

## ANÁLISIS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN LA RUTA TULCÁN – QUITO – TULCÁN DURANTE EL AÑO 2016

### ANALYSIS OF THE INTERPROVINCIAL PUBLIC TRANSPORTATION SERVICE OF PASSENGERS IN THE RUTA TULCÁN - QUITO - TULCÁN DURING THE YEAR 2016

(Entregado 24/07/2017) – Revisado 19/08/2017)



#### **César Armando Enríquez Montenegro**

Magister en Gestión de Proyectos Socio-Productivos por la Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito; Magister en Desarrollo de Destinos Turísticos por la Universidad de las Palmas de Gran Canarias, España; Magister en Educación Abierta y a Distancia por la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato; Diploma Superior en Currículo por Competencias por la Universidad Técnica de Ambato, Ambato Diplomado en evaluación del Diseño curricular y evaluación por competencias por la Universidad Técnica de Ambato; Dr en Ciencias de la Educación por la Universidad Técnica de Ambato, Ambato..

Docente Titular Agregado TC desde el 2009 en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.



#### **Luis Alfredo Carvajal Pérez**

Magister en Administración de Empresas con Mención en Negocios Internacionales; Diplomado Superior en Docencia Universitaria; Ingeniero Comercial Mención Administración de Empresas; Licenciado Contador Público Autorizado por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador de la ciudad de Ibarra.

Docente Ocasional MT desde el 2010 y Docente Titular Auxiliar TC desde el 2012 en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.



#### **Georgina Guadalupe Arcos Ponce**

Magister en Gerencias Informática por la Universidad Católica del Ecuador, Ibarra; Magister en Desarrollo de Destinos Turísticos por la Universidad de las Palmas de Gran Canarias, España; Diplomado en evaluación del Diseño curricular y evaluación por competencias por la Universidad Técnica de Ambato; Ingeniero en Sistemas Computacionales por la Universidad Técnica del Norte, Ibarra.

Docente Ocasional desde 2007 y Docente Titular Agregado TC desde el 2009 en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) - Ecuador

cesar.enriquez@upec.edu.ec

luis.carvajal@upec.edu.ec

georgina.arcos@upec.edu.ec

### ***Resumen***

*El trabajo investigativo nace de los diversos criterios de los usuarios con respecto al servicio que prestan las unidades de transporte interprovincial de pasajeros, que forman parte de la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi, en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán. El problema que se formula es: “análisis de la calidad del servicio considerando las paradas realizadas por las unidades asociadas a la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán y la satisfacción del cliente, en el año 2016”, para lo cual se planteó el objetivo general: analizar la calidad del servicio considerando las paradas realizadas por las unidades asociadas a la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán que permita la identificación del nivel de satisfacción del cliente. La metodología empleada para la presente investigación fue del tipo explicativa y diseño de campo. Se consideró a tres segmentos: pasajeros, conductores y administrativos de las cooperativas que forman parte de la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi. Por tal razón, el trabajo investigativo tiene un enfoque predominantemente cuantitativo. Respecto al enfoque cualitativo los resultados analizados muestran que los usuarios del servicio de transporte de la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán están insatisfechos debido a las múltiples paradas que realizan los conductores durante el recorrido de la ruta.*

*Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del cliente, transporte de pasajeros.*

### ***Abstract***

*This research work is originated from different users criteria about the service provided by the interprovincial passenger transportation vehicles, which are part of the union of*

*transportation cooperatives in Carchi, on the route Tulcán - Quito - Tulcán. The problem formulated is: “ Quality service analysis, related to the stops made by the vehicles associated to the union of cooperatives of transportation in Carchi on the route Tulcán - Quito - Tulcán; and customers satisfaction during the year 2016 “.*

*With that in mind, the general objective set was: to analyze the quality of service provided by the vehicles associated to the union of cooperatives of passengers transportation in Carchi, on the route Tulcán - Quito - Tulcán, having into consideration the stops made, which will allow to identify customer's satisfaction. Field design and Explanatory type methodology were used for this research. Three segments were considered: passengers, drivers and administrative staff of the cooperatives which are part of the union of passenger transportation cooperatives in Carchi. For this reason, this research work presents quantitative approach mainly. Regarding the qualitative approach, the results analyzed show that users of the union of transportation cooperatives of Carchi on the route Tulcán - Quito - Tulcán are not satisfied with the service due to the multiple stops made by the drivers during the trip.*

*Keywords: Quality of service, customer satisfaction, passenger transportation.*

## **1. Introducción.**

En una investigación exploratoria realizada a los usuarios del servicio, que manifiestan su mayor incomodidad por las múltiples paradas que realizan los conductores de las unidades que cubren la ruta Tulcán – Quito – Tulcán, base sobre la cual se realizó una investigación para corroborar o desechar la opinión de los usuarios. Por su parte los directivos de la unión de cooperativas de transporte interprovincial de pasajeros manifiestan que su interés es satisfacer al cliente.

Al realizar una investigación exploratoria se consideró una frecuencia de la madrugada y una de la tarde en un día ordinario. La frecuencia de la madrugada que parte desde el terminal terrestre de la ciudad de Tulcán con destino a Quito, terminal del sur (Quitumbe), apenas recorre doscientos metros realiza la primera parada de aproximadamente cinco minutos para recoger pasajeros. Avanza hasta el sector del Obelisco de la ciudad de Tulcán aproximadamente a dos kilómetros de la terminal, aquí la policía revisa equipaje y documentación de los pasajeros, acción que obliga a una nueva parada que afecta el tiempo que el pasajero ha planificado para su viaje.

Desde ese lugar los vehículos se movilizan a muy baja velocidad hasta la ciudad de San Gabriel ubicada a 40 kilómetros donde realizan otra parada improvisada, se detienen hasta veinte minutos, eso depende de la demanda de pasajeros. En este trayecto deben cruzar por la cabecera parroquial de Julio Andrade y del cantonal San Pedro de Huaca realizando paradas consecutivas para recoger pasajeros.

Ahora debe llegar a la ciudad de Ibarra, para lo cual emplea una hora y treinta minutos, ciudad en la que carga y descarga pasajeros, empleando aproximadamente de quince a veinte minutos. Hasta aquí tiene recorridos alrededor de ciento veinte kilómetros de los doscientos cuarenta kilómetros que debe que recorrer hasta Quito (Carcelén).

La próxima parada es en Otavalo, si existe espacio para más pasajeros, caso contrario avanza hasta el sector de Cajas, en donde deja pasajeros o sube pasajeros que viajan hasta las florícolas ubicadas en el cantón Cayambe; avanza hasta el sector de Guayllabamba donde vuelve a recoger pasajeros hasta Quito (Terminal de Carcelén). Luego se dirige al terminal de Quitumbe (Sur de Quito), para lo cual toma la avenida Simón Bolívar en donde vuelve hacer más paradas para recoger pasajeros de tránsito interno en la ciudad de Quito.

La frecuencia que sale desde la terminal de Quitumbe lo hace en horas de la tarde, ingresa al terminal de Carcelén (norte de Quito) en donde espera unos veinte minutos aproximadamente. En Calderón recoge pasajeros, avanza al peaje de Guayllabamba a recoger nuevamente pasajeros. La próxima parada es Otavalo, donde realiza hasta dos paradas. En la ciudad de Ibarra nuevamente realiza dos paradas, en la última parada en ocasiones se demora hasta treinta minutos, que depende de la demanda de pasajeros. Hasta aquí tiene consumido entre dos horas treinta y tres horas. Su próxima parada es el sector de Ambuquí o El Juncal para abastecerse de combustible, pierde hasta veinte minutos. Desde aquí hasta la ciudad de Tulcán realiza generalmente paradas solo para dejar pasajeros, pero no quita la posibilidad de recoger pasajeros en el trayecto.

## **2. Materiales y métodos.**

Como el objetivo es analizar la calidad del servicio brindado por las unidades asociadas a la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán, considerando las paradas realizadas que permita identificar la satisfacción del cliente, entonces apegándonos a lo que muchos autores manifiestan que la calidad se mide en base al cumplimiento de requisitos y disposiciones reglamentarias, se midió el cumplimiento de las disposiciones que constan en el art. 32 del Reglamento de Transporte Público Interprovincial haciendo hincapié en el literal f) que dice: “Para el embarque y desembarque de pasajeros y equipajes, utilizar únicamente los terminales terrestres, estaciones de ruta o paraderos según corresponda, autorizados por la Agencia Nacional de Tránsito”.

Una vez identificado el indicador a medirse se elaboró el instrumento (encuesta) la que en primera instancia tuvo un pilotaje de 10 encuestas con la que se calculó alfa de Cronbach para medir consistencia del instrumento.

Una vez aplicado el instrumento se procedió a la tabulación y depuración de datos y probar la hipótesis, para ello se aplica la prueba estadística no paramétrica de “CHI-CUADRADO” o “JI-

CUADRADO”

Línea de investigación: Comercio Exterior Aduanas y Logística.

Sub-línea de investigación: Gestión de transporte.

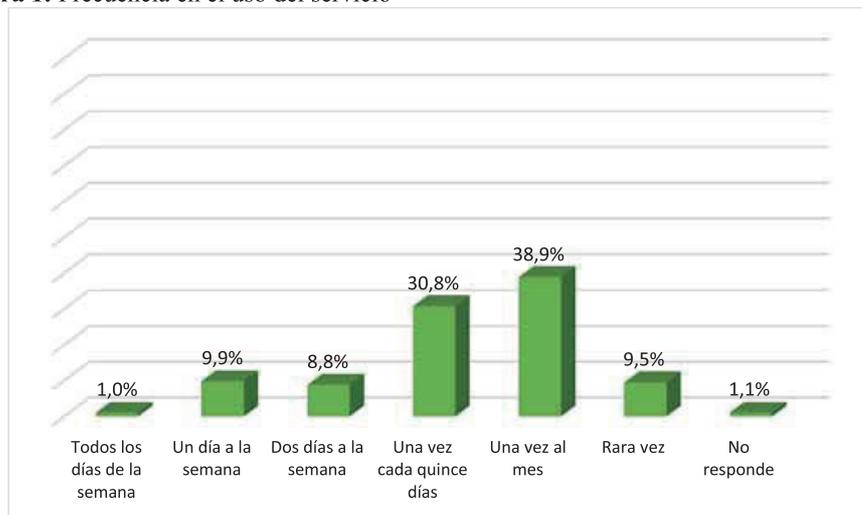
### 3. Resultados y discusión.

Los resultados que se presentan corresponden a los tres segmentos involucrados en el servicio de transporte de pasajeros en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán.

#### a. De los usuarios

Al preguntar a los usuarios, respecto a la frecuencia con la que viajan en las unidades asociadas a la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán, casi la totalidad de usuarios encuestados manifiestan haber viajado en las unidades de la unión de cooperativas de pasajeros del Carchi. De ellos cerca de las tres cuartas partes lo hacen una o dos veces al mes. Entonces conocen de la calidad del servicio que las cooperativas asociadas a la unión de cooperativas de pasajeros del Carchi les brindan.

**Figura 1:** Frecuencia en el uso del servicio

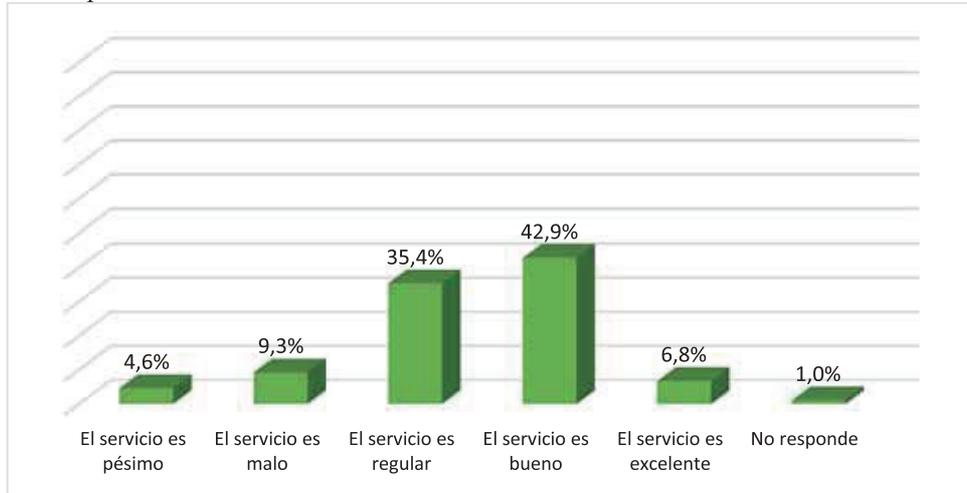


**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Enríquez, C., Carvajal, L., Arcos, G.

De igual manera se preguntó qué opinan del servicio que brindan las unidades asociadas a la unión de cooperativas de pasajeros del Carchi, cerca de la mitad califica al servicio como pésimo, malo y regular.

**Figura 2:** Opinión del servicio recibido

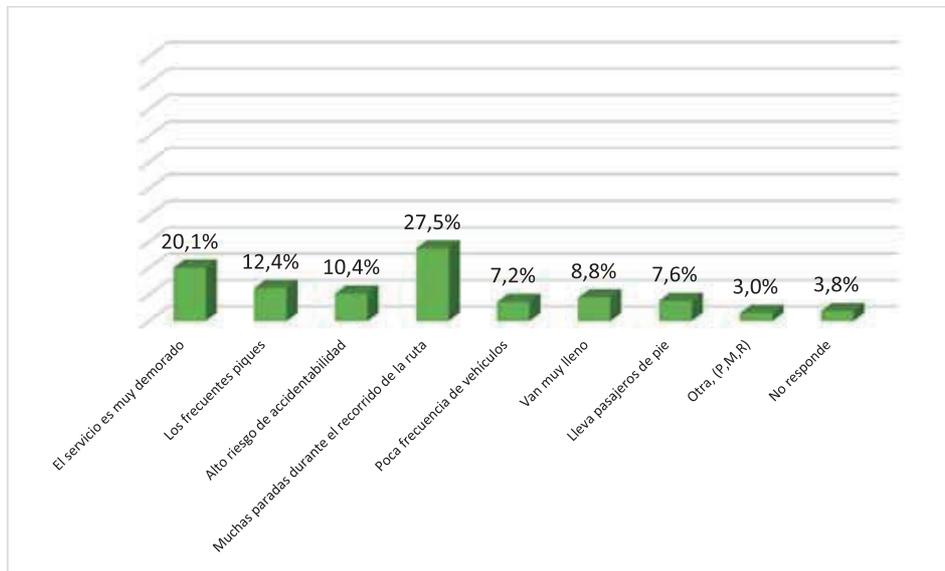


**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Enríquez, C., Carvajal, L., Arcos, G.

Cuando se les pidió que señalen las razones por las cuales califican de pésimo, malo o regular el servicio de transporte de pasajeros por parte de las unidades asociadas a la unión de cooperativas de pasajeros del Carchi cerca de la mitad manifiestan que el servicio es demorado y tiene muchas paradas durante el recorrido de la ruta Tulcán – Quito – Tulcán.

**Figura 3:** Razones para calificar de pésimo, malo o regular el servicio

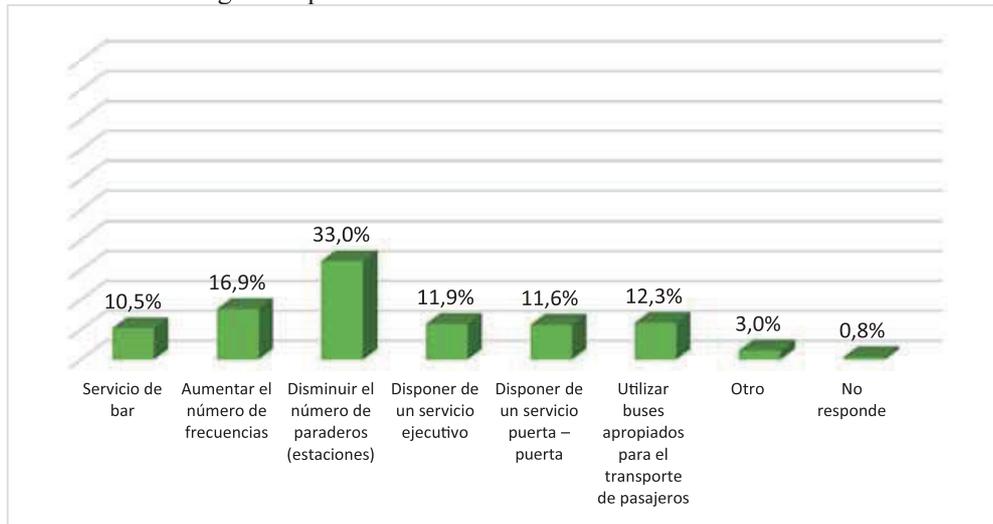


**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Enríquez, C., Carvajal, L., Arcos, G.

Cuando se preguntó qué servicios sugiere debería tener la unidad asociada a la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán para su satisfacción, más de la tercera parte sugiere disminuir el número de paradas durante el recorrido.

**Figura 4:** Servicios sugeridos por el cliente

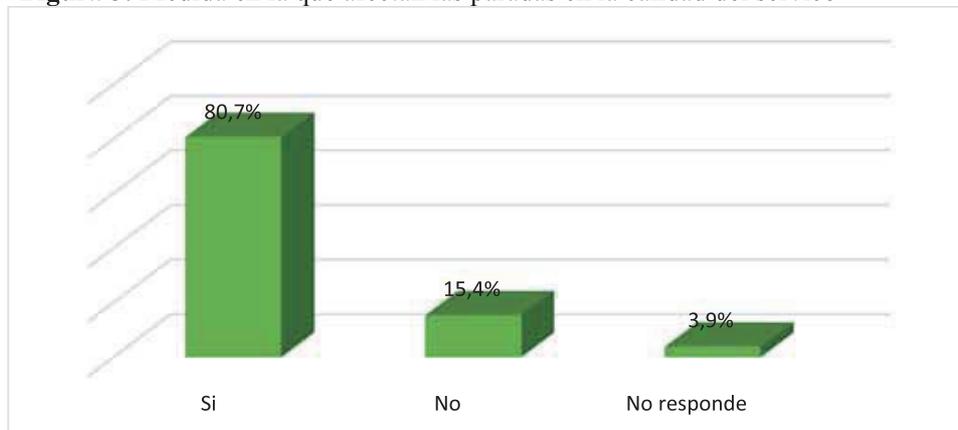


**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Enríquez, C., Carvajal, L., Arcos, G.

Frente a esta situación, se pregunta si el servicio que brindan las unidades asociadas a la unión de cooperativas de pasajeros del Carchi se afecta por el número de paradas realizadas por los conductores durante el recorrido Tulcán – Quito – Tulcán más de las tres cuartas partes de los usuarios coinciden que sí afecta el número de paradas en la calidad del servicio.

**Figura 5:** Medida en la que afectan las paradas en la calidad del servicio



**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Enríquez, C., Carvajal, L., Arcos, G.

### Hipótesis

#### a) Modelo Lógico

Ho: Las paradas en la calidad del servicio brindado por la unión de cooperativas de transporte interprovincial de pasajeros en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán no inciden en la satisfacción del cliente.

H1: Las paradas en la calidad del servicio brindado por la unión de cooperativas de transporte interprovincial de pasajeros en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán inciden en la satisfacción del cliente.

**b) Modelo matemático**

$$O = E$$

$$O \neq E$$

**c) Modelo Estadístico**

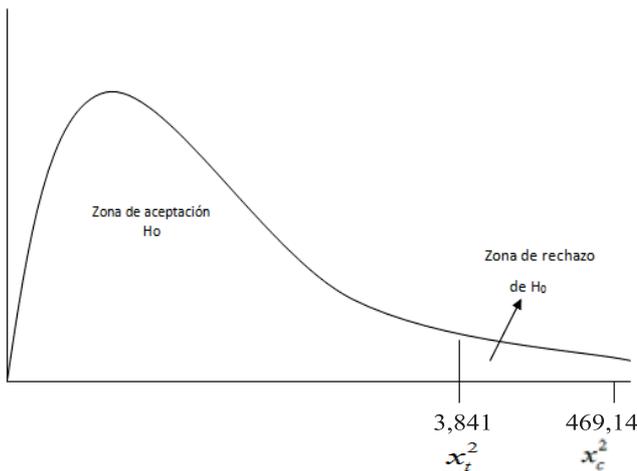
$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Nivel de significación

$\alpha$  | 0,05 | 95% de confianza

**Zona de rechazo de la Hipótesis Nula (H0)**

c	2
f	2
gl	1
$\chi_r^2$	3,841
$\chi_c^2$	469,14



**Regla de decisión**

Se rechaza la H<sub>0</sub> si X<sup>2</sup><sub>c</sub> es < a 3,841

**Cálculo estadístico**

#	Pregunta	SI	NO
1	En las paradas que realizan los conductores de los buses de la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito - Tulcán existe: Señalización, sitios de descanso, información, refugios y servicios sanitarios	116	269
2	Espera el bus de transporte de pasajeros en: Las paradas que disponen señalización, información, sitios de descanso, refugios para pasajeros, servicios sanitarios; En cualquier parte de la ruta Tulcán – Quito – Tulcán	51	334
3	El conductor del bus de la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito - Tulcán: Respeta las paradas para tomar y dejar los pasajeros; Toma y deja pasajeros en cualquier parte de la ruta.	0	334
4	Conoce usted el servicio que presta la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito - Tulcán?	116	269
5	Utiliza con frecuencia el servicio que presta la unión de cooperativa de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito - Tulcán	282	103
6	Son las paradas improvisadas durante el recorrido las que provocan un deficiente servicio de transporte público de pasajeros por parte de la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito - Tulcán, lo que incide en la insatisfacción del pasajero	269	116

#	Preguntas	SI	NO
1	En las paradas que realizan los conductores de los buses de la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito - Tulcán existe: Señalización, sitios de descanso, información, refugios y servicios sanitarios.	116	269
2	Espera el bus de transporte en: Las paradas que disponen señalización, información, sitios de descanso, refugios para pasajeros, servicios sanitarios; En cualquier parte de la ruta Tulcán – Quito – Tulcán	51	334
3	El conductor del bus de la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito - Tulcán: Respeta las paradas para tomar y dejar los pasajeros; Toma y deja pasajeros en cualquier parte de la ruta.	0	334
		167	988

#	Pregunta	SI	NO
1	Conoce usted el servicio que presta la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito - Tulcán?	116	269
2	Utiliza con frecuencia el servicio que presta la unión de cooperativa de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito - Tulcán	282	103
3	Son las paradas improvisadas durante el recorrido las que provocan un deficiente servicio de transporte público de pasajeros por parte de la unión de Cooperativas de transporte interprovincial de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito - Tulcán, lo que incide en la insatisfacción del pasajero	269	116
		667	488

**Frecuencias observadas**

Alternativas Variables	SI	NO	TOTAL
Múltiples paradas	167	988	1155
Insatisfacción del pasajero	667	488	1155
TOTAL	834	1476	2310

### Frecuencias esperadas

Alternativas Variables	SI	NO	TOTAL
Múltiples paradas	417	738	1155
Insatisfacción del pasajero	417	738	1155
TOTAL	834	1476	2310

### Aplicación de la fórmula.

O	E	$\frac{(O-E)^2}{E}$
167	417	149,88
667	417	149,88
988	738	84,69
488	738	84,69
	$\Sigma$	469,14

### Decisión estadística

Como el valor de chi cuadrado calculado es 469,14 y es superior al chi cuadrado de la tabla 3,841 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: “Las paradas en la calidad del servicio brindado por la unión de cooperativas de transporte interprovincial de pasajeros en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán inciden en la satisfacción del cliente.”

### b. De los conductores

Se aplica el mismo estadístico con igual nivel de confianza y grados de libertad de los usuarios. Se obtiene los siguientes resultados:

### Frecuencias observadas

Variables		Las paradas en la calidad del servicio brindado por la unión de cooperativas de transporte de pasajeros Carchi en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán inciden en la satisfacción del cliente.		Total
		Si	No	
Las paradas en la calidad del servicio brindado por la unión de cooperativas de transporte de pasajeros Carchi en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán inciden en la satisfacción del cliente.	Si	64	0	64
	No	0	16	16
TOTAL		64	16	80

### Frecuencias esperadas

Variables		Las paradas en la calidad del servicio brindado por la unión de cooperativas de transporte de pasajeros Carchi en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán inciden en la satisfacción del cliente.		
		Si	No	Total
Las paradas en la calidad del servicio brindado por la unión de cooperativas de transporte de pasajeros Carchi en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán inciden en la satisfacción del cliente.	Si	51,20	12,80	64,00
	No	12,80	3,20	16,00
TOTAL		64,00	16,00	80,00

### Aplicación de la fórmula

O	E	$\frac{(O - E)^2}{E}$
64	51,20	3,20
0	12,80	12,80
0	12,80	12,80
16	3,20	51,20
	$\Sigma$	80,00

### Decisión estadística

Como el valor de Chi cuadrado calculado es de 80 y supera al chi cuadrado de la tabla de 3,841 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice “ Las paradas en la calidad del servicio brindado por la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán inciden en la satisfacción del cliente”

El término satisfacción tiene una estrecha relación con la calidad, pues la satisfacción depende de la calidad en el producto o en el servicio. En ese sentido, la calidad para Membrado, Joaquín (2002) no es más que “conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio” (p. 18)

Para Crosby, Philip (1989) calidad es “cumplir con los requisitos”. La investigación valoró el servicio de transporte público de pasajeros del Carchi en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán en base a todos los requisitos que establece el Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros dictado por la Agencia Nacional de Tránsito a través de la resolución N° 161 DIR-2013-ANT del 20 de enero de 2013; Con lo que establece la norma INEN que consta en el Reglamento

Técnico Ecuatoriano RTE INEN 043:2010 dictada por el Directorio del Instituto Ecuatoriano de Normalización para bus interprovincial e intraprovincial a través de resolución N° 021-2010 del 24 de marzo de 2010 y publicada en el Registro Oficial 207 del 04 de junio del 2010; Por lo que refiere la reforma al Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros dictado por la Agencia Nacional de Tránsito a través de la resolución N° 001 DIR-2014-ANT del 9 de enero de 2014; Finalmente, por lo que dicta la norma INEN que consta en la Norma Técnica Ecuatoriano NTE INEN 1 323 2009 dictada por el Directorio del Instituto Ecuatoriano de Normalización para Vehículos Automotores.

De esta manera el trabajo investigativo demuestra y concuerda con Crosby quien manifiesta que el cumplimiento de los requisitos es sinónimo de calidad. A este concepto le sumaría el término normatividad.

#### **4. Conclusiones.**

- Los pasajeros que utilizan las unidades de transporte interprovincial de pasajeros, que forman parte de la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi, en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán, encuentran insatisfacción en el servicio debido a las múltiples paradas que realizan los señores conductores durante el recorrido de la ruta.
- Al identificar las paradas improvisadas que realizan los conductores de las unidades de transporte interprovincial de pasajeros, que forman parte de la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi, en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán. resultó muy difícil ya que el conductor recoge y deja pasajeros donde le solicita el cliente. Por lo tanto resulta difícil cuantificar las paradas durante el recorrido de la ruta.
- La insatisfacción por el servicio que recibe el pasajero que viaja en las unidades de transporte interprovincial de pasajeros, que forman parte de la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi, en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán. este dado principalmente por las frecuentes paradas que realizan los conductores en la ruta.
- Los administradores y conductores de las unidades de transporte interprovincial de pasajeros, que forman parte de la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi, en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán coinciden que las paradas improvisadas (frecuentes) durante el recorrido son las que inciden en la insatisfacción del usuario por el servicio recibido.

#### **5. Recomendaciones**

- Para disminuir la insatisfacción en los usuarios del servicio de transporte interprovincial de pasajeros, que forman parte de la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi, en la ruta Tulcán – Quito – Tulcán se debe restringir el número de paradas que realizan los señores conductores durante el recorrido de la ruta.
- Los administradores del transporte interprovincial de pasajeros y que forman parte de la unión de cooperativas de transporte de pasajeros del Carchi, en la ruta Tulcán – Quito

- Tulcán deben tomar una firme decisión, para disponer a los conductores disminuir las paradas improvisadas (frecuentes) durante el recorrido, de tal manera que cambie el criterio que tiene el pasajero del servicio recibido.

### Referencias bibliográficas.

- Abril, V. H. (2010). *Ecuador Patente* n° 032527
- Agencia Nacional de Tránsito. (09 de 01 de 2014). *Reforma al Reglamento de Transporte Público Interprovincial de pasajeros*. Obtenido de <file:///C:/Users/pc/Downloads/resolucin%20no.%20113-dir-2014-ant.pdf>
- Agencia Nacional de Tránsito. (10 de 02 de 2015). *Instructivo para la calificación de los niveles de calidad del servicio para el transporte público interprovincial de pasajeros*. Obtenido de <file:///C:/Users/pc/Downloads/resolucin%20no.%20007-de-ant-2015.pdf>
- Baca, G. (2013). *Evaluación de proyectos*. México: McGraw-Hill Educación.
- Baca, G. (2013). *Proyectos de inversión*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Berry, L., & Bennet, D. (1989). *Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos.
- Centty, D. (2006). *Manual metodológico para el investigador científico*. Arequipa.
- Constituyente, A. (20 de octubre de 2008). *Asamblea Nacional*. Obtenido de [http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Cristóbal, M. S. (2015). *Micro San Cristóbal*. Obtenido de <http://microsan cristobal.com/>
- Crosby, P. (1989). *Let's talk quality*. MacGraw-Hill.
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ecuador, B. C. (30 de noviembre de 2015). *Contenido Banco Central del Ecuador*. Obtenido de [http://contenido.bce.fin.ec/resumen\\_ticker.php?ticker\\_value=inflacion](http://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion)
- Española, R. A. (2014). *Real Academia Española*. Recuperado el 16 de junio de 2014, de <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae>
- Ferrell, O., & Hurlline, M. D. (2012). *Estrategia de marketing*. México: Edición D.R.
- Finanzas prácticas. (14 de 2 de 2015). *Análisis de sensibilidad*. Obtenido de <http://www.finanzaspracticas.com.co/finanzaspersonales/presupuestar/personales/analisis.php>
- Gallardo, J. (2014). *Administración Estratégica de la visión a la ejecución*. México: Edición Alfa omega.
- Guías Empresariales. (28 de 06 de 2012). *Recursos Humano-Proceso Administrativo de una empresa*. Obtenido de <http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=10&g=1&sg=5>
- Hernandez, R., Carlos, F., & Pilar, B. (2010). *Metodología de investigación científica*. México: Mac GrawHill
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2008). *Tutoría de la investigación científica*. Ambato: Empredane gráficas Cía Ltda. Quito.
- Lozano, G. (s.f.). *Coach ejecutivo*. Recuperado el 26 de junio de 2014, de [http://www.globalcoachingmagazine.com/Ediciones/enero2013\\_es/files/assets/common/downloads/](http://www.globalcoachingmagazine.com/Ediciones/enero2013_es/files/assets/common/downloads/)

page0004.pdf

- Martínez, C. (03 de julio de 2013). *Pensamiento económico de Adam Smith*. Recuperado el 23 de junio de 2014, de <http://suite101.net/article/el-pensamiento-economico-de-adam-smith-a39279>
- Membrado, J. (2002). *Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia*. Madrid: Díaz de santos.
- Normalización, I. E. (2002). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 207:2002*. Quito.
- Paredes, J. (s.f.). *Programación general del evento de estadística*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Posso, M. (211). *Proyectos, tesis y marco lógico*. Quito: Noción imprenta
- Prieto, J. (11 de Agosto de 2010). *Impactos sociales de los cambios tecnológicos*. Recuperado el 23 de febrero de 2015, de [http://javierprietogonzalez.blogspot.com/2010/08/impactos-sociales-de-los-cambios\\_11.html](http://javierprietogonzalez.blogspot.com/2010/08/impactos-sociales-de-los-cambios_11.html)
- Públicas, M. d. (febrero de 2009). *Ministerio de Transporte y Obras Públicas*. Obtenido de [http://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/2012\\_Planificacion\\_Plan\\_Estrategico.pdf](http://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/2012_Planificacion_Plan_Estrategico.pdf)
- Rodríguez, J., & Jiménez, J. (2008). *Aula de economía*. Recuperado el 24 de junio de 2014, de <http://www.auladeeconomia.com/articulosot-18.htm>
- Rojas, M., & Medina, L. (2014). *Planeación estratégica-Fundamentos y casos*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Sapang, N. (2008). *Preparación y Evaluación de Proyectos*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Tschohl, J. (1991). *Alcanzando la excelencia mediante el serevicio al cliente*. Madrid: Dias de Santos.
- Universidad Santo Tomas. (2014). *Estudio Administrativo*. Obtenido de [http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/Proyecto%20de%20Grado%20Fase%20I%20Tercer%20Momento/enfoque\\_estrategico.html](http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/Proyecto%20de%20Grado%20Fase%20I%20Tercer%20Momento/enfoque_estrategico.html)
- Venezuela, G. B. (s.f.). *RENA*. Recuperado el 28 de Junio de 2014, de <http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/HT4a.html>