cliente (ítem 4) las brechas fueron de -0,8883 y -0,90323 respectivamente.

Con la información recolectada se puede decir que para mejorar la calidad del servicio brindado en las rutas interurbanas se debe proporcionar información a la población acerca de la disponibilidad del servicio y la rapidez del mismo. Los resultados obtenidos son puntos tratados posteriormente para su mejora, ya que los mismo exponen puntualmente el propósito en cuanto a la responsabilidad que la empresa debe asegurar para afianzar su calidad y sobresalir de las demás empresas de transporte.

Garantía

El indicador garantía, conocido también como seguridad esta referido a la cortesía y amabilidad que muestran los empleados de Transbolívar y que permiten inspirar confianza en los usuarios de las rutas interurbanas que ofrece la empresa, en tal sentido los resultados obtenidos del calculo de las brechas fueron los siguientes: ítem 1, cumplimiento de las normas de seguridad -0,77222; ítem 2 cumplimiento de las normas de transito terrestre -0,79679; ítem 3 respeto hacia los usuarios -0,71809; ítem 4 respeto hacia el publico en general -0,80319 y cordialidad de los usuarios (ítem 5) -0,79255.

Con respecto a estos resultados, es importante señalar que según el modelo SERVQUAL, puntualiza que cuando las expectativas son mayores que las percepciones significa que los niveles de calidad son bajo

(Resultado=-1), para estos casos ninguno de los ítems las brechas excedieron la puntuación -1, sin embargo se propone la supervisión de cada uno de estos aspectos para conocer las posibles mejoras que se puedan implementar respecto a estos campos.

Empatía

Con respecto al indicador empatía se obtuvieron las siguientes brechas al comparar las expectativas y percepciones de los usuarios del servicio de transporte interurbano: servicio brindado al usuario (ítem 1) -0,75532, satisfacción de las necesidades del usuario (ítem 2) -0,81383, cumplimiento de los horarios (ítem 3) -0,87701, comodidad de las rutas (ítem 4) -0,84043 y por ultimo el interés de la empresa hacia la comunidad (ítem 5) -0,79679.

Todos estos ítems deben ser evaluados por la empresas para determinar posibles fallas que afecten la calidad del servicio, en cuanto al cumplimiento de los horarios, los usuarios mostraban quejas pues muchas veces el transporte se retrasaba y opinaban que el servicio era bueno pero que se debían implementar mas rutas y horarios para que los pasajeros tuvieran mas opciones al dirigirse hacia los diferentes destinos.

Teniendo en cuenta la determinación de las expectativas y percepciones y el posterior calculo de las tolerancias, se tienen como elementos dañinos los siguientes:

Tabla 50. Elementos negativos encontrados en la calidad del servicio de Transbolívar C.A según los niveles atribuidos por los usuarios de las rutas interurbanas

ELEMENTOS TANGIBLES	
A	Fallas en algunas unidades de transporte que deben ser mejoradas
B	Reparar manillas de baños y prender los televisores de las unidades para que los pasajeros puedan distraerse durante el viaje

C	Mejorar la limpieza de las unidades que cubren las rutas interurbanas
FIABILIDAD	
D	Falta de información acerca del servicio que ofrece la empresa
E	Verificar el cumplimiento total de las paradas y rutas establecidas por la empresa
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
F	Poca disponibilidad de información sobre el servicio prestado por la empresa.
G	Mejorar la atención al cliente, al adquirir la boletería y cuando se suministra información de los servicios
GARANTIA	
H	Velar por el cumplimiento de las normas de seguridad y tránsito terrestre
I	Mejorar los niveles de atención al cliente
EMPATÍA	
J	Cumplir los horarios de salida fijados previamente para la satisfacción de los usuarios.

Fuente: Propia

Brechas atribuidas a los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A con respecto a la calidad del servicio.

Continuando con el cálculo de las brechas, se analizaron los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar (25 de Marzo- UD 338 y Francisca Duarte- Villa Jade). En la siguiente tabla se calcularon las brechas entre las percepciones y expectativas de los usuarios, los resultados se obtuvieron de la aplicación del cuestionario n°2 (Ver apéndice 2) y aplicando la fórmula $SERVQUAL = \sum (P_i - E_i)$ servicio (Ver tabla 55):

Tabla 51. Niveles de Tolerancia provenientes de la aplicación de la fórmula $SERVQUAL = \sum(P_i - E_i)$ con respecto a la opinión de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A

DIMENSIONES E ITEMS SERVQUAL	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVAS	BRECHA RESULTANTE	PORCENTAJE DE BRECHA
TANGIBILIDAD				
T1. Estado mecánico de las unidades	3,4734	5	-1,5266	30,5320
T2. Limpieza de las unidades	3,48404	5	-1,51596	30,3192
T3. Higiene personal de los choferes	3,48936	5	-1,51064	30,2128
T4. Comodidad de las unidades	3,58511	5	-1,41489	28,2978
FIABILIDAD				
F1. Uso de las paradas establecidas	3,71809	5	-1,28191	25,6382
F2. Cumplimiento de la ruta	3,66489	5	-1,33511	26,7022
F3. Confiabilidad de las unidades (No tener fallas)	3,23214	5	-1,76786	35,3572
F4. Resolución de problemas	3,30851	5	-1,69149	33,8298
F5. Suministro de la información al usuario	3,01596	5	-1,98404	39,6808
F6. Ubicación de las paradas (la parada mas cercana le es cómoda)	3,67553	5	-1,32447	26,4894
F7. Tarifa del servicio	3,90957	5	-1,09043	21,8086
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
C1. Disponibilidad de información	3,06383	5	-1,93617	38,7234
C2. Rapidez del servicio	3,52128	5	-1,47872	29,5744
C3. Cooperación de los choferes	3,55319	5	-1,44681	28,9362

C4. Atención al cliente	3,5266	5	-1,4734	29,4680
GARANTIA				
G1. Cumplimiento de normas de uso de la unidad (cerrar la puerta de la unidad, colocarse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad de personas establecidas)	3,80851	5	-1,19149	23,8298
G2. Cumplimiento de las normas de tránsito terrestre	3,51596	5	-1,48404	29,6808
G3. Respeto hacia los usuarios	3,46809	5	-1,53191	30,6382
G4. Respeto hacia el público en general	3,4734	5	-1,5266	30,5320
G5. Cordialidad de los usuarios	3,59574	5	-1,40426	28,0852
EMPATIA				
E1. Servicio brindado al usuario	3,73404	5	-1,26596	25,3192
E2. Satisfacción de necesidades del usuario	3,64362	5	-1,35638	27,1276
E3. Cumplimiento de horarios	3,74468	5	-1,25532	25,1064
E4. Comodidad de las rutas	3,79255	5	-1,20745	24,1490
E5. Interés de la empresa hacia la comunidad	3,52128	5	-1,47872	29,5744

Fuente: Propia

BRECHAS ENTRE LA PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DE RUTAS URBANAS

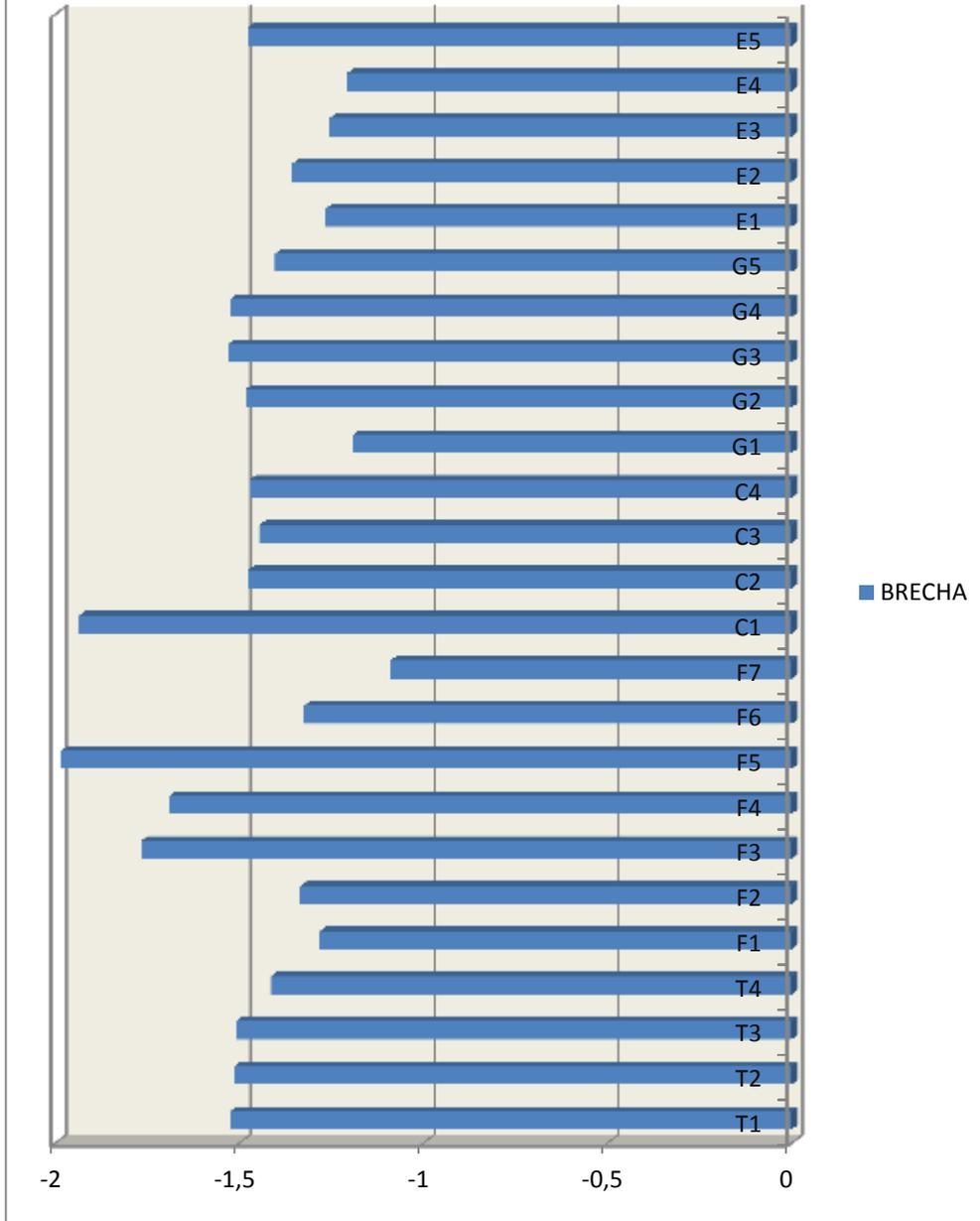


Gráfico 21. Brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A con respecto a la calidad del servicio

Fuente: Propia

En el gráfico anterior, se puede notar que la mayor brecha se encuentra en el ítem F5, referido al suministro de la información al usuario, pues estos muchas veces no están consientes de que la unidad prestadora del servicio pertenece a Transbolívar. La menor brecha se ubico en F7, tarifa del servicio, que una vez mas es valorada excelente con respecto a las demás unidades de transporte.

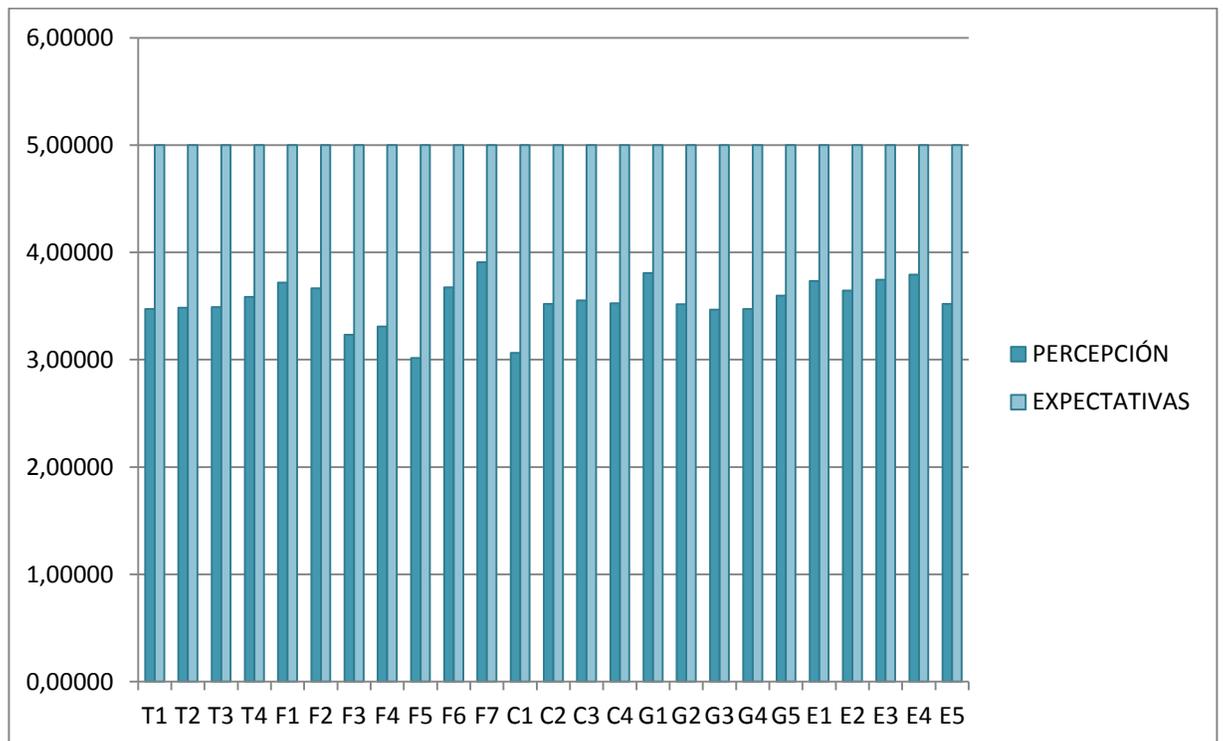


Gráfico 22. Brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A respecto a la calidad del servicio

Fuente: Propia

Analizando el gráfico 22, se observa que las expectativas de los usuarios no son alcanzadas y existe una brecha bastante grande entre lo que se está ofreciendo y lo que la población espera.

Tabla 52. Resultados de brechas promedio por indicador provenientes de la aplicación de la fórmula $SERVQUAL = \sum(P_i - E_i)$ a la opinión de los usuarios de las rutas urbanas

INDICADOR	PERCEPCION	EXPECTATIVAS	BRECHA RESULTANTE
TANGIBILIDAD	3,507978723	5	-1,49202
FIABILIDAD	3,503528007	5	-1,49647
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,416223404	5	-1,58378
GARANTIA	3,572340426	5	-1,42766
EMPATIA	3,687234043	5	-1,31277

Fuente: Propia

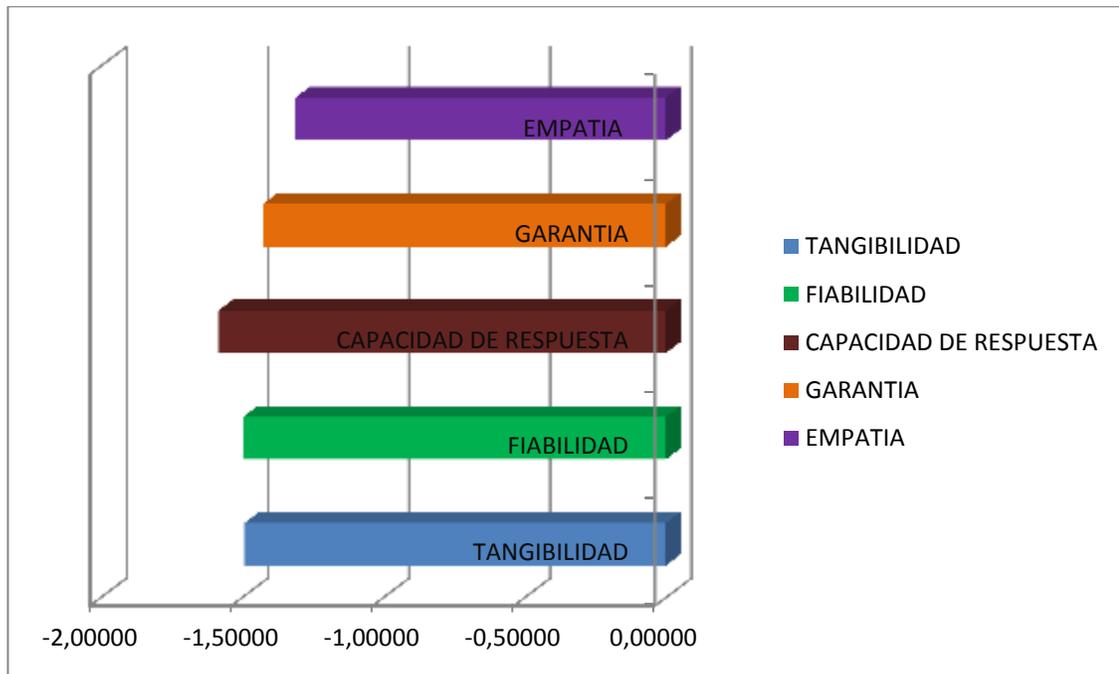


Gráfico 23. Brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A por indicadores

Fuente: Propia

Según el gráfico 23, el indicador con mayor brecha es Capacidad de Respuesta, mientras que el de menor brecha es la Empatía, los demás

indicadores varían entre este rango, los resultados serán analizados a continuación.

Análisis de las brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A

Elementos Tangibles

Al consultar a los usuarios acerca de los elementos tangibles, correspondientes a los ítems T1, T2, T3 y T4 del cuestionario n°2 (Ver Apéndice 2) los resultados mostraron tendencias negativas, aunque en comparación con otros servicios de transporte urbano que cubren las rutas en Ciudad Guayana, fueron los mejores valorados.

En cuanto al estado mecánico de las unidades (ítem 1) la brecha se ubica en -1,5266; limpieza de las unidades (ítem 2) -1,51596; higiene personal de los choferes (ítem T3) -1,51064 y comodidad de las unidades (ítem 4) arroja una brecha de -1,41489.

Es de destacar que todas las brechas son altas (> -1), por lo que hay que atacar todas las deficiencias presentadas, muchos usuarios opinaban que se deberían adquirir más unidades, pues las existentes no son suficientes para la cantidad de pasajeros movilizados en Ciudad Guayana.

Fiabilidad

Para el indicador fiabilidad, se encontró igualmente tendencia negativa al calcular las brechas, teniendo los siguientes resultados: uso de las paradas establecidas (ítem 1) -1,28191; cumplimiento de la ruta (ítem 2) -1,33511; confiabilidad de las unidades (ítem 3) -1,76786; resolución de los problemas (ítem 4) -1,69149; suministro de la información al usuario -1,98404; ubicación de las paradas (ítem 6) -1,32447 y tarifa del servicio -1,09043.

Los ítems evaluados en cuanto a la confiabilidad que brinda la compañía son muy importantes pues muestran la responsabilidad que tiene la empresa en cuanto al servicio brindado, se considera la capacidad de cumplir con el servicio de manera oportuna.

Para combatir los problemas encontrados, es importante realizar mantenimiento preventivo a las unidades de forma continua, adquirir mas unidades para la comodidad y confort de los pasajeros, pues las existentes no son suficientes para cubrir la demanda de movilización de la población de Ciudad Guayana.

Capacidad de Respuesta

Para este indicador, la tendencia de resultados negativos se mantuvo, obteniendo una serie de brechas, entre ellas: -1,93617 para el ítem 1 referido a la disponibilidad de la información, para el ítem 2 rapidez del servicio la brecha obtenida se ubico en -1,47872; para el ítem 3 cooperación entre choferes el resultado se ubico en -1,44681 y por ultimo para el ítem 4 dirigido a conocer como es la atención al cliente -1,4734.

El indicador capacidad de respuesta destaca como es atención y la prontitud con la que se hace frente a las solicitudes, las preguntas, reclamos y problemas que puedan presentar los usuarios del servicio de transporte, por lo que combatir la problemática existente es de gran importancia para la empresa.

Se deben aplicar mecanismos que permitan determinar si verdaderamente se están cubriendo las rutas y si las unidades cumplen con las paradas establecidas. Igualmente se deben buscar mecanismos con los que se propague la información sobre los diversos servicios de transporte que presta la empresa. Los usuarios admitían que las tarifas ofrecidas por la empresa son las mejores del mercado.

Garantía

Con respecto al resultado, es importante señalar que las brechas obtenidas fueron los siguientes: ítem 1. Cumplimiento de las normas de uso de la unidad -1,19149; ítem 2. Cumplimiento de las normas de tránsito terrestre -1,48404, ítem 3 respeto hacia los usuarios -1,53191 e ítem 4. Cordialidad de las usuarias -1,40426.

Este indicador tiene como objetivo que la empresa inspire la confianza en los usuarios del servicio, por lo que atacar los diversos problemas es una tarea importante por parte de la empresa. Para contrarrestar las brechas negativas obtenidas del presente estudio, se debe mejorar la rapidez del servicio, la disponibilidad de la información y la cooperación de los choferes para lograr prestar un servicio de calidad.

Empatía

De los cinco ítems aplicados para este indicador, se presentaron índices negativos para todos los campos consultados, para el ítem 1, referido al servicio brindado al usuario, la brecha se ubicó en -1,26596; para el ítem 2 satisfacción de las necesidades del usuario, se obtuvo -1,35638; ítem 3 cumplimiento de los horarios -1,25532; ítem 4, comodidad de las rutas -1,20745 y por último interés de la empresa hacia la comunidad -1,47872.

Según el modelo SERVQUAL, expone que los usuarios del servicio deben sentir lo importante que son para la empresa, por tal motivo se debe mejorar tal situación en Transbolívar C.A y enfocarse en lo mencionado en dicho modelo, mejorando este indicador la empresa se colocaría en gran ventaja respecto a otras empresas que ofrecen el mismo servicio.

Las personas deben sentir que la empresa realmente se preocupa por los usuarios del servicio, igualmente se debe verificar el cumplimiento de los

horarios y las rutas establecidas y la comodidad de estas para los usuarios que diariamente utilizan el servicio.

Teniendo en cuenta la determinación de las expectativas y percepciones de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A y el posterior calculo de las brechas, se tienen como elementos dañinos del servicio los siguientes:

Tabla 53. Elementos dañinos para la organización en cuanto a la opinión de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A

ELEMENTOS TANGIBLES	
A	Fallas en algunas unidades de transporte que deben ser mejoradas
B	Falta de unidades para cubrir totalmente la movilización de pasajeros en Ciudad Guayana, sobre todo en las horas pico donde la cantidad de usuarios es mayor.
FIABILIDAD	
C	Verificar el cumplimiento total de la ruta.
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
D	Mejorar el servicio brindado al usuario para lograr cumplir las expectativas de la población al obtener un servicio de calidad.
GARANTIA	
E	Velar por el cumplimiento de las normas de seguridad y transito terrestre
F	Mejorar la cordialidad mostrada a los usuarios
EMPATÍA	
G	Hacer sentir a los usuarios que la empresa se preocupa realmente por su bienestar

Fuente: Propia

Brechas entre el servicio de Transbolívar y otros servicios de transporte que cubren rutas interurbanas en la zona.

Se evaluó el servicio de Transbolívar y otros transportes de la zona aplicando la formula $SERVQUAL = \sum(P_i - E_i)$, determinando así las variaciones existentes entre el servicio de rutas interurbanas de Transbolívar y el ofrecido por otras empresas según los usuarios, obteniendo las siguientes brechas (Ver tabla 54, 55 y gráfico 24):

Tabla 54. Brechas entre el servicio de transporte de Transbolívar y otras empresas, en relación a las rutas interurbanas

DIMENSIONES E ITEMS SERVQUAL	TRANSBOLÍVAR	OTROS	BRECHA RESULTANTE
TANGIBILIDAD			
T1. Estado mecánico de las unidades	3,96809	3,94118	0,02691
T2. Limpieza de las unidades	3,93011	4,02128	-0,09117
T3. Higiene personal de los choferes	4,20213	3,9734	0,22873
T4. Comodidad de las unidades	4,35106	4,02688	0,32418
FIABILIDAD			
F1. Uso de las paradas establecidas	4,24194	3,93548	0,30646
F2. Cumplimiento de la ruta	4,29787	3,93011	0,36776
F3. Confiabilidad de las unidades (No tener fallas)	4,04301	3,99457	0,04844
F4. Resolución de problemas	4,02162	3,95628	0,06534
F5. Suministro de la información al usuario	3,93048	3,88043	0,05005
F6. Ubicación de las paradas (la parada mas cercana le es cómoda)	4,0266	3,98378	0,04282
F7. Tarifa del servicio	4,52406	3,70588	0,81818
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
C1. Disponibilidad de información	3,97861	3,91209	0,06652
C2. Rapidez del servicio	3,93617	3,90659	0,02958
C3. Cooperación de los choferes	4,1117	3,8587	0,25300
C4. Atención al cliente	4,09677	3,96703	0,12974
GARANTIA			

G1. Cumplimiento de normas de uso de la unidad (cerrar la puerta de la unidad, colocarse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad de personas establecidas)	4,22778	3,95652	0,27126
G2. Cumplimiento de las normas de transito terrestre	4,20321	4,03261	0,17060
G3. Respeto hacia los usuarios	4,28191	4,03279	0,24912
G4. Respeto hacia el publico en general	4,19681	3,98901	0,20780
G5. Cordialidad de los usuarios	4,20745	4,0989	0,10855
EMPATIA			
E1. Servicio brindado al usuario	4,24468	4,00000	0,24468
E2. Satisfacción de necesidades del usuario	4,18617	3,96721	0,21896
E3. Cumplimiento de horarios	4,12299	3,98907	0,13392
E4. Comodidad de las rutas	4,15957	4,00543	0,15414
E5. Interés de la empresa hacia la comunidad	4,20321	3,93443	0,26878

Fuente: Propia

BRECHA RESULTANTE ENTRE TRANSBOLIVAR Y OTROS SERVICIOS DE TRANSPORTE INTERURBANOS

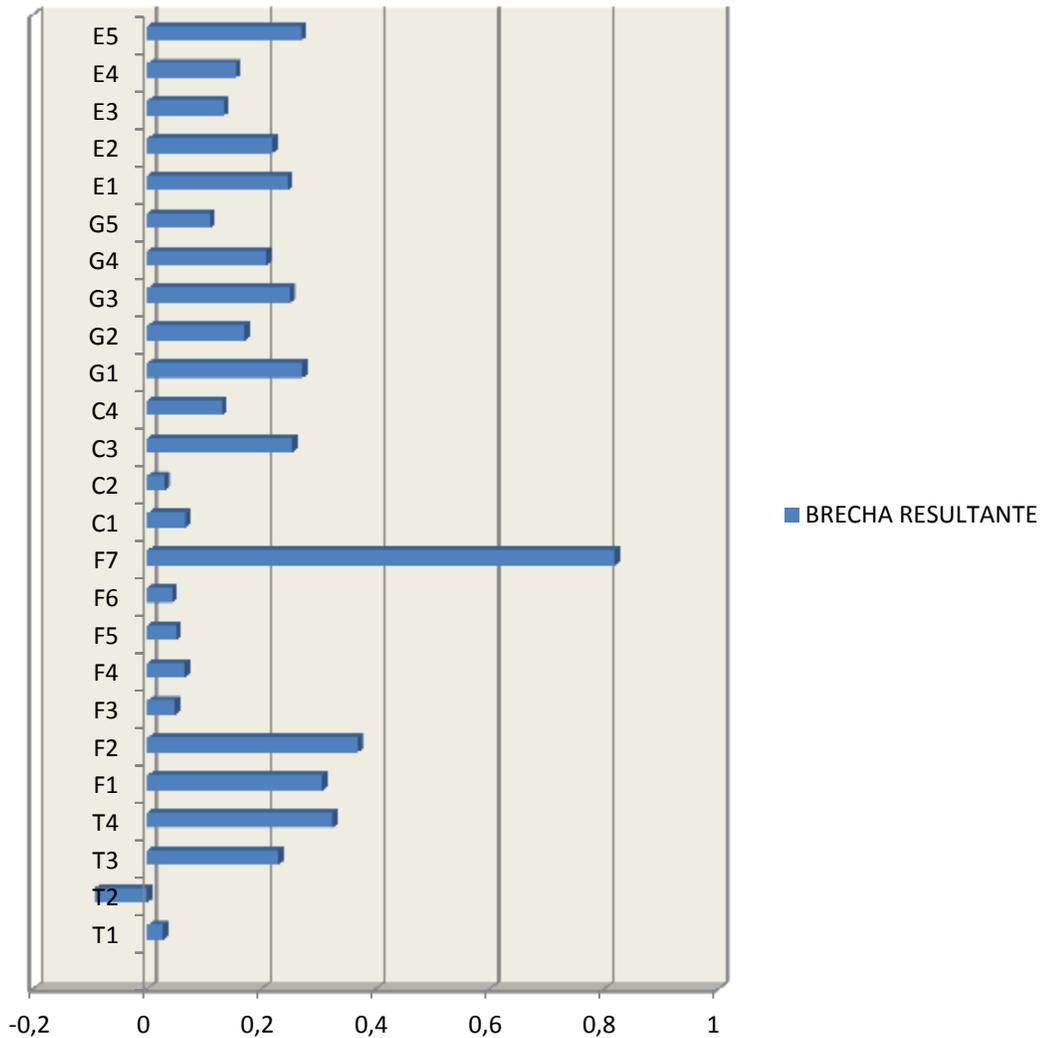


Gráfico 24. Brechas resultantes entre el servicio de Transbolívar y otros servicios de transporte en cuanto a las rutas interurbanas

Fuente: Propia

Analizando el gráfico anterior, se observa que la mayor brecha se ubica en el ítem F7 referido a la tarifa del servicio, la cual es considerada como

buena por los usuarios del servicio de transporte de Transbolívar, en contraposición la peor brecha se ubico en T2 referido a la limpieza de las unidades.

Tabla 55. Resultados de las brechas entre el servicio de Transbolívar y otras empresas que ofrecen el servicio de rutas interurbanas

Indicadores	Transbolívar	Otros	Brecha Resultante
Elementos Tangibles	4,11285	3,99068	0,12216
Fiabilidad	4,15508	3,91236	0,24272
Capacidad de Respuesta	4,03081	3,91110	0,11971
Garantía	4,22343	4,02197	0,20147
Empatía	4,18333	3,97923	0,20410

Fuente: Propia

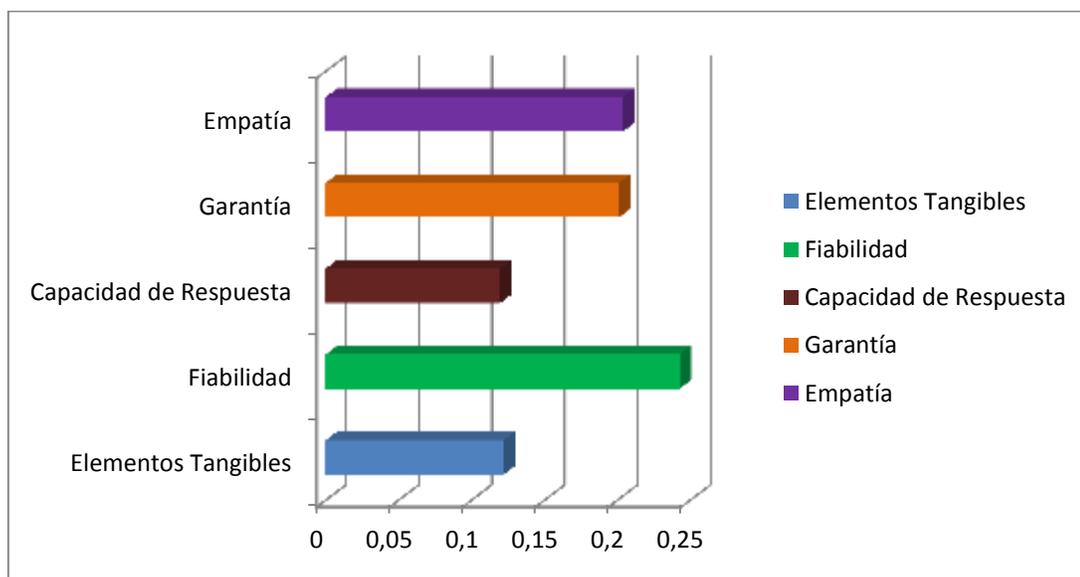


Gráfico 25. Brecha resultante entre el servicio de Transbolívar y otros en cuanto a las rutas interurbanas

Fuente: Propia

Tomando como referencia el gráfico anterior, el indicador con la mayor brecha fue Fiabilidad, mientras que la menor brecha se ubico en cuanto a los elementos tangibles, a continuación se analizaran y detallaran por indicador las brechas encontradas.

Análisis de las brechas resultantes entre el servicio de transporte interurbano ofrecido por Transbolívar y por otras empresas de transporte.

Al ser consultados los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar sobre el servicio en las diferentes rutas de la empresa en comparación con otras empresas de transporte, las respuestas fueron positivas para casi la totalidad de los ítems consultados, verificándose que Transbolívar presta mejor servicio que las demás empresas de transporte de la zona.

En cuanto a los elementos tangibles los resultados fueron positivos a excepción del ítem 2 referido a la limpieza de las unidades que obtuvo una brecha de -0,09117, por lo que la empresa debe prestar atención y mejorar en este aspecto. Para los demás ítems consultados (estado mecánico de las unidades, higiene personal de los choferes y comodidad de las unidades), el resultado fue positivo, por lo que la empresa no debe preocuparse en realizar ajustes sino más bien mantenerse a la vanguardia en estos campos consultados.

Al analizar los resultados respecto al indicador fiabilidad, se observa que todos los ítems se cumplen (uso de las paradas establecidas, cumplimiento de la ruta, confiabilidad de las unidades, resolución de los problemas, suministro de la información, ubicación de las paradas y tarifa del servicio) es decir que en comparación con otros servicios de transporte de la zona, la confiabilidad se halla bien posicionada según la opinión de los usuarios de servicio.

Para el indicador capacidad de respuesta, los resultados igualmente fueron positivos para todos los ítems consultados (Disponibilidad de la información, rapidez del servicio, cooperación de los choferes y atención al cliente), es percibido como buena por los usuarios de la empresa.

Al consultar y posteriormente analizar los resultados de las rutas interurbanas de Transbolívar respecto al indicador garantía, en comparación con otras empresas de transporte, la tendencia se mantuvo, ubicándose en una posición privilegiada, siendo la mejor empresa que actualmente ofrece rutas interurbanas para las poblaciones del sur del estado Bolívar, beneficiando a las comunidades mas alejadas.

Finalmente para el indicador empatía, los resultados fueron positivos al ser valorado con respecto a otras empresas de transporte de la zona, obteniendo para los campos: servicio brindado al cliente, satisfacción de las necesidades del usuario, cumplimiento de los horarios, comodidad de las rutas e interés de la empresa hacia la comunidad, resultados positivos para la gestión de la empresa.

Brechas entre el servicio de Transbolívar y otros servicios de transporte que cubren rutas urbanas en Ciudad Guayana.

Tener una visión del servicio de transporte en las rutas urbanas de Ciudad Guayana (rutas: 25 de Marzo- UD 338, Francisca Duarte- Villa Jade) permite determinar la posición de Transbolívar en el mercado con respecto a las demás empresas de transporte. Para el cálculo de las brechas se utilizó la información suministrada mediante el cuestionario n°2 (Ver apéndice 2) aplicada en las rutas urbanas y con la formula propuesta por el modelo SERVQUAL, se procedió a determinar las brechas existentes entre el servicio de transporte de Transbolívar y el ofrecido por otras unidades de transporte de la zona, mostrando los resultados en la siguiente tabla (ver tabla 56, 57 y gráfico 26):

Tabla 56. Brechas entre el servicio de Transbolívar y otros servicios de transporte que cubren rutas urbanas en Ciudad Guayana

DIMENSIONES E ITEMS SERVQUAL	TRANSBOLÍVAR	OTROS	BRECHA RESULTANTE
TANGIBILIDAD			
T1. Estado mecánico de las unidades	3,4734	2,48936	0,98404
T2. Limpieza de las unidades	3,48404	2,59043	0,89361
T3. Higiene personal de los choferes	3,48936	2,50000	0,98936
T4. Comodidad de las unidades	3,58511	2,40426	1,18085
FIABILIDAD			
F1. Uso de las paradas establecidas	3,71809	2,64894	1,06915
F2. Cumplimiento de la ruta	3,66489	2,73404	0,93085
F3. Confiabilidad de las unidades (No tener fallas)	3,23214	2,43085	0,80129
F4. Resolución de problemas	3,30851	2,85638	0,45213
F5. Suministro de la información al usuario	3,01596	2,3883	0,62766
F6. Ubicación de las paradas (la parada mas cercana le es cómoda)	3,67553	3,05319	0,62234
F7. Tarifa del servicio	3,90957	3,00532	0,90425
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
C1. Disponibilidad de información	3,06383	2,35638	0,70745
C2. Rapidez del servicio	3,52128	2,64362	0,87766

C3.Cooperacion de los choferes	3,55319	2,60638	0,94681
C4. Atención al cliente	3,5266	2,59574	0,93086
GARANTÍA			
G1. Cumplimiento de normas de uso de la unidad (cerrar la puerta de la unidad, colocarse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad de personas establecidas)	3,80851	2,37234	1,43617
G2. Cumplimiento de las normas de transito terrestre	3,51596	2,5266	0,98936
G3. Respeto hacia los usuarios	3,46809	2,55851	0,90958
G4. Respeto hacia el publico en general	3,4734	2,58511	0,88829
G5. Cordialidad de los usuarios	3,59574	2,58511	1,01063
EMPATÍA			
E1. Servicio brindado al usuario	3,73404	2,70745	1,02659
E2. Satisfacción de necesidades del usuario	3,64362	2,76064	0,88298
E3. Cumplimiento de horarios	3,74468	2,76064	0,98404
E4. Comodidad de las rutas	3,79255	2,80851	0,98404
E5. Interés de la empresa hacia la comunidad	3,52128	2,26596	1,25532

Fuente: Propia

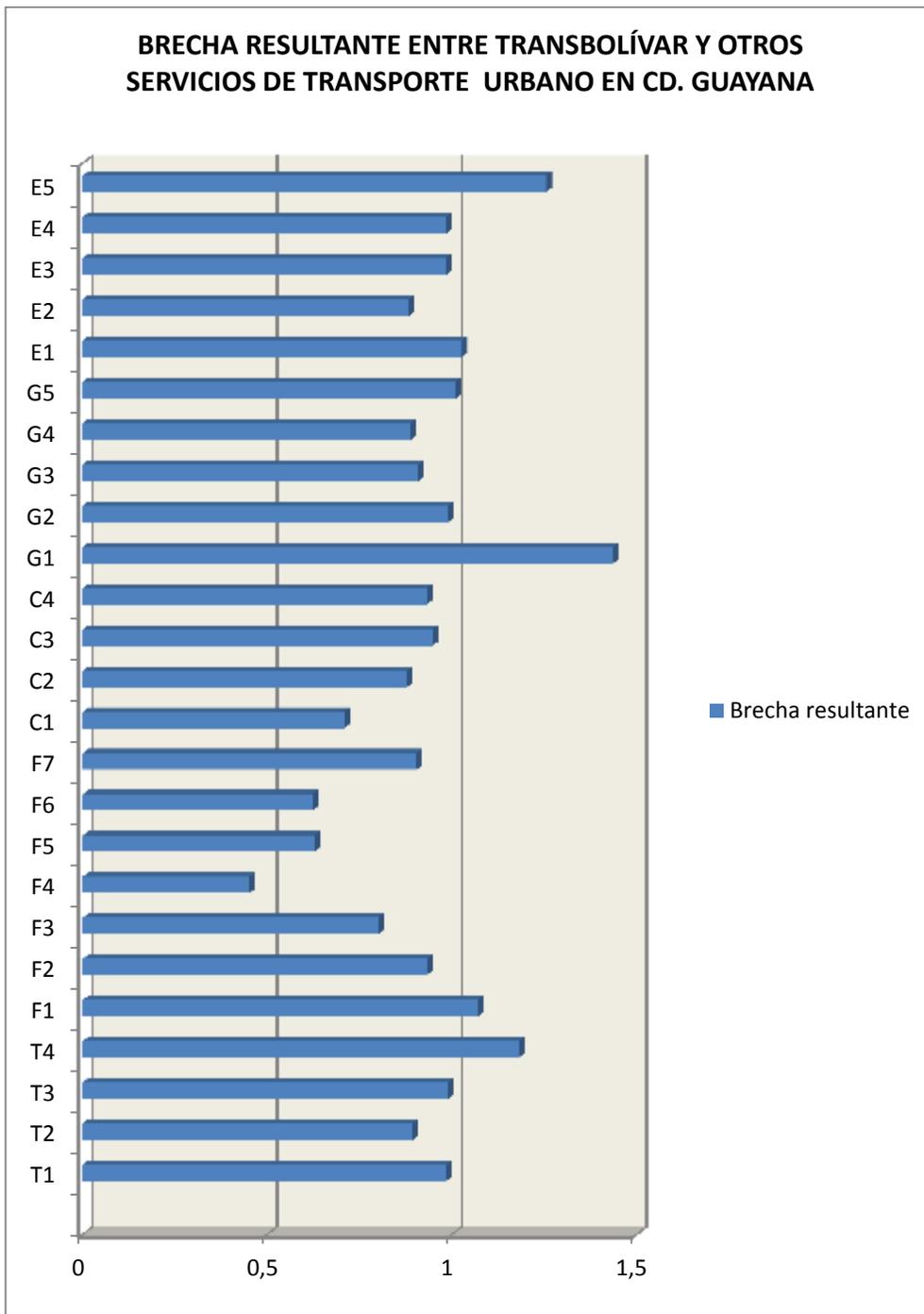


Gráfico 26. Brechas entre el servicio de Transbolívar y otros servicios de transporte que cubren rutas urbanas en Ciudad Guayana

Fuente: Propia

En el gráfico anterior, se observa que la brecha mas grande se encuentra en el ítem G1, referido al cumplimiento de las normas de uso de la unidad, mientras que la menor brecha se ubica en F4 direccionado a la resolución de los problemas de los usuarios.

Tabla 57. Brechas promedio por indicador entre el servicio de Transbolívar y otros servicios de transporte que cubren rutas urbanas en Ciudad Guayana

INDICADOR	TRANSBOLIVAR	OTROS	BRECHA RESULTANTE
TANGIBILIDAD	3,50798	2,49601064	1,01197
FIABILIDAD	3,50353	2,73100304	0,77252
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,41622	2,55053191	0,86569
GARANTIA	3,57234	2,55053191	1,02181
EMPATIA	3,68723	2,6606383	1,02660

Fuente: Propia

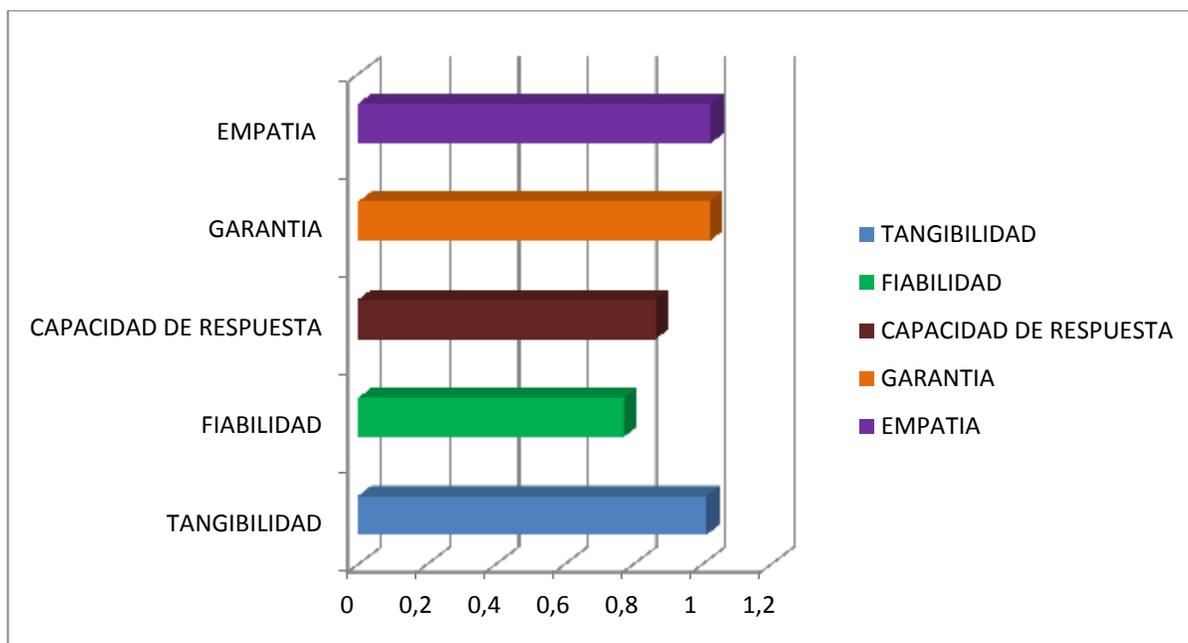


Gráfico 27. Brechas promedio por indicador entre el servicio de Transbolívar y otros servicios de transporte que cubren rutas urbanas en Ciudad Guayana

Fuente: Propia

En el gráfico 27, se observa que el indicador que obtuvo mayor brecha fue la Empatía, mientras que el de menor brecha fue la Fiabilidad, a continuación se analizaron cada uno de los indicadores.

Análisis de las brechas resultantes entre el servicio de transporte urbano ofrecido por Transbolívar y por otras empresas de transporte.

Al evaluar los cinco indicadores que propone el modelo SERVQUAL, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía, se encontró que existe una tendencia positiva en todos los resultados arrojados en la comparación entre el servicio de Transbolívar y el servicio de otras empresas que cubren las rutas urbanas de Ciudad Guayana.

Los usuarios valoraron a las demás empresas como poco eficientes a la hora de prestar el servicio, presentaban quejas en cuanto al trato de los choferes de otras unidades, la comodidad de estas y la música a volúmenes muy altos que entorpecían el viaje de los pasajeros, igualmente la falta de unidades que hace que las existentes no sean suficientes para cubrir la demanda de movilización de la población.

Al evaluar la opinión de los usuarios del servicio ofrecido por Transbolívar en cuanto a los elementos tangibles, los resultados arrojaron respuestas positivas en cuanto al estado mecánico de las unidades, limpieza de las unidades, higiene personal de los choferes y comodidad de las unidades, esto en comparación con las demás servicios de transporte disponibles en Ciudad Guayana.

Indagando sobre la fiabilidad del servicio, se encontraron resultados positivos al ser comparados con el desempeño de otras empresas de transporte que cubren las rutas urbanas, los ítems: uso de las paradas establecidas, cumplimiento de la ruta, confiabilidad de las unidades, resolución de los problemas, suministro de la información al usuario,

ubicación de las paradas y tarifa del servicio, fueron mejor valoradas que las de otras empresas de la zona que se dedican a prestar el mismo servicio.

Continuando con la capacidad de respuesta, se consulto acerca de la disponibilidad de la información, rapidez del servicio, cooperación de los choferes y atención al clientes, también como en los ítems anteriores se encontraron en mejor posición que la percepción de otras empresas de transporte que cubren las rutas en Ciudad Guayana.

Al ser consultados acerca de la garantía o seguridad que ofrece la empresa, los resultados también fueron positivos, con lo que se demuestra que Transbolívar es la mejor empresa de servicios de transporte que actualmente opera en la zona. Los ítems consultados abarcaron temas tales como el cumplimiento de las normas de seguridad, cumplimiento de las normas de tránsito terrestre, respeto hacia los usuarios, respeto hacia el público en general y la cordialidad de los usuarios, obteniendo brechas positivas en comparación de las demás unidades de transporte.

Finalmente para el indicador empatía, se obtuvieron resultados positivos con respecto a los ítems consultados: servicio brindado al usuario, satisfacción de las necesidades de los usuarios, cumplimiento de los horarios, comodidad de las rutas e interés de la empresa hacia la comunidad, por lo que es imprescindible que la empresa mantenga estos resultados de modo que no se desmejoren las condiciones y la empresa siga siendo valorada como la mejor en relación con otras empresas que brindan el mismo servicio.

Observaciones realizadas por los usuarios de las rutas urbanas e interurbanas para mejorar el servicio de transporte de Transbolívar

Al aplicar el instrumento n°2 (Ver Apéndice 2) se dispuso al final de la encuesta un ítem denominado “Observaciones”, esto con el fin de que los

usuarios suministraran sus propuestas para mejorar el servicio de transporte, las sugerencias obtenidas se muestran a continuación:

Rutas Interurbanas

- Adquirir nuevas unidades y presentar nuevas rutas que cubran la totalidad de localidades del estado Bolívar.
- Incrementar el número de salidas diarias para todos los destinos ofertados.
- Aumentar la cantidad de salidas para Upata (Horarios 6:50 am, 9:00 am, 3:00 pm y 5:00 pm). Opciones para los pasajeros que desean viajar en la tarde.
- Anunciar el servicio a través de los medios de comunicación, ya que muchas personas no lo conocen.
- Dejar a los pasajeros en las paradas establecidas.
- Salidas hacia Ciudad Bolívar más temprano, rutas para Tumeremo a las 6:00 pm.
- Rutas directas para los diversos destinos.
- Cumplirlos horarios establecidos.
- Cargar en el Terminal de San Félix, ya que en la actualidad esta prohibido que los buses de Transbolívar carguen pasajeros dentro de las instalaciones. Colocar una parada en dicho terminal para los pasajeros de San Félix.

- Paradas en sitios estratégicos durante las rutas.
- Rutas para el Manteco.
- Reparar las manillas dañadas de los baños de algunas unidades, pues esto causa incomodidad y molestia en los pasajeros de dichas unidades.
- Encender los televisores de las unidades, para la distracción de los pasajeros durante el viaje.
- Habilitar mas unidades de transporte para Santa Elena de Uairen, pues las que cubren dicha ruta no son suficientes para la cantidad de pasajeros movilizados, sobre todo en temporada vacacional. Horarios: mañana, tarde y noche.
- Tener oficinas en los terminales de Ciudad Bolívar, Puerto Ordaz y San Félix, ya que actualmente solo se venden los pasajes en las oficinas ubicadas en el CTE Cachamay y en el Aeropuerto de Ciudad Bolívar, dificultando que algunos pasajeros compren los pasajes y deban optar por los carritos por puesto, los cuales especulan con los precios para los diferentes destinos del estado Bolívar.

Rutas urbanas

- Ampliar horario en el turno de la noche, hasta las 9:00 pm, para que las personas que estudian en la noche puedan también utilizar el transporte público.

- Implementar colectores para agilizar la salida de los pasajeros de la unidad, sobre todo en las horas pico, donde generalmente se generan operaciones cuello de botella.
- Mantener las tarifas existentes.
- Adquirir más unidades, pues las existentes no son suficientes para cubrir la demanda de pasajeros.
- Cursos para los operadores de las unidades, donde se les capacite de como debe ser la atención brindada a los usuarios.
- Implementar solo rutas para estudiantes, para que no exista discriminación por el pago con tickets, mejorar el trato hacia los estudiantes.
- Intentar otra forma de pago, por ejemplo con tarjeta electrónica para controlar fallas existentes. Para la implementación de estas tarjetas sería necesaria una campaña donde se enseñe a las personas la nueva forma de pago y se podrían colocar en puntos estratégicos de la ciudad los puntos de recarga de las mismas, colocando lectores tecnológicos en las unidades para el respectivo pago del pasaje.
- Rutas hasta Inés Romero.

Elaborar el plan para mejorar la calidad del servicio de Transbolívar C.A

Una vez calculadas y analizadas las brechas, obtenidas con la aplicación de los cuestionarios 1 y 2 (Ver apéndice1 y 2) se procedió a realizar el plan

de mejora propuesto como objetivo cuatro de la presente investigación, para ello, fue necesario tomar una escala y determinar si las brechas se encuentran en un rango aceptable, si se debe realizar una acción a largo plazo, acción a corto plazo o una acción inmediata, los rangos se muestran en la siguiente tabla (Ver tabla 62). Es de destacar que las brechas en su mayoría arrojaron resultados negativos, por lo que se calculó la brecha absoluta, tomando como referencia que 5 es el 100% obviando el signo negativo de los resultados obtenidos. Para elaborar el plan de mejora se tomaron igualmente las observaciones suministradas por los usuarios para atacar los problemas existentes.

Tabla 58. Rangos asignados a las brechas

RANGOS	
PORCENTAJE (%)	ACCIÓN A SEGUIR
0- 9,99	ACEPTABLE
10-19,99	ACCIÓN A LARGO PLAZO
20-29,99	ACCIÓN A MEDIANO PLAZO
>30	ACCIÓN INMEDIATA

Fuente: Propia

Porcentajes de brechas

En las siguientes tablas (Ver tablas 59, 60, 61), se muestra el porcentaje de brecha calculados para cada uno de los ítems, así como la acción a seguir, tomando en cuenta los rangos presentados en la tabla 58.

Tabla 59. Acciones a seguir al analizar las brechas encontradas con la aplicación del cuestionario a los empleados de Transbolívar C.A

DIMENSIONES E ITEMS DEL SERVQUAL	PORCENTAJE DE BRECHA (%)	ACCIÓN A SEGUIR
TANGIBILIDAD		
T1. Estado de los equipos y mobiliario de la empresa	23,4820	Acción a mediano plazo
T2. Estado de la Infraestructura	34,1810	Acción inmediata
T3. Cuidado personal de los empleados	21,2306	Acción a mediano plazo
T4. Limpieza de las instalaciones	12,4856	Acción a largo plazo
FIABILIDAD		
F1. Condiciones del servicio de transporte prestado	15,6500	Acción a largo plazo
F2. Eficiencia en la solución de problemas de los usuarios	19,9208	Acción a largo plazo
F3. Efectividad del servicio de transporte	15,8244	Acción a largo plazo
F4. Veracidad de la información disponible a los usuarios	19,3760	Acción a largo plazo
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
C1. Accesibilidad de la información sobre el servicio	16,3410	Acción a largo plazo
C2. Rapidez de funcionamiento del servicio	14,0338	Acción a largo plazo
C3. Cooperación hacia los usuarios	14,0660	Acción a largo plazo
GARANTÍA		
G1. Confianza entre el personal	29,4456	Acción a mediano plazo
G2. Respeto hacia el usuario	14,9822	Acción a largo plazo
G3. Discreción en la resolución de problemas de los usuarios	16,0182	Acción a largo plazo
G4. Profesionalismo del personal	16,7032	Acción a largo plazo

EMPATIA		
E1. Individualismo de la atención al cliente	12,9610	Acción a largo plazo
E2. Conocimiento de las necesidades del cliente	15,5780	Acción a largo plazo
E3. Resolución de las necesidades del cliente	20,9812	Acción a mediano plazo
E4. Ubicación y accesibilidad de instalaciones de la empresa	19,3192	Acción a largo plazo
E5. Sentido de pertenencia del personal con la empresa	32,6204	Acción inmediata

Fuente: Propia

Tabla 60. Acciones a seguir al analizar las brechas encontradas con la aplicación del cuestionario a los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A

DIMENSIONES E ITEMS SERVQUAL	PORCENTAJE DE BRECHA (%)	ACCIÓN A SEGUIR
TANGIBILIDAD		
T1. Estado mecánico de las unidades	20,6382	Acción a mediano plazo
T2. Limpieza de las unidades	21,3978	Acción a mediano plazo
T3. Higiene personal de los choferes	15,9574	Acción a largo plazo
T4. Comodidad de las unidades	12,9788	Acción a largo plazo
FIABILIDAD		
F1. Uso de las paradas establecidas	15,1612	Acción a largo plazo
F2. Cumplimiento de la ruta	14,0426	Acción a largo plazo

F3. Confiabilidad de las unidades (No tener fallas)	19,1398	Acción a largo plazo
F4. Resolución de problemas	19,5676	Acción a largo plazo
F5. Suministro de la información al usuario	21,3904	Acción a mediano plazo
F6. Ubicación de las paradas (la parada mas cercana le es cómoda)	19,468	Acción a largo plazo
F7. Tarifa del servicio	9,5188	Aceptable
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
C1. Disponibilidad de información	20,4278	Acción a mediano plazo
C2. Rapidez del servicio	21,2766	Acción a mediano plazo
C3. Cooperación de los choferes	17,7660	Acción a largo plazo
C4. Atención al cliente	18,0646	Acción a largo plazo
GARANTIA		
G1. Cumplimiento de normas de uso de la unidad (cerrar la puerta de la unidad, colocarse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad de personas establecidas)	15,4444	Acción a largo plazo
G2. Cumplimiento de las normas de tránsito terrestre	15,9358	Acción a largo plazo
G3. Respeto hacia los usuarios	14,3618	Acción a largo plazo
G4. Respeto hacia el público en general	16,0638	Acción a largo plazo
G5. Cordialidad de los usuarios	15,851	Acción a largo plazo

EMPATIA		
E1. Servicio brindado al usuario	16,2766	Acción a largo plazo
E2. Satisfacción de necesidades del usuario	16,2766	Acción a largo plazo
E3. Cumplimiento de horarios	17,5402	Acción a largo plazo
E4. Comodidad de las rutas	16,8086	Acción a largo plazo
E5. Interés de la empresa hacia la comunidad	15,9358	Acción a largo plazo

Fuente: Propia

Tabla 61. Acciones a seguir al analizar las brechas encontradas con la aplicación del cuestionario a los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A

DIMENSIONES E ITEMS SERVQUAL	PORCENTAJE DE BRECHA	ACCIÓN A SEGUIR
TANGIBILIDAD		
T1. Estado mecánico de las unidades	30,5320	Acción inmediata
T2. Limpieza de las unidades	30,3192	Acción inmediata
T3. Higiene personal de los choferes	30,2128	Acción inmediata
T4. Comodidad de las unidades	28,2978	Acción a mediano plazo

FIABILIDAD		
F1. Uso de las paradas establecidas	25,6382	Acción a mediano plazo
F2. Cumplimiento de la ruta	26,7022	Acción a mediano plazo
F3. Confiabilidad de las unidades (No tener fallas)	35,3572	Acción inmediata
F4. Resolución de problemas	33,8298	Acción inmediata
F5. Suministro de la información al usuario	39,6808	Acción inmediata
F6. Ubicación de las paradas (la parada mas cercana le es cómoda)	26,4894	Acción a mediano plazo
F7. Tarifa del servicio	21,8086	Acción a mediano plazo
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
C1. Disponibilidad de información	38,7234	Acción inmediata
C2. Rapidez del servicio	29,5744	Acción a mediano plazo
C3. Cooperación de los choferes	28,9362	Acción a mediano plazo
C4. Atención al cliente	29,4680	Acción a mediano plazo
GARANTIA		
G1. Cumplimiento de normas de uso de la unidad (cerrar la puerta de la unidad, colocarse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad de personas establecidas)	23,8298	Acción a mediano plazo
G2. Cumplimiento de las normas de tránsito terrestre	29,6808	Acción a mediano plazo

G3. Respeto hacia los usuarios	30,6382	Acción inmediata
G4. Respeto hacia el publico en general	30,5320	Acción inmediata
G5. Cordialidad de los usuarios	28,0852	Acción a mediano plazo
EMPATIA		
E1. Servicio brindado al usuario	25,3192	Acción a mediano plazo
E2. Satisfacción de necesidades del usuario	27,1276	Acción a mediano plazo
E3. Cumplimiento de horarios	25,1064	Acción a mediano plazo
E4. Comodidad de las rutas	24,1490	Acción a mediano plazo
E5. Interés de la empresa hacia la comunidad	29,5744	Acción a mediano plazo

Fuente: Propia

Con esta información se proponen las acciones a seguir para mejorar la calidad del servicio en la empresa Transporte Público del Estado Bolívar C.A.

Tabla 62. Acciones a seguir para la mejora de la calidad del servicio en Transbolívar C.A

AREA DE MEJORA: CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA POR EMPLEADOS Y USUARIOS DEL TRANSPORTE DE TRANSBOLÍVAR	
Descripción del Problema	Desconocimiento de como es percibida la calidad interna (empleados) y externa (usuarios de rutas urbanas e interurbanas) del servicio de transporte de Transbolívar.
Causas que provocan el problema	Gran demanda de usuarios en las diversas rutas y aumento del numero de empleados, produciendo dificultades organizativas.
Objetivos a conseguir	Mejora de la percepción de los usuarios y empleados de Transbolívar C.A a razón de la calidad que ofrece la empresa
Acciones de mejora	Mejoras en cuanto a los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía ofrecida por la empresa y evaluadas a través del modelo SERVQUAL
Beneficios esperados	Aumento de la percepción de los usuarios y empleados con respecto a los puntos tratados. Difundir el servicio prestado.

Fuente: Propia

A continuación se presentan las acciones que la empresa debe seguir para mejorar la calidad del servicio:

a) Acciones inmediatas

- Estudiar las adecuaciones y necesidades que debe tener la nueva infraestructura de la empresa, (esta obra se encuentra en proceso), una vez culminada, se debe realizar la mudanza y adaptar los espacios para que los empleados se sientan cómodos en sus nuevos puestos de trabajo.
- Fomentar el sentido de pertenencia y el compañerismo entre el personal de la empresa, a través de charlas y talleres, con el fin de mejorar la integración y fomentar lazos de unión en la organización.
- Verificar el estado mecánico y la limpieza de las unidades que prestan servicio en las rutas urbanas e interurbanas.
- Adquisición de más unidades de transporte para cubrir la totalidad de la demanda de pasajeros en las rutas urbanas en Ciudad Guayana e interurbanas en el estado Bolívar.
- Incrementar salidas diarias para todos los destinos interurbanos.
- Abrir oficinas en los terminales de Ciudad Bolívar, Puerto Ordaz y San Félix, para que los pasajeros que deseen viajar en los autobuses de Transbolívar, tengan facilidad de comprar la boletería.

- Implementar rutas solo para estudiantes, para que no exista discriminación por el pago con tickets, mejorar el trato hacia los estudiantes.
- Implementar otra forma de pago, donde los operadores de las unidades no tengan que manipular el dinero en efectivo evitando conflictos entre la empresa y estos. Esta nueva forma de pago podría ser a través de tarjetas electrónicas (Como por ejemplo las utilizadas en el sistema Transantiago, el transporte público de Santiago de Chile) se podría implementar un sistema tecnológico donde los usuarios tengan acceso a una tarjeta electrónica y esta puede ser recargada tantas veces como se quiera en diferentes puntos ubicados a lo largo de la ciudad, con esto, la empresa obtendría el dinero que realmente recauda en el día, evitando perdidas del dinero recaudado.

b) Acciones a mediano plazo

- Evaluar la cantidad de mobiliario y equipos faltantes y adquirir estos, para el confort de los empleados.
- Implementar un uniforme para todo el personal, que identifique a la empresa.
- Realizar talleres de integración donde se fomente la confianza entre el personal y el trabajo en equipo.
- Realizar sondeos de opinión, al menos semestralmente, para identificar las necesidades de los usuarios y de los empleados de la empresa.

- Verificar periódicamente el estado mecánico de las unidades (tanto viales, pulman y volares).
- Proporcionar información a través de folletos a los usuarios de las rutas urbanas e interurbanas de la empresa (Ver apéndice 3).
- Implementar un buzón de sugerencias, donde las personas puedan expresar su opinión ante cualquier queja u observación que puedan tener del servicio de transporte de Transbolívar.

c) Acciones a largo plazo

- Realizar mantenimiento a las instalaciones de la empresa.
- Realizar un plan de mantenimiento e inspeccionar las unidades, verificando de esta forma las condiciones del servicio que se esta prestando.
- Realizar un estudio de tiempos en las rutas de la empresa, para verificar el estado del servicio.
- Anunciar el servicio a través de la prensa escrita, televisión, radio, entre otros para dar a conocer los logros de la empresa y así mismo dar información certera de los servicios que ofrece (rutas urbanas, interurbanas, servicios sociales y comerciales), mostrando el antes y el después de la creación de la empresa.
- Dar cursos de capacitación al personal en cuanto a como debe ser la atención al público.

- Enviar al personal a cursos, donde desarrollen aun más sus capacidades y se especialicen según la rama y el cargo que desempeñen en la empresa.
- Aplicar encuestas periódicas al personal y usuarios, con la finalidad de conocer las necesidades de estos y combatir posibles problemas que pudiesen existir.
- Suministrar información acerca de la ubicación y los servicios que ofrece la empresa.
- Implementar mecanismos para inspeccionar el recorrido de las unidades y verificar si realizan la ruta completa y cumplen las paradas establecidas por la empresa.

Diseñar indicadores de gestión de calidad para el control en la implementación del plan de mejora propuesto.

La implementación de un sistema de indicadores proporciona a Transbolívar C.A diversos beneficios, como lo es el monitoreo de la satisfacción al cliente y de los diversos procesos llevados a cabo en la empresa, dado que para lograr un mejoramiento continuo solo es posible, si se hace un seguimiento exhaustivo a cada eslabón de la cadena que conforma el proceso. Estas herramientas de medición no solo permiten oportunidades de mejora, sino que además sirven para implementar las acciones necesarias para lograr la mejora de la calidad del servicio en la empresa.

La propuesta de índices para el monitoreo o seguimiento (control) de las actividades para la implementación del plan de mejora propuesto, se detallan a continuación:

Satisfacción de los usuarios del servicio de Transporte Urbano

Expresión Conceptual: Este indicador demuestra la eficiencia en el cumplimiento de las necesidades de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar, con respecto a la percepción de estos, de modo que se correlacionan el servicio entregado y el esperado por los usuarios de las rutas urbanas de la empresa (25 de Marzo- UD 338 y Francisca Duarte- Villa Jade).

Expresión Matemática:

$$\% \text{ de Satisfacción usuarios urbanos} = \frac{V1+V2+V3+V4+V5+V6+V7}{\text{Total máximo de puntos}} \times 100\%$$

Donde: V1, V2, V3, V4, V5, V6 y V7 son los campos consultados a través del instrumento (encuesta de satisfacción de usuarios de rutas urbanas)

Tipo de Indicador: Este indicador medirá realmente la satisfacción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar, por ende es un índice de efectividad.

Unidad de medida: Los resultados obtenidos de la ecuación matemática será expresados en porcentaje (%).

Objetivo Estratégico: Con este indicador se logra monitorear la satisfacción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar,

estableciendo acciones para el cumplimiento oportuno de los objetivos de la empresa.

Rangos de Desempeño

Tabla 63. Rango de Desempeño de la ejecución del monitoreo a la satisfacción de los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar C.A

Rango	Valores	Color
Bajo Control	100,00 – 80,01%	
Fuera de Control (No Crítico)	80,00 – 60,00%	
Fuera de Control (Crítico)	59,99%- 0%	

Fuente: Elaboración Propia

Frecuencia de Seguimiento: Se aplicará una encuesta de calidad del servicio a los usuarios de las rutas urbanas de Transbolívar y el indicador debe ser analizado en un lapso trimestral, es decir, cada tres (03) meses.

Meta del Indicador: Este índice es empleado para lograr detectar problemas en el servicio de transporte urbano y así tomar las acciones necesarias.

Información y Datos: Para cumplir con este indicador, se propone la siguiente encuesta, con la finalidad de medir la satisfacción de los usuarios

de las rutas urbanas de Transbolívar, será aplicada por los responsables asignados por la empresa y los resultados deberán ser presentados ante la coordinación de calidad de la empresa, con el fin de medir los niveles pertinentes de satisfacción, para ello se utilizará una escala de valoración del 1 al 5 donde: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2) y Deficiente (1)

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS RUTAS URBANAS DE TRANSBOLÍVAR C.A

1. ¿Cómo considera el servicio de transporte de Transbolívar?

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

2. ¿Cómo considera los siguientes aspectos del servicio prestado por Transbolívar?

a. Puntualidad

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

b. Permanencia

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

c. Limpieza

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

d. Comodidad

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

e. Estado físico

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

f. Confiabilidad

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

Satisfacción de los usuarios del servicio de Transporte Interurbano

Expresión Conceptual: Este indicador demuestra la eficiencia en la satisfacción de las necesidades de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar, con respecto a la percepción de estos, de modo que se correlacionan el servicio entregado y el esperado por los usuarios de las rutas interurbanas de la empresa (Ciudad Bolívar, Upata, Tumeremo, Santa Elena de Uairen).

Expresión Matemática:

$$\% \text{ de Satisfacción usuarios urbanos} = \frac{V1+V2+V3+V4+V5+V6+V7}{\text{Total máximo de puntos}} \times 100\%$$

Donde: V1, V2, V3, V4, V5, V6 y V7 son los valores obtenidos de los campos consultados a través del instrumento (encuesta de satisfacción de los usuarios de rutas interurbanas)

Tipo de Indicador: Este indicador medirá la satisfacción de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar, por ende es un índice de efectividad.

Unidad de medida: Los resultados obtenidos de la ecuación matemática será expresados en porcentaje (%).

Objetivo Estratégico: Con este indicador se logra monitorear la satisfacción de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar, estableciendo acciones para el cumplimiento oportuno de los objetivos de la empresa.

Rangos de Desempeño

Tabla 64. Rango de Desempeño de la ejecución del monitoreo de la satisfacción de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar C.A

Rango	Valores	Color
Bajo Control	100,00 – 80,01%	
Fuera de Control (No Crítico)	80,00 – 60,00%	
Fuera de Control (Crítico)	59,99%- 0%	

Fuente: Elaboración Propia

Frecuencia de Seguimiento: Se aplicará una encuesta de calidad del servicio a los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar y el indicador debe ser analizado en un lapso trimestral, es decir, cada tres (03) meses.

Meta del Indicador: Este índice es empleado para lograr detectar problemas en el servicio de transporte interurbano y así tomar las acciones necesarias.

Información y Datos: Para cumplir con este indicador, se propone la siguiente encuesta, con la finalidad de medir la satisfacción de los usuarios de las rutas interurbanas de Transbolívar, será aplicada por los responsables asignados por la empresa y los resultados deberán ser presentados ante la

coordinación de calidad de la empresa, con el fin de medir los niveles pertinentes de satisfacción, para ello se utilizará una escala de valoración del 1 al 5 donde: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2) y Deficiente (1).

**ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS
RUTAS INTERURBANAS DE TRANSBOLÍVAR C.A**

3. ¿Cómo considera el servicio de transporte de Transbolívar?

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

4. ¿Cómo considera los siguientes aspectos del servicio prestado por Transbolívar?

g. Puntualidad

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

h. Permanencia

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

i. Limpieza

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

j. Comodidad

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

k. Estado físico

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

l. Confiabilidad

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

Satisfacción de usuarios en servicios especiales

Expresión Conceptual: Este indicador proporciona información acerca de la satisfacción de los usuarios de servicios especiales que ofrece la empresa, relacionando las expectativas y las percepciones, comparando estas, con el fin de determinar cuan bueno es el servicio para los usuarios.

Expresión Matemática:

$$\% \text{ de Satisfacción} = \frac{V1 + V2 + V3 + V4 + V5 + V6 + V7}{\text{Total máximo de puntos}} \times 100$$

Donde: V1, V2, V3, V4, V5, V6 y V7 son los valores obtenidos de la aplicación del instrumento (encuesta de satisfacción de los servicios especiales)

Tipo de Indicador: Este índice pertenece a la categoría de eficiencia, dado que mide el correcto desempeño del servicio de transporte.

Unidad de Medida: El índice será expresado en porcentaje (%).

Objetivo Estratégico: El objetivo a conseguir con el cálculo de este índice es determinar la satisfacción o agrado de los usuarios al solicitar un servicio especial a la empresa.

Rangos de Desempeño:

Tabla 65. Rango de desempeño del índice de satisfacción de los usuarios de servicios especiales

Rango	Valores	Color
Bajo Control	100,00 – 80,00%	
Fuera de Control (No Crítico)	79,99 – 60,00%	
Fuera de Control (Crítico)	Menor a 59,99%	

Fuente: Elaboración Propia

Frecuencia de Seguimiento: El indicador debe ser analizado mensualmente, se deben aplicar encuestas a los usuarios de los servicios especiales de la empresa cada mes, para determinar las sugerencias y otros aspectos importantes para prestar un servicio de calidad.

Meta del Indicador: Con las opiniones suministradas por los usuarios de los servicios especiales de Transbolívar, se podrá determinar la satisfacción de estos, así mismo, se realizarán las mejoras pertinentes según la indicación de los usuarios del servicio.

Información y Datos: Con el objetivo de dar cabal cumplimiento a este indicador, se propone la siguiente encuesta, para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios especiales ofrecidos por Transbolívar, este instrumento será aplicado por los responsables asignados por la empresa y

los resultados deberán ser presentados ante la coordinación de calidad de la empresa, con el fin de medir los niveles pertinentes de satisfacción, para ello se utilizará una escala de valoración del 1 al 5 donde: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2) y Deficiente (1)

**.ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS
ESPECIALES DE TRANSBOLÍVAR C.A**

5. ¿Cómo considera el servicio prestado por Transbolívar?

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

6. ¿Al haber utilizado el servicio de Transbolívar, cómo valora usted los siguientes aspectos?

a. Puntualidad

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

b. Permanencia

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

c. Limpieza

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

d. Comodidad

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

e. Estado físico

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

f. Confiabilidad

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

Cumplimiento del Plan de Mejora

Expresión Conceptual: Este indicador permite conocer el cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de mejora de la calidad, determinando las diferencias existentes entre las actividades planificadas y ejecutadas para la mejora continua del servicio.

Expresión Matemática:

$$\% \text{ de Cumplimiento del plan de mejora} = \frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades planificadas}} \times 100\%$$

Tipo de Indicador: Este índice pertenece a la familia de los indicadores de eficacia.

Unidad de Medida: El resultado se expresará en porcentaje (%).

Objetivo Estratégico: Determinar el porcentaje de cumplimiento de las actividades establecidas para la mejora de la calidad del servicio en Transbolívar, relacionando las actividades planificadas con respecto a las que se están ejecutando.

Rango de Desempeño:

Tabla 66. Rango de desempeño del índice Cumplimiento del Plan de Mejora

Rango	Valores	Color
Bajo Control	100,00 – 80,01%	

Fuera de Control (No Crítico)	80,00 – 60,00%	
Fuera de Control (Crítico)	59,99%- 0%	

Fuente: Elaboración Propia

Cumplimiento de las Acciones Correctivas

Expresión conceptual: Permite conocer el avance en el cumplimiento de las acciones para la mejora del servicio y la relación entre las actividades propuestas y las ejecutadas, evidenciando el porcentaje de avance para la mejora de la calidad del servicio.

Expresión Matemática:

$$\% \text{ de Cumplimiento de las acciones correctivas} = \frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones planificadas}} \times 100\%$$

Tipo de Indicador: Este índice pertenece a la familia de los indicadores de eficacia.

Unidad de Medida: El resultado se expresará en porcentaje (%).

Objetivo Estratégico: Determinar la porción de acciones ejecutadas con respecto a las planificadas para mejorar la calidad del servicio de transporte de Transbolívar.

Rango de Desempeño:

Tabla 67. Rango de Desempeño del cumplimiento de las acciones correctivas

Rango	Valores	Color
Bajo Control	Menor a 50,00 %	
Fuera de Control (No Crítico)	70,01 – 49,99%	
Fuera de Control (Crítico)	100,00 – 70,00 %	

Fuente: Elaboración Propia.

Frecuencia de Seguimiento: La frecuencia para la aplicación de este indicador debe ser mensual.

Meta del Indicador: Este indicador tiene como fin determinar si las acciones correctivas enmarcadas dentro del plan de mejora propuesto se están cumpliendo según lo establecido en este estudio.

Motivación del Personal

Expresión conceptual: Establece el grado de motivación que presentan los empleados de Transbolívar, es un indicador muy importante, pues determina el cumplimiento de las tareas que llevan a cabo los empleados y relación con su eficiencia en la empresa.

Expresión Matemática:

$$\% \text{ de motivación del personal} = \frac{V1+V2+V3}{\text{Total máximo de puntos}} \times 100\%$$

Tipo de Indicador: Este índice pertenece a la familia de los indicadores de efectividad.

Unidad de Medida: El resultado se expresará en porcentaje (%).

Objetivo Estratégico: Determinar la motivación del personal de la empresa.

Rango de desempeño:

Tabla 68. Rango de desempeño de la motivación al personal

Rango	Valores	Color
Bajo Control	Menor a 50,00 %	
Fuera de Control (No Crítico)	70,01 – 49,99%	
Fuera de Control (Crítico)	100,00 – 70,00 %	

Fuente: Elaboración Propia.

Frecuencia de Seguimiento: La frecuencia para la aplicación de este indicador debe ser mensual.

Información y Datos: Para dar cumplimiento a este indicador, se propone la siguiente encuesta, para medir mensualmente como es percibida la motivación del personal, el instrumento debe ser entregado a los empleados de la empresa y luego los resultados serán procesados por la coordinación de calidad, con el fin de medir los niveles de motivación, para ello se utilizará una escala de valoración del 1 al 5 donde: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2) y Deficiente (1).

ENCUESTA: MOTIVACIÓN DEL PERSONAL
<p>1. ¿Cómo considera que es valorado su trabajo en la empresa?</p> <p>Excelente___ Bueno___ Regular___ Malo___ Deficiente___</p>
<p>2. ¿Cómo valora el trato recibido por parte de la empresa?</p> <p>Excelente___ Bueno___ Regular___ Malo___ Deficiente___</p>
<p>3. ¿Cómo califica el sistema de incentivos en la empresa?</p> <p>Excelente___ Bueno___ Regular___ Malo___ Deficiente___</p>

CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación se concluyen los siguientes aspectos:

1. Al determinar las expectativas y percepciones de los empleados y usuarios de las rutas urbanas e interurbanas, a través de la aplicación de encuestas, se pudo evidenciar que no se están llenando las expectativas de los empleados y de los usuarios, las respuestas para todos los ítems marcan diferencias entre ambos, sin embargo el servicio de Transbolívar con respecto a otros servicios de transporte de la zona es considerado el mejor.
2. Una vez diagnosticada la situación actual de la calidad del servicio que ofrece Transbolívar, se evidenciaron deficiencias, básicamente en cuanto a la falta de organización en la empresa, infraestructura en malas condiciones, desconfianza entre los empleados, problemas con la atención al público, por lo que muchas veces el servicio no logra llenar las expectativas de los usuarios y empleados, en cuanto a la calidad del servicio.
3. Al analizar las brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los usuarios y empleados de Transbolívar, se pudo determinar, que el servicio es percibido en promedio como regular para las rutas urbanas y bueno para las interurbanas, sin embargo no cubre totalmente las expectativas del usuario, igualmente los empleados no se sienten satisfechos con las condiciones en las que trabajan.
4. Se elaboró el plan para la mejora de la calidad del servicio, en el que se propusieron acciones inmediatas, tales como estudiar las

adecuaciones que necesita la nueva infraestructura de la empresa, fomentar el sentido de pertenencia por parte de los empleados, incrementar salidas diarias para los diversos destinos, entre otras; a mediano plazo, se propuso realizar sondeos de opinión entre los usuarios y empleados, implementar uniformes para los empleados, implementar buzón de sugerencias en las oficinas, entre otros y a largo plazo, realizar planes de mantenimiento, estudios de tiempos entre muchas otras actividades que serán de gran ayuda para mejorar la calidad del servicio. Igualmente se tomaron en cuenta las observaciones aportadas por los usuarios del servicio de transporte de Transbolívar, informándose a la gerencia sobre las necesidades expresadas por los usuarios. Con la implementación del plan propuesto, se estima que la calidad en la empresa mejoraría un 70%.

5. Se diseñaron indicadores, para el control y la implementación del plan de mejora propuesto, entre estos indicadores se mencionan el porcentaje de satisfacción del cliente en rutas urbanas, interurbanas y servicios comerciales, cumplimiento del plan de mejora, motivación del personal, eficiencia en la mejora continua y cumplimiento de las acciones correctivas, se establecieron porcentajes dentro de los cuales las actividades estarían bajo control, fuera de control (no crítico) y fuera de control (crítico).

RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta las conclusiones antes mencionadas, se recomienda lo siguiente:

1. Implementar el plan de mejora propuesto, tomando en cuenta las recomendaciones de los usuarios acerca de las nuevas rutas que la empresa debería poner en práctica.
2. Aplicar encuestas tanto a los empleados como a los usuarios de las rutas urbanas e interurbanas de Transbolívar, al menos semestralmente, con la finalidad de determinar la satisfacción en cuanto a la calidad del servicio.
3. Realizar encuestas a los usuarios de los servicios especiales, con la finalidad de determinar si el servicio cubre realmente sus expectativas.
4. Implementar las estrategias aportadas por el análisis FODA, para la optimización de la calidad del servicio de Transbolívar.
5. Mantener a la comunidad informada, esto se podría hacer a través de folletos informativos para que se de a conocer el servicio, precios de los pasajes, ubicación de las oficinas donde adquirir la boletería, entre otra información importante para los usuarios del servicio.
6. Planificar actualizaciones del plan de mejora propuesto, con el fin de que la información se mantenga al día, por si existen modificaciones en cuanto a las expectativas y percepciones de los usuarios con respecto a la calidad del servicio ofrecido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, Fidas (2006); El proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. Caracas, Venezuela. 5ta Edición.

Balestrini, Mirian (1997). Como se elabora un proyecto de investigación. Caracas, Venezuela. Editorial Texto, C.A.

Diagrama Causa- Efecto. Consultado el 20 de Mayo del 2012. Disponible en WWW.TECNOCIENCIA.ES/ESPECIALES/SISTEMAS_GESTION/CALIDAD

Mapas de Proceso. Consultado el 20 de Mayo de 2012. Disponible en <http://es.wikipedia.com>

Matriz FODA. Consultado el 25 de Mayo del 2012. Disponible en <http://es.wikipedia.com>.

Reyes Julio. Propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio en la superintendencia de Operaciones de HidroFalcón C.A a través del modelo SERVQUAL. Coro, 2011. 126 hojas. Trabajo de grado (Ingeniero Industrial) Universidad Nacional Abierta. Disponible en: <http://hdl.handle.net/123456789/1811>

Transporte. Consultado el 26 de mayo de 2012. Disponible en <http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/transportes.html>.

Transporte terrestre. Consultado el 26 de mayo de 2012. Disponible en http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_terrestre.

Urdaneta Joheni. Calidad de Servicio de Taxis del Municipio Maracaibo. Vol. 13, núm. 2, mayo 2011 pp 237-259. Univ. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo Venezuela. Disponible en: <http://www.redalyc.or/src/inico/Artpdfred.jsp?iCve=9931225006>.

Urdaneta Joheni. Políticas y Calidad de Servicio del transporte Público Urbano en el municipio Maracaibo. Consultado el 15 de mayo de 2012. Disponible en <http://www.voxlocalis.net/revistas/num14/doc/docviii1.pdf>

APÉNDICES

APÉNDICE “1”

**Encuesta de calidad de servicio aplicada a los empleados
de Transbolívar C.A.**

Instrucciones. Gracias por tomar un poco de su tiempo para responder esta encuesta, la cual tiene como finalidad evaluar la percepción del servicio de la empresa. Para responder esta encuesta debe colocar en los espacios de las columnas las opciones siguientes:

Columna A. (Evalúe el nivel de los aspectos indicados)

5. Excelente 4. Bueno 3. Regular 2. Malo 1. Deficiente

Columna B (Nivel de importancia)

5. Indispensable 4. Importante 3. Relevante 2. Poco relevante 1. No relevante

DIMENSIONES E ITEMS DEL SERVQUAL	A	B
TANGIBILIDAD		
T1. Estado de los equipos y mobiliario de la empresa		
T2. Estado de la Infraestructura		
T3. Cuidado personal de los empleados		
T4. Limpieza de las instalaciones		
T5. Comodidad de las instalaciones		
FIABILIDAD		
F1. Condiciones del servicio de transporte prestado		
F2. Eficiencia en la solución de problemas de los usuarios		
F3. Efectividad del servicio de transporte		
F4. Veracidad de la información disponible a los usuarios		
F5. Funcionamiento de los equipos de oficina		
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
C1. Accesibilidad de la información sobre el servicio		
C2. Rapidez de funcionamiento del servicio		
C3. Cooperación hacia los usuarios		
C4. Nivel de atención al cliente		
GARANTÍA		
G1. Confianza entre el personal		
G2. Respeto hacia el usuario		
G3. Discreción en la resolución de problemas de los usuarios		
G4. Profesionalismo del personal		
G5. Cumplimiento de las normas de seguridad		
EMPATIA		
E1. Individualismo de la atención al cliente		
E2. Conocimiento de las necesidades del cliente		
E3. Resolución de las necesidades del cliente		
E4. Ubicación y accesibilidad de instalaciones de la empresa		
E5. Sentido de pertenencia del personal con la empresa		

¡Muchas Gracias!

APÉNDICE “2”

Encuesta de calidad de servicio aplicada a los usuarios de las rutas urbanas e interurbanas de Transbolívar C.A.

Instrucciones. Gracias por tomar un poco de su tiempo en llenar esta sencilla encuesta, para ello solo debe colocar en los espacios de las columnas la valoración al aspecto indicado, según usted lo perciba o crea conveniente. La primera columna esta referida al servicio Transbolívar y la segunda a otros servicios de transporte.

5. Excelente 4. Bueno 3. Regular 2. Malo 1. Deficiente

DIMENSIONES E ITEMS SERVQUAL	Transbolívar	Otros
TANGIBILIDAD		
T1. Estado mecánico de las unidades		
T2. Limpieza de las unidades		
T3. Higiene personal de los choferes		
T4. Comodidad de las unidades		
FIABILIDAD		
F1. Uso de las paradas establecidas		
F2. Cumplimiento de la ruta		
F3. Confiabilidad de las unidades (No tener fallas)		
F4. Resolución de problemas		
F5. Suministro de la información al usuario		
F6. Ubicación de las paradas (la parada mas cercana le es cómoda)		
F7. Tarifa del servicio		
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
C1. Disponibilidad de información		
C2. Rapidez del servicio		
C3. Cooperación de los choferes		
C4. Atención al cliente		
GARANTÍA		
G1. Cumplimiento de normas de uso de la unidad (cerrar la puerta de la unidad, colocarse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad de personas establecidas)		
G2. Cumplimiento de las normas de tránsito terrestre		
G3. Respeto hacia los usuarios		
G4. Respeto hacia el público en general		
G5. Cordialidad de los usuarios		
EMPATÍA		
E1. Servicio brindado al usuario		
E2. Satisfacción de necesidades del usuario		
E3. Cumplimiento de horarios		
E4. Comodidad de las rutas		
E5. Interés de la empresa hacia la comunidad		

¡Muchas Gracias!

Observaciones:

APÉNDICE “3”

**Folleto informativo de los servicios ofrecidos por
Transbolívar C.A**

Rutas Interurbanas en el Estado Bolívar.

Ofrecemos rutas interurbanas para los siguientes destinos:

RUTA 1		CIUDAD BOLÍVAR – UPATA
SALIDA	HORARIO	
CIUDAD BOLÍVAR	8:45 AM	
PUERTO ORDAZ	10:20 AM	
UPATA	8:45 AM Y 12:30 PM	

RUTA 2		CTE CACHAMAY – CIUDAD BOLÍVAR
SALIDA	HORARIO	
CTE CACHAMAY	8:15 AM 8:15 AM 2:00 PM	
CIUDAD BOLÍVAR	8:45 AM 11:00 AM y 5:00 PM	

RUTA 3		CIUDAD BOLÍVAR – STA. ELENA
SALIDA	HORARIO	
CIUDAD BOLÍVAR	9:30 PM	
PUERTO ORDAZ	10:30 PM	

Tarifas:

ORIGEN – DESTINO	TARIFA
CD. BOLIVAR – PTO. ORDAZ	BS. 20
CD. BOLIVAR – SAN FELIX	BS. 20
CD. BOLIVAR – UPATA	BS. 35
CD. BOLIVAR – GUASIPATI	BS. 35
CD. BOLIVAR – EL CALLAO	BS. 60
CD. BOLIVAR – TUMEREMO	BS. 65
CD. BOLIVAR – STA. ELENA DE UAIREN	BS. 140
UPATA – SAN FELIX	BS. 15
UPATA – PTO. ORDAZ	BS. 15
UPATA – CD. BOLIVAR	BS. 35
STA. ELENA DE UAIREN – UPATA	BS. 110
STA. ELENA DE UAIREN – SAN FELIX	BS. 135
STA. ELENA DE UAIREN – PTO. ORDAZ	BS. 135
PTO. ORDAZ – GUASIPATI	BS. 45
PTO. ORDAZ – CALLAO	BS. 55
PTO. ORDAZ – STA. ELENA DE UAIREN	BS. 135



Transbolívar
Integración y Progreso



Dignificando el Servicio de Transporte Público de Pasajeros

SOCIALISMO SOBRE RUEDAS

Pto. Ordaz – Sector Castillo, centro de las instalaciones del CTE Cachamay, segundo piso del Gimnasio Hermanas González. Telf: 0286 – 3161628

TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO BOLÍVAR C.A

La empresa TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO BOLIVAR C.A bajo la abreviatura TRANSBOLIVAR C.A. es una empresa que se encarga de la prestación de servicios de transporte público (urbano e interurbano) beneficiando así a las comunidades del estado Bolívar.

Ofrecemos servicio de Transporte urbano en el municipio Caroní, en las siguientes rutas:

1. 25 de Marzo – UD 338

25 DE MARZO – POLIDEPORTIVO EL GALLO – SEMAFORO EL ROBLE CRUCE LA 45 – ALTA VISTA – PASEO CARONI – CORE 8 – UD 338

2. Francisca Duarte – Villa Jade

FRANCISCA DUARTE – REDOMA EL DORADO – SEMAFORO EL ROBLE – CRUCE LA 45 – ALTA VISTA – PASEO CARONI – SIERRA PARIMA – RIVERAS DEL CARONI – VILLA JADE

Mapas de las rutas urbanas

Ruta 25 de Marzo – UD 338



Ruta Francisca Duarte – Villa Jade



Rutas interurbanas:

- Ciudad Bolívar
- Upata
- Tumeremo
- Santa Elena de Uairen

Servicios Especiales:

Ofrecemos servicios sociales a la comunidad y comerciales, se debe enviar una solicitud con la información correspondiente al servicio solicitado para la posterior elaboración del presupuesto según los requerimientos y especificaciones del cliente

Los pasajes pueden ser adquiridos en los siguientes puntos:

Pto. Ordaz – Oficinas de la Gerencia de Recaudación, ubicadas en el sector Castillo, en las instalaciones del CTE Cachamay, Gimnasio Hermanas González. Telf: 0286-5146912

Cd. Bolívar – Aeropuerto de Ciudad Bolívar. Telf: 0414-3972177.

Upata – Terminal de Pasajeros de Upata. Telf:

Santa Elena de Uairen – Terminal de Pasajeros de Sta. Elena. Telf: 0414 – 7637390

APÉNDICE “4”

**Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta
(apéndice 1, columna a) para medir la percepción de
los empleados de Transbolívar C.A.**

P	T1	T2	T3	T4	T5	F1	F2	F3	F4	F5	C1	C2	C3	C4	G1	G2	G3	G4	G5	E1	E2	E3	E4	E5
1	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4
2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3	4	5
3	3	1	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	1	2	3	1	1
4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	2	1
5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
6	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
7	1	3	1	4	2	5	2	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	1	3	4	3	2	2
8	1	3	1	5	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	2	3	4
9	4	1	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	-	4	3	-	3	3	4	3
10	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4
11	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2
13	4	1	3	4	2	3	3	3	-	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2

14	4	3	3	4	3	-	-	-	-	4	-	-	-	-	3	4	3	3	3	-	-	-	4	3
15	4	3	3	4	3	4	-	-	5	4	-	-	5	4	3	4	3	3	3	-	-	-	4	3
16	3	1	4	3	1	-	-	-	-	5	4	-	-	3	4	4		3	3	-	-	-	3	1
17	3	1	3	4	1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3
18	4	3	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	5	2
20	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	1
21	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	4	4	3	3	1
22	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	1	3	3	3	2	2
23	4	4	5	3	3	3	4	3	3	5	3	2	4	4	3	5	4	3	1	4	4	3	4	3
24	3	1	3	4	1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3
25	4	5	4	5	3	3	4	5	3	-	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
26	4	1	3	4	3	4	3	3	2	-	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	1
27	3	1	3	5	4	1	5	1	2	5	1	5	5	1	5	5	1	1	1	4	5	2	1	3

28	4	3	1	3	4	1	5	1	2	5	1	5	5	1	1	5	5	1	1	1	4	5	2	3
29	5	-	4	4	-	4	4	4	4	4	4	4	4	-	4	4	4	4	-	-	4	4	4	4
30	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
31	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3
33	4	1	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
34	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
35	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
36	4	2	3	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	-	3	3	2	3
37	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3
38	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1	3	3	3	1	3	3	3	2	3
39	3	3	4	4	3	3	3	3	3	-	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
40	3	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
41	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	4	3	3	2

42	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	1	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2
43	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	2
44	1	2	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1
45	-	-	5	4	-	5	5	5	1	-	-	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	5	5	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3
47	3	1	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	4	3	2	2	3	3	2	1
48	3	1	3	3	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	-	3	3	4	2	3	4	3	3	2
49	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
50	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4
51	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	5	3	4	5	4	5	3	-	-	-	3
52	3	1	3	2	5	5	3	5	3	3	5	3	4	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4
53	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	3
54	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4
55	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2

56	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4
57	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
58	4	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	3	3	3
59	4	3	2	3	2	5	2	5	3	5	3	5	3	5	3	4	3	5	5	4	3	4	2	2
60	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	1	3	2	2	-	3
61	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	1	4	3	3	4	3
62	3	3	3	4	-	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	5	2	5	1	-	-	-	-	-
63	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
64	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
65	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	3	4	4	3	3	5
66	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	-	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
67	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
68	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4
69	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3	4	5

70	3	1	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	1	2	3	1	1
71	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	2	1
72	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
73	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
74	1	3	1	4	2	5	2	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	1	3	4	3	2	2
75	1	3	1	5	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	2	3	4
76	4	1	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	-	4	3	-	3	3	4	3
77	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4
78	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2
79	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2
80	4	1	3	4	2	3	3	3	-	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2
81	4	3	3	4	3	-	-	-	-	4	-	-	-	-	3	4	3	3	3	-	-	-	4	3
82	4	3	3	4	3	4	-	-	5	4	-	-	5	4	3	4	3	3	3	-	-	-	4	3
83	3	1	4	3	1	-	-	-	-	5	4	-	-	3	4	4	-	3	3	-	-	-	3	1

84	3	1	3	4	1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3
85	4	3	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	5	2
87	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	1
88	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	4	4	3	3	1
89	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	1	3	3	3	2	2

Promedios por ítem

TANGIBILIDAD	T1	T2	T3	T4	T5
	3,44318	2,71264	3,29213	3,74157	2,76744

FIABILIDAD	F1	F2	F3	F4	F5
	3,576473	3,38554	3,59036	3,31325	3,81176

CAPACIDAD DE RESPUESTA	C1	C2	C3	C4
	3,51190	3,57831	3,80952	3,69412

GARANTIA	G1	G2	G3	G4	G5
	2,95455	3,77528	3,35294	3,64045	2,68182

EMPATIA	E1	E2	E3	E4	E5
	3,46154	3,49383	3,34568	3,30233	2,87500

APÉNDICE “5”

**Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta
(apéndice 1, columna b) para medir las expectativas
de los empleados de Transbolívar C.A.**

E	T1	T2	T3	T4	T5	F1	F2	F3	F4	F5	C1	C2	C3	C4	G1	G2	G3	G4	G5	E1	E2	E3	E4	E5
1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3	4	5
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
6	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
7	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
9	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4		4	5		4	4	4	5
10	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
11	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	4	5	-	-	-	-	4	-	-	-	-	5	4	4	5	5	-	-	-	4	5
15	5	5	5	4	5	3	-	-	4	4	-	-	5	3	5	4	4	5	5	-	-	-	4	5
16	4	5	3	4	5	-	-	-	-	4	3	-	-	5	4	5	-	5	5	-	-	-	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
20	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
21	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5
22	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
23	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	5	5	3	3	-	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3

26	4	5	4	4	5	4	4	5	3	-	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
27	5	4	5	5	3	2	3	1	3	5	1	5	5	2	5	5	1	1	1	3	5	3	1	1
28	5	5	4	5	3	2	3	1	3	5	-	1	5	5	2	5	5	1	1	1	3	5	3	2
29	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
30	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
31	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3
33	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3
34	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	-	5	5	4	5
37	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5
38	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4

39	4	4	4	4	3	5	5	5	5		5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
40	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5
41	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
42	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	-	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	-	4	4	4	2
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	-	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5

52	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5		5	4	5	5	4	4	5	5	-	-	-	4
54	3	1	4	1	3	4	3	1	4	3	4	2	3	1	5	4	2	3	1	4	3	4	5	2
55	4	3	5	5	3	3	3	4	4	5	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5
59	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5
60	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
61	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	3	5
62	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
63	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

65	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3	4	4
66	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
67	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	5	4	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	5	5	4	2	3	4	3	5	2	4	3	5	
69	5	4	4	5	5	3	3	5	4		5	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	
70	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	
71	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	
72	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3	4	5	
73	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
74	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5	
75	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	
76	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	
77	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	

78	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
79	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	-	4	5	-	4	4	4	5
80	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
81	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	4	5	-	-	-	-	4	-	-	-	-	5	4	4	5	5	-	-	-	4	5
85	5	5	5	4	5	3	-	-	4	4	-	-	5	3	5	4	4	5	5	-	-	-	4	5
86	4	5	3	4	5	-	-	-	-	4	3	-	-	5	4	5	-	5	5	-	-	-	4	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

Promedio por ítem

TANGIBILIDAD	T1	T2	T3	T4	T5
	4,61728	4,42169	4,35366	4,36585	4,36145

FIABILIDAD	F1	F2	F3	F4	F5
	4,35897	4,38158	4,38158	4,28205	4,48052

CAPACIDAD DE RESPUESTA	C1	C2	C3	C4
	4,32895	4,28000	4,51282	4,53086

GARANTIA	G1	G2	G3	G4	G5
	4,42683	4,52439	4,15385	4,47561	4,28916

EMPATÍA	E1	E2	E3	E4	E5
	4,10959	4,27273	4,39474	4,26829	4,50602

APÉNDICE “6”

**Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta
(apéndice 2, columna Transbolívar) para medir la
percepción de los usuarios de las rutas interurbanas
de Transbolívar C.A.**

P	T1	T2	T3	T4	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	C1	C2	C3	C4	G1	G2	G3	G4	G5	E1	E2	E3	E4	E5
1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
6	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	5	5	5	5	4	3	5	2	5	2	3	5	4	3	2	4	5	5	4	4	3	5	3
11	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	5	5	3	4	4	3	5	4	3	5	3	2	4	2	2	3	4	5	3	2	1	3	5
14	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4

15	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
16	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	1	1	2	3	1	3	3	3	2	3	3	1	2	1	1	3	2	2	2	3	3	1	2	2	1
20	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5
21	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	-	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3
29	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	-	5	5	4	4	3	4	4	4
30	4	5	5	5	5	4	-	5	5	5	5	5	4	5	4	-	4	5	5	5	4	5	3	5	5

31	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	-	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	-	5	5	5	5	5	5	-	3	-	
33	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	-	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
34	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	-	4	5	4	5	4	5	5	5	3	
35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	3	3	3	3	4	3	3	3	1	4	5	3	3	2	-	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
37	3	1	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	1	3	3	4	3	3	
38	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	
40	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	
41	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
42	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
43	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
44	4	4	4	4	2	3	4	-	4	3	4	-	4	3	3	-	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
45	4	4	4	4	4	4	4		5	3	4	4	4	5	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	

47	4	3	4	5	5	5	5	4	2	4	5	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
48	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4
49	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4
50	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
51	4	4	4	5	3	5	4	4	2	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	2	3	3
52	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
53	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
55	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
56	4	5	5	5	5	5	-	-	-	4	5	4	5	5	5	-	5	5	5	5	5	4	4	5	5
57	3	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	1	1	1
58	5	-	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	-	4	5	5	4	5	5	4	5	4
59	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
60	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5

62	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	3	4	5	5	3	3	4	2	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	3	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5
67	3	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5
68	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
69	5	5	3	5	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5
70	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
71	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
72	3	3	5	4	3	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2
73	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5
74	3	3	5	5	5	3	3	3	2	4	5	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	1
75	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5

76	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
77	4	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
78	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3
79	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
80	4	3	3	4	5	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5
81	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4
84	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
85	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
86	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
87	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5
88	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
89	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5

90	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4
91	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
95	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4
98	5	4	5	4	3	4	3	3	1	3	5	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	5
99	4	3	4	5	3	4	4	3	2	3	5	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
100	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	3	3	5	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
102	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
103	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4

104	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
105	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5
106	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
107	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
109	4	4	4	4	-	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
110	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	3	3	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2	5	3	5	3	5	4	1
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
115	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
116	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
117	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5

118	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5
119	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
120	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
123	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	4	3	5	5	3	4	3	4	2	3	5	2	3	3	2	5	2	3	3	3	5	4	4	4	4
125	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5
126	4	5	3	5	3	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
131	5	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3

132	1	1	5	1	1	1	3	5	5	5	3	1	1	3	3	5	2	3	4	1	1	1	3	4	3
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
135	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	5	4	4	4	3	4	5	1	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
139	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	3	4	3	4	5	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	3	5	5	3	4	3	4	2	3	5	2	3	3	2	5	2	3	3	3	5	4	4	4	4
142	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5
143	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	1	2	3	3	2	1	1	2	3	2	1	2	3	2	4
144	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	4
145	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	3	3	2	3	2	3	4	2

146	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	4
147	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
148	4	3	3	3	5	4	4	3	5	3	4	3	2	3	4	1	2	3	3	5	3	3	2	2	4
149	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3
150	2	3	4	3	3	2	4	3	4	3	1	5	4	3	5	2	1	3	3	4	5	4	4	3	4
151	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
152	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
153	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
154	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
155	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3
156	5	3	3	4	3	2	4	3	5	3	3	3	3	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3
157	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	5	2	2	3	3
158	4	3	5	5	3	4	5	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3
159	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	2	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4

160	3	4	3	2	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	1	4	3	4	4	3	3
161	3	3	4	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	5	4	5	3
162	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	2
163	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3
164	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
165	4	4	4	4	-	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
166	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
167	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
168	3	3	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2	5	3	5	3	5	4	1
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
171	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
172	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
173	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5

174	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5
175	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
176	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
179	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
180	4	3	5	5	3	4	3	4	2	3	5	2	3	3	2	5	2	3	3	3	5	4	4	4	4
181	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5
182	4	5	3	5	3	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
183	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
184	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
187	5	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3

188	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Promedio por ítem

TANGIBILIDAD	T1	T2	T3	T4
	3,96809	3,93011	4,20213	4,35106

FIABILIDAD	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
	4,24194	4,29787	4,04301	4,02162	3,93048	4,02660	4,52406

CAPACIDAD DE RESPUESTA	C1	C2	C3	C4
	3,97861	3,93617	4,11170	4,09677

GARANTIA	G1	G2	G3	G4	G5
	4,22778	4,20321	4,28191	4,19681	4,20745

EMPATÍA	E1	E2	E3	E4	E5
	4,24468	4,18617	4,12299	4,15957	4,20321

APÉNDICE “7”

Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta (apéndice 2, columna Otros) para medir la percepción de los usuarios de Transbolívar C.A. en relación con otros servicios de transporte interurbano.

P	T1	T2	T3	T4	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	C1	C2	C3	C4	G1	G2	G3	G4	G5	E1	E2	E3	E4	E5
1	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4
2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1
6	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	5	4	3	5	2	3	5	4	2	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	5
8	2	3	2	5	3	2	4	5	3	1	3	3	4	2	5	2	5	4	3	4	3	4	5	3	1
9	3	5	4	3	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	5	5	-	-	-	-	-	-	-	-
10	2	3	2	3	2	2	3	3	4	5	4	2	1	2	5	3	5	4	4	5	3	4	5	2	1
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	1	5	3	2	4	5	5	3	2	1	4	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

15	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	2	3	2
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	1	1	2	3	1	3	3	3	2	3	3	1	2	1	1	4	2	2	2	3	3	1	2	2	1
20	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1
21	5	4	3	5	3	2	1	4	5	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3
45	2	1	2	1	2	1	2	2	1	5	1	1	2	1	2	-	2	1	2	1	2	2	2	1	1
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	1	1	2
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	3	3	3	3	4	4	-	-	-	3	3	3	3	3	3	-	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

63	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	2
69	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	-	-	-	-	4	4	4	4	-	4	4	4	4	5
70	1	3	2	3	3	1	1	1	1	3	-	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	-	1	3	3
71	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	2	2	3	1	1	3	1	3	1	1
73	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5
74	3	5	5	3	5	5	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	5	4	1
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4

77	3	3	3	3	5	4	2	3	3	5	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
79	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	3	3	4	-	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3
84	3	3	3	2	4	4	2	1	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	4	2	3	3	3	3	2
85	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4
86	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
87	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	5	2	1	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3
89	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	5	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3

91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	2	2	3	2	5	5	4	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	5	5
96	-	5	3	-	1	3	-	-	-	-	4	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	3	-	3	3
97	3	3	4	5	5	4	4		4	4	4	4	4	4	3	4		4	4	4	4	3	3	4	4
98	3	4	5	4	4	4	2	3	1	3	2	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4
99	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

105	1	2	1	2	3	2	3	1	1	1	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	1	3
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
113	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	5	3	3	3
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
125	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
131	1	4	3	5	1	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5

134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
138	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5
139	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	1	3	4	3	3	4	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	3	3
143	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2
144	3	3	1	3	4	3	4	2	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	3	2
145	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3
146	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
147	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	3	1	1	3	3	5	2	2	1	1	2

148	3	2	1	2	2	3	2	4	3	4	1	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3	4
149	1	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	3	2	1	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2
150	3	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	3	2	4	3	2	3	2	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4
154	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3
155	3	4	4	3	2	1	3	3	4	3	2	1	4	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2
156	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	1	3	2
157	3	2	4	5	2	3	4	4	3	1	3	3	2	3	2	3	4	4	-	3	3	3	3	2	2
158	2	1	2	3	1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3
159	2	3	2	2	4	3	4	2	1	4	3	5	2	2	3	4	2	2	1	4	1	2	3	3	2
160	2	2	2	3	2	4	4	2	1	2	3	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
161	3	4	3	3	2	3	2	3	4	2	2	1	3	2	1	1	2	3	3	4	1	2	2	1	2

162	2	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	4	5	3	3	3	2	2
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4
165	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
168	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1
169	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
170	5	4	3	5	2	3	5	4	2	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	5
171	2	3	2	5	3	2	4	5	3	1	3	3	4	2	5	2	5	4	3	4	3	4	5	3	1
172	3	5	4	3	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	5	5	-	-	-	-	-	-	-	-
173	2	3	2	3	2	2	3	3	4	5	4	2	1	2	5	3	5	4	4	5	3	4	5	2	1
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
176	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	1	5	3	2	4	5	5	3	2	1	4	5	5	5	5
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

178	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	2	3	2
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
181	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
182	1	1	2	3	1	3	3	3	2	3	3	1	2	1	1	4	2	2	2	3	3	1	2	2	1
183	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1
184	5	4	3	5	3	2	1	4	5	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
185	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
186	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
187	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
188	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1

Promedios por ítem:

TANGIBILIDAD	T1	T2	T3	T4
	3,94118	4,02128	3,97340	4,02688

FIABILIDAD	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
	3,93548	3,93011	3,99457	3,95628	3,88043	3,98378	3,70588

CAPACIDAD DE RESPUESTA	C1	C2	C3	C4
	3,91209	3,90659	3,85870	3,96703

GARANTIA	G1	G2	G3	G4	G5
	3,95652	4,03261	4,03279	3,98901	4,09890

EMPATÍA	E1	E2	E3	E4	E5
	4,00000	3,96721	3,98907	4,00543	3,93443

APÉNDICE “8”

**Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta
(apéndice 2, columna Transbolívar) para medir la
percepción de los usuarios de las rutas urbanas de
Transbolívar C.A.**

P	T1	T2	T3	T4	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	C1	C2	C3	C4	G1	G2	G3	G4	G5	E1	E2	E3	E4	E5
1	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5
3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5
4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5
6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	4	5	4	3	2	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
9	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	2	3	2	1	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2
12	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4
13	3	3	2	3	1	1	2	1	1	2	4	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
14	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

15	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
16	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4
17	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	4	5	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	5	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
29	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

31	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4
32	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
33	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5
34	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3
35	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5
37	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5
38	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5
39	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4
40	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
41	3	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	2	5	4	3	3	4	4	4	3	5	5
42	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
43	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
44	2	3	5	5	3	4	2	3	2	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
45	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4
46	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5

47	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
48	1	3	3	3	3	4	1	3	1	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	
49	2	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
50	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	
51	2	3	3	3	3	4	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
52	3	3	3	3	4	4	2	3	1	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	
53	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
54	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
56	2	3	3	3	4	4	2	3	1	3	4	1	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	
57	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
58	2	3	2	4	4	4	1	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	1	
59	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	
60	3	2	3	4	4	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4	4	2	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	4	3	3	3	5	5	2	3	1	3	5	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	1

63	2	3	3	3	4	4	1	1	1	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2
64	4	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2
65	2	3	3	3	4	4	1	3	1	4	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1
66	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
67	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2
68	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	4	4	2	1	4	4	2	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2
71	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2
72	4	3	3	3	4	4	3	2	1	4	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1
74	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
75	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3
76	4	3	5	3	4	4	3	1	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2

77	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
78	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
79	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
80	4	4	5	5	3	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
81	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
82	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4
83	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
84	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
85	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2
86	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	3
87	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
88	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4
89	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
90	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	2	3	3	3	4	4	3	3	4	5

91	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
92	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5
93	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5
94	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
95	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5
96	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	3	3	4	4	5	4	3	2	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
99	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
100	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	2	3	2	1	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2
102	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4
103	3	3	2	3	1	1	2	1	1	2	4	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
104	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
106	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4

107	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4
108	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	4	4	4	5	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
116	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	5	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
118	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
119	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4
122	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4

123	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5
124	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3
125	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
126	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5
127	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5
128	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5
129	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4
130	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
131	3	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	2	5	4	3	3	4	4	4	3	5	5
132	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
133	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
134	2	3	5	5	3	4	2	3	2	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
135	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4
136	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5
137	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4
138	1	3	3	3	3	4	1	3	1	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1

139	2	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
140	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3
141	2	3	3	3	3	4	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
142	3	3	3	3	4	4	2	3	1	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2
143	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
144	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
146	2	3	3	3	4	4	2	3	1	3	4	1	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2
147	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
148	2	3	2	4	4	4	1	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	1
149	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2
150	3	2	3	4	4	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4	4	2
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	4	3	3	3	5	5	2	3	1	3	5	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	1
153	2	3	3	3	4	4	1	1	1	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2
154	4	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2

155	2	3	3	3	4	4	1	3	1	4	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1
156	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
157	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2
158	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	4	4	2	1	4	4	2	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2
161	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2
162	4	3	3	3	4	4	3	2	1	4	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1
164	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
165	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3
166	4	3	5	3	4	4	3	1	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2
167	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
168	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5

169	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
170	4	4	5	5	3	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
171	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
172	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4
173	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
174	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
175	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2
176	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	3
177	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
178	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4
179	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
180	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	2	3	3	3	4	4	3	3	4	5
181	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
182	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5

183	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5
184	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
185	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5
186	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	3	3	4	4	5	4	3	2	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5

Promedio por item

TANGIBILIDAD	T1	T2	T3	T4
		3,47340	3,48404	3,48936

FIABILIDAD	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
		3,71809	3,66489	3,23214	3,30851	3,01596	3,67553

CAPACIDAD DE RESPUESTA	C1	C2	C3	C4
		3,06383	3,52128	3,55319

GARANTÍA	G1	G2	G3	G4	G5
	3,80851	3,51596	3,46809	3,47340	3,59574

EMPATÍA	E1	E2	E3	E4	E5
	3,73404	3,64362	3,74468	3,79255	3,52128

APÉNDICE “9”

Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta (apéndice 2, columna Otros) para medir la percepción de los empleados de Transbolívar C.A. con respecto a otros servicios de transporte urbano

P	T1	T2	T3	T4	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	C1	C2	C3	C4	G1	G2	G3	G4	G5	E1	E2	E3	E4	E5	
1	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	
3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
5	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	
6	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	3	3	4	4	5	4	3	2	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
9	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
12	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
13	2	3	2	3	1	1	2	1	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	2	2	3	3	2	2	1	2	1	4	2	4	4	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
15	2	3	2	3	2	2	1	2	2	4	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	

16	3	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3
17	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
24	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
28	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4

32	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	
33	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	
34	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	
35	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	
36	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	
37	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
38	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	
39	2	2	3	3	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	
40	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	
41	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	1	
42	2	3	2	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	
43	2	3	1	2	5	3	4	3	3	4	5	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	5	1	
44	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	1	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	1	
46	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	1	
47	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3

48	2	2	3	2	2	3	2	3	1	4	4	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1
49	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
50	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
51	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	3	3	2	4	1	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2
53	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
54	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
56	2	2	3	2	3	3	2	4	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1
57	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	1
58	3	2	2	3	3	2	1	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	1
59	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	2
60	3	2	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2
61	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2
62	3	3	3	2	4	3	2	5	1	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	1
63	2	3	2	2	3	3	1	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2

64	3	3	2	2	3	2	2	5	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2
65	2	3	2	2	3	2	1	4	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	4	1
66	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	4	1	1	4	3	1	1	1	2	2	2	2	2
67	2	3	2	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
68	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	2	2	1	1	2	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
71	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	4	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	4	3	1
72	1	1	1	1	2	4	2	2	1	4	4	1	3	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3
73	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1
74	1	3	3	2	3	3	3	3	1	4	4	1	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1
75	2	1	1	2	4	3	1	1	1	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	2	2	1	2	3	3	1	1	2	4	4	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	3	1
77	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3

78	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
79	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
80	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
81	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2
42	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3
83	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2
84	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2
85	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
86	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
87	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
88	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
91	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3

92	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
94	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
96	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
97	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	3	4	4	5	4	3	2	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
100	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
103	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
104	2	3	2	3	1	1	2	1	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
105	2	2	3	3	2	2	1	2	1	4	2	4	4	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
106	2	3	2	3	2	2	1	2	2	4	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
107	3	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3

108	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
109	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
111	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
115	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
117	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
119	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
120	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
121	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
122	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4
123	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3

124	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2
125	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
126	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2
127	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
128	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
129	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2
130	2	2	3	3	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2
131	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2
132	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	1
133	2	3	2	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2
134	2	3	1	2	5	3	4	3	3	4	5	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	5	1
135	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	1
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	1
137	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	1
138	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3
139	2	2	3	2	2	3	2	3	1	4	4	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1

140	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
141	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
142	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
143	3	3	3	3	3	3	2	4	1	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2
144	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
145	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1
146	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
147	2	2	3	2	3	3	2	4	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1
148	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	1
149	3	2	2	3	3	2	1	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	1
150	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	2
151	3	2	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2
152	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2
153	3	3	3	2	4	3	2	5	1	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	1
154	2	3	2	2	3	3	1	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2
155	3	3	2	2	3	2	2	5	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2

156	2	3	2	2	3	2	1	4	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	4	1
157	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	4	1	1	4	3	1	1	1	2	2	2	2	2
158	2	3	2	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
159	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	2	2	1	1	2	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
162	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	4	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	4	3	1
163	1	1	1	1	2	4	2	2	1	4	4	1	3	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3
164	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1
165	1	3	3	2	3	3	3	3	1	4	4	1	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1
166	2	1	1	2	4	3	1	1	1	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	2	2	1	2	3	3	1	1	2	4	4	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	3	1
168	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
169	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3

170	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
171	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
172	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2
173	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3
174	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2
175	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2
176	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
177	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
178	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
179	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
182	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3
183	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3

184	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
185	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
187	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
188	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3

Promedio por ítem

TANGIBILIDAD	T1	T2	T3	T4
	2,48936	2,59043	2,50000	2,40426

FIABILIDAD	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
	2,64894	2,73404	2,43085	2,85638	2,38830	3,05319	3,00532

CAPACIDAD DE RESPUESTA	C1	C2	C3	C4
	2,35638	2,64362	2,60638	2,59574

GARANTIA	G1	G2	G3	G4	G5
	2,37234	2,52660	2,55851	2,58511	2,58511

EMPATÍA	E1	E2	E3	E4	E5
	2,70745	2,76064	2,76064	2,80851	2,26596