



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFERTA EL TRANSPORTE PÚBLICO MASIVO INTRAPROVINCIAL DE PASAJEROS EN EL CANTÓN CHAMBO.

SEGUNDO MANUEL CAPELO HINOJOSA

Trabajo de Titulación modalidad: Proyecto de Investigación y Desarrollo,
presentado ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la
ESPOCH, como requisito parcial para la obtención del grado de:

MAGISTER EN TRANSPORTE Y LOGÍSTICA

Riobamba – Ecuador

Enero 2020



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

CERTIFICACIÓN

EL TRIBUNAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, denominado: "Propuesta de un Plan Estratégico para mejorar la calidad del servicio que oferta el transporte público masivo intraprovincial de pasajeros en el cantón Chambo" de responsabilidad del señor Segundo Manuel Capelo Hinojosa, ha sido minuciosamente revisado y se autoriza su presentación.

Dr. Juan Mario Vargas Guambo. M.Sc.

PRESIDENTE

Ing. José Luis Llamuca Llamuca. M.Sc.

DIRECTOR

Ing. Simón Rodrigo Moreno Álvarez. M.Sc.

MIEMBRO

Ing. Juan Pablo Palaguachi Sumba. M.Sc.

MIEMBRO

Enero 2020

DERECHOS INTELECTUALES

Yo, Segundo Manuel Capelo Hinojosa, declaro que soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en el presente **Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo**, y el patrimonio intelectual generado por la misma pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.



SEGUNDO MANUEL CAPELO HINOJOSA

No. 060202878-9

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Segundo Manuel Capelo Hinojosa, declaro que el presente proyecto de investigación, es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación de Maestría.



SEGUNDO MANUEL CAPELO HINOJOSA

No. 060202878-9

DEDICATORIA

El presente trabajo fruto de la constancia y el esfuerzo se lo dedico a nuestro Padre Todo Poderoso, Dios; quien como guía siempre ha estado presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome, protegiéndome y dándome las fuerzas necesarias para continuar con mis proyectos emprendidos.

Al pilar fundamental de mi vida, a mi amada esposa Martha, gracias por su amor y apoyo incondicional en todas las etapas de nuestra vida juntos; a mis amores, mis hijos Nicolle, Anthony y Manuel, por llenar y dar sentido a mi vida, por ser el impulso de superación y desarrollo en mi vida profesional.

Y a todos mis familiares que de una u otra manera siempre me han apoyado y me brindaron su colaboración en el desarrollo de este proyecto.

Manuel Capelo Hinojosa

AGRADECIMIENTO

Un eterno agradecimiento a Dios dueño y señor de todo, por haberme acompañado siempre, dándome fuerzas y valentía ante las pruebas que nos impone la vida.

A mi familia por ayudarme y enseñarme a ser cada día una mejor persona, en lo personal y profesional, quienes me han impulsado a conseguir mis ideales, a no desmayar ante las adversidades.

Un especial agradecimiento al Tribunal del Trabajo de Titulación, conformado por el Ingeniero José Luis Llamuca, Ingeniero Rodrigo Moreno e Ingeniero Juan Pablo Palaguachi, por su valioso aporte y tiempo dedicado al desarrollo de esta investigación.

Al GAD Municipal de Chambo por haberme dado las facilidades y auspicio para realizar este trabajo investigativo.

Manuel Capelo Hinojosa

CONTENIDO

RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I	
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema.....	2
<i>1.1.1 Situación Problemática</i>	<i>2</i>
<i>1.1.2 Formulación del problema.....</i>	<i>4</i>
<i>1.1.3 Preguntas directrices</i>	<i>4</i>
1.2 Justificación	4
1.3 Objetivos	5
<i>1.3.1 Objetivo general</i>	<i>5</i>
<i>1.3.2 Objetivos específicos.....</i>	<i>6</i>
1.4 Hipotesis.....	6
CAPÍTULO II	
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes del problema.....	7
2.2 Bases teóricas.....	8
<i>2.2.1 Calidad.....</i>	<i>8</i>
<i>2.2.2 Servicios.....</i>	<i>9</i>
<i>2.2.3 Servicio al cliente</i>	<i>9</i>
<i>2.2.4 Importancia del servicio al cliente</i>	<i>10</i>
<i>2.2.5 Ventajas del servicio al cliente</i>	<i>11</i>
<i>2.2.6 Puntos de vista del cliente</i>	<i>11</i>
<i>2.2.7 Característica del servicio al cliente</i>	<i>11</i>
<i>2.2.8 Transporte – concepto</i>	<i>12</i>
<i>2.2.8.1 Transporte terrestre</i>	<i>12</i>
<i>2.2.8.2 Ventajas y desventajas del transporte terrestre</i>	<i>13</i>
<i>2.2.9 El transporte intraprovincial masivo</i>	<i>13</i>
<i>2.2.10 Sistema de transporte público y sus actores</i>	<i>14</i>
<i>2.2.11 Disposiciones que rigen el sistema de transporte público.....</i>	<i>15</i>
<i>2.2.12 Desventajas del servicio de transporte público.....</i>	<i>16</i>
<i>2.2.13 Elementos del sistema de transporte público.....</i>	<i>16</i>
<i>2.2.14 Variables en la calidad del transporte público</i>	<i>16</i>
<i>2.2.15 Ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial</i>	<i>23</i>

2.2.16	<i>Intervención a las Operadoras de Transporte</i>	29
2.2.17	<i>Gestión Organizacional</i>	29
2.2.18	<i>Sistema de administración de la operadora</i>	31
2.2.19	<i>Gestión de talento humano</i>	33
CAPÍTULO III		
3.	MARCO METODOLÓGICO	34
3.1	Tipo y diseño de la investigación	34
3.2	Método de investigación	34
3.3	Enfoque de la investigación	35
3.4	Alcance de la investigación	35
3.5	Población de estudio	35
3.6	Unidad de análisis	36
3.7	Selección de la muestra	36
3.8	Técnicas de recolección de datos primarios y secundarios	37
3.9	Instrumentos de recolección de datos primarios y secundarios	37
3.10	Instrumentos para procesar datos	38
CAPÍTULO IV		
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1	Análisis e interpretación de los resultados	39
4.1.1	<i>Encuestas de opinión a usuarios del servicio</i>	39
4.2.	Accesibilidad y confort	49
4.2.1	<i>Cumplimiento de la Normativa Técnica emitida por el INEN sobre las especificaciones técnicas de construcción de los buses de pasajeros</i>	49
4.3.	Índice de ocupación de los buses de Transporte Intraprovincial de pasajeros del Cantón Chambo en hora picos	56
4.4.	Parada de Buses	58
4.4.1	<i>Paradas de buses en los trayectos Chambo –Riobamba y viceversa</i>	59
4.4.2	<i>Paradas de buses en el trayecto Riobamba – Chambo</i>	60
4.5.	Tiempo empleado en el traslado	62
4.6	Seguridad	63
4.7	Información	64
4.8	Entrevista a los actores principales del transporte de pasajeros	64
4.8.1	<i>Entrevista al presidente de la cooperativa de transportes Chambo</i>	64
4.8.2.	<i>Entrevista al Director de ANT de Chimborazo</i>	66
4.8.3.	<i>Entrevista al Jefe (E) de Unidad de Transito del GAD M de Chambo</i>	68
4.9	Observaciones Generales	70
4.10	Comprobación de la Hipótesis	71

4.10.1	<i>Hipótesis</i>	71
CAPÍTULO V		
5.	PROPUESTA	74
5.1.	Antecedentes	74
5.2	Modelo de mejoramiento de la gestión interna de las Operadoras de Transporte ..	74
5.2.1	Gestión organizacional	74
5.2.2	<i>Gestión para la selección del talento humano dentro de las operadoras Transporte</i> ..	80
5.2.3	<i>Proceso de reclutamiento de Nuevos Socios y de unidades de transporte</i>	82
5.2.4	<i>Flujograma para la selección de Personal</i>	84
5.3	Propuesta de construcción e implementación de paradas de buses en el cantón Chambo	85
5.3.1	<i>Presupuesto general para mobiliario urbano en parada de buses</i>	91
5.4	Propuesta de un sistema de información para las operadoras de transportes intraprovinciales de pasajeros del cantón Chambo	92
5.4.1	<i>Disponer de Oficina</i>	93
5.4.2	<i>Disponibilidad de una línea Telefónica</i>	94
5.4.3	<i>Servicio de Internet</i>	95
5.5	Modelos de fusión de las operadoras de transporte de pasajeros	96
5.5.1	<i>Fusión de absorción</i>	96
5.5.2	<i>Fusión por integración</i>	96
5.5.3	<i>Fusión horizontal</i>	96
5.5.4	<i>Fusión vertical</i>	96
5.6	Razones para que las empresas decidan fusionarse	96
5.7	Características de la fusión	97
5.8	Ventajas	97
5.9	Sinergias y desventajas de la fusión	97
5.9.1	<i>Sinergias de la fusión</i>	97
5.10	Desventajas de la fusión	97
CONCLUSIONES		99
RECOMENDACIONES		100
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Oferta del servicio de transporte público intraprovincial del cantón Chambo.....	20
Tabla 2-2: Conformación de las operadoras	21
Tabla 3-2: Variables del sistema participativo	30
Tabla 1-4: Utiliza frecuentemente el transporte público de pasajeros.....	39
Tabla 2-4: Como califica el servicio.....	40
Tabla 3-4: Las unidades de transporte son cómodas.....	41
Tabla 4-4: La condición de los vehículos influye en los servicios.....	42
Tabla 5-4: Las unidades cuentan con elementos para ofrecer servicios de calidad	43
Tabla 6-4: Las unidades de transporte cumple con las expectativas de atención	44
Tabla 7-4: El personal de las unidades de transporte se encuentra capacitado	45
Tabla 8-4: La tarifa de pasaje es justa.....	46
Tabla 9-4: Se deben mejorar los servicios de transporte	47
Tabla 10-4: Aspectos a mejorar.....	48
Tabla 11-4: Consolidado índice ocupacional de buses de pasajeros ruta Chambo – Riobamba en horas picos (6:10 a 7:10).....	57
Tabla 12-4: Consolidado índice ocupacional de buses de pasajeros ruta Riobamba Chambo en horas pico (12:10 a 13:10)	58
Tabla 13-4: Tiempo de viaje del transporte público.....	62
Tabla 14-4: Equipo de transporte seguro.....	63
Tabla 15-4: Hipótesis	71
Tabla 16-4: Distribución Chi cuadrado	72
Tabla 1-5: Variables del sistema participativo de la Operadoras de Transporte del Cantón Chambo.	75
Tabla 2-5: Perfil conductor profesional.....	77
Tabla 3-5: Análisis puesto conductor profesional	78
Tabla 4-5: Ficha de evaluación a la calidad del servicio	79
Tabla 5-5: Escala de valoración del riesgo de apreciación de calidad	80
Tabla 6-5: Proceso para la Gestión de talento humano	81
Tabla 7-5: Selección personal para socio	82
Tabla 8-5: Normativa ingreso vehículos.....	83

Tabla 9-5: Presupuesto para el diseño de la parada de buses con refugio.....	89
Tabla 10-5: Ubicación geográfica de las paradas de buses.....	91
Tabla 11-5: Presupuesto para la implementación de paradas destino Chambo-Riobamba	91
Tabla 12-5: Presupuesto para la implementación de paradas destino Riobamba-Chambo	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2: Señalética Vertical de Parada de Bus.	17
Figura 2-2: Ubicación de la señalética.	18
Figura 3-2: Componentes del Sistema de Transporte Seguro.	22
Figura 4-2: Organigrama estructural de la operadora de transporte.....	32
Figura 1-4: Utiliza frecuentemente el transporte público de pasajeros	39
Figura 2-4: Cómo califica el servicio	40
Figura 3-4: Las unidades de transporte son cómodas.....	41
Figura 4-4: La condición de los vehículos influye en los servicios.....	42
Figura 5-4: Las unidades cuentan con elementos para ofrecer servicios de calidad.....	43
Figura 6-4: Las unidades de transporte cumple con las expectativas de atención.....	44
Figura 7-4: El personal de las unidades de transporte se encuentra capacitado	45
Figura 8-4: La tarifa de pasaje es justa	46
Figura 9-4: Se deben mejorar los servicios de transporte.....	47
Figura 10-4: Aspectos a mejorar	48
Figura 11-4: Ancho puerta unidades transporte Chambo.....	49
Figura 12-4: Alto de la puerta transporte Chambo	50
Figura 13-4: Número de peldaños transporte Chambo.....	50
Figura 14-4: Ancho contrahuella transporte Chambo	51
Figura 15-4: Ancho asiento transporte Chambo.....	51
Figura 16-4: Ancho entre asientos transporte Chambo	52
Figura 17-4: Requerimientos medidas ancho de las puertas	52
Figura 18-4: Número de peldaños transportes Citransturis.....	53
Figura 19-4: Alto de la huella transportes Citransturis	53
Figura 20-4: Ancho de la contrahuella transportes Citransturis	54
Figura 21-4: Ancho de pasillo transportes Citransturis.....	54
Figura 22-4: Ancho entre asientos transportes Citransturis	55
Figura 23-4: Ancho de asientos transportes Citransturis.....	55
Figura 24-4: Índice de ocupación frecuencia 6:10 a 7:10 Chambo - Riobamba horas pico.....	57
Figura 25-4: Índice de ocupación frecuencia 12:10 a 13:10 Chambo Riobamba en horas pico.....	58
Figura 26-4: Señalética vertical Chambo Riobamba.....	59

Figura 27-4: Señalética horizontal Chambo - Riobamba	60
Figura 28-4: Señalética vertical Riobamba - Chambo	61
Figura 29-4: Señalética horizontal Riobamba - Chambo	61
Figura 30-4: Distancia de recorrido ruta Chambo - Riobamba	62
Figura 31-4: Distancia de recorrido ruta Riobamba - Chambo	63
Figura 32-4: Comprobación de Chi ²	73
Figura 1-5: Organigrama estructural de una operadora de transporte.....	76
Figura 2-5: Flujograma del proceso de selección del personal	84
Figura 3-5: Propuesta de señalización y dimensiones de paradas de buses.	86
Figura 4-5: Señalética horizontal.....	86
Figura 5-5: Parada a línea de fábrica.	87
Figura 6-5: Diseño de una parada de bus tipo.	88
Figura 7-5: Diseño de una parada Vista en Planta	88
Figura 8-5: Ubicación de las paradas de buses.....	90
Figura 9-5: Mobiliario básico sugerido para equipar una oficina.....	94
Figura 10-5: Disponibilidad de Línea Telefónica.....	94
Figura 11-5: Diseño de una página web de una operadora de transportes.....	95

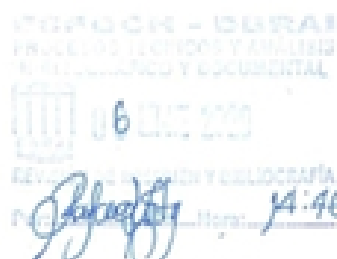
LISTA DE ANEXOS

- ANEXO A:** Especificaciones técnicas de construcción que presentan los buses de transporte intraprovinciales de la Cooperativa Chambo.
- ANEXO B:** Especificaciones técnicas de construcción que presentan los buses de transporte intraprovinciales de la Compañía Citransturis.
- ANEXO C:** Índice de ocupación de buses de pasajeros ruta Chambo - Riobamba en horas pico (6:10 a 7:7:10).
- ANEXO D:** Índice de ocupación de buses de pasajeros ruta Riobamba - Chambo en horas picos (12:10 a 13:10)
- ANEXO E:** Señalética en paradas destino Chambo - Riobamba
- ANEXO F:** Señalética en paradas destino Riobamba – Chambo.
- ANEXO G:** Modelo de encuesta de opinión.
- ANEXO H:** Fotos de las condiciones técnicas de los buses.

RESUMEN

El objetivo del presente Trabajo de Titulación fue diseñar una propuesta de un plan estratégico para mejorar la calidad del servicio del transporte público masivo intraprovincial de pasajeros en el Cantón Chambo, de acuerdo con las expectativas que tienen los usuarios sobre la oferta del servicio. Esta investigación se desarrolló de forma cuantitativa y cualitativa, indicando que el diseño de la investigación es de tipo descriptivo- explicativo, porque se aplicó técnicas de investigación como encuestas y entrevistas, para la recolección de datos primarios, las mismas que fueron aplicadas a 385 usuarios que utilizan el servicio del transporte público de pasajeros del cantón Chambo. Como resultado de la tabulación e interpretación de los datos obtenidos, se logró determinar que un 40% de los usuarios del servicio tienen la apreciación que la calidad es mala, además se determinó una falencia del 88% en relación al equipamiento urbano referente a las paradas de buses, lo que determinó que un 90% de los usuarios recomienden mejorar la calidad de los servicio en cuanto al personal capacitado, unidades de transporte y mobiliario urbano. Con estos insumos identificados se diseñó una propuesta para mejorar la calidad del servicio de transporte de pasajeros, desde tres ámbitos importante como es, mejorar la gestión administrativa y de persona de las operadoras, mejorar el confort y comodidad del usuario al entrar y permanecer en el bus; diseñar en las operadoras un eficiente sistema de comunicación e información de los servicios que de ofertan a la ciudadanía, y ver la posibilidad de fusionar las operadoras de transporte de pasajeros del cantón Chambo. Se enfatiza que la presente investigación ha sido analizada desde el punto de vista, de mejorar la calidad del servicio en favor de los usuarios.

Palabras clave: <CALIDAD>, <SERVICIO>, <TRANSPORTE PÚBLICO>, <CONFORT>, <MOBILIARIO URBANO>



ABSTRACT

The objective of this research was to design a proposal for a strategic plan to improve the quality of the intra-provincial mass public transport service of passengers in the Chambo Canton, by the expectations that users have about the offer of the research list service. developed quantitatively and qualitatively, indicating that the research design is descriptive-explanatory because research techniques such as surveys and interviews were applied to the collection of primary data, which were applied to 385 users who use the Public passenger transport service of the Chambo canton. As a result of the tabulation and interpretation of the data obtained, it was possible to determine that 40% of the users of the service have the appreciation that the quality is bad, besides, a deficiency of 88% was determined concerning the urban equipment referring to the stops of buses, which determined that 90% of users recommend improving the quality of service in terms of trained personnel, transport units and street furniture. With these identified inputs, a proposal was designed to improve the quality of the passenger transport service, from three important areas such as, improve the administrative and personal management of the operators, improve the comfort and convenience of the user when entering and staying in the bus design in the operators an efficient communication and information system for the services offered to the public, and see the possibility of merging the passenger transport operators of the Chambo canton. It is emphasized that this research has been analysed from improving the quality of service in benefit of users.

Keywords: <QUALITY>, <SERVICE>, <PUBLIC TRANSPORTATION>, <CONFORT>, <URBAN FURNITURE>



CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

El plan estratégico para mejorar la calidad del servicio del transporte público intraprovincial de pasajeros en el Cantón Chambo, es una investigación que se ha desarrollado con la necesidad de conocer la calidad de los servicios que prestan las empresas operadoras de servicio de transporte y el nivel de satisfacción de los usuarios, en su contenido la investigación ha considerado los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se detalla los motivos por los cuales se realiza la investigación, denominándolo situación problemática, además de la justificación en la que respalda por qué requiere ejecutarse el estudio y los objetivos que se persiguen.

El capítulo II, fundamenta el marco teórico utilizado para sustentar cada uno de los temas que requieren ser considerado dentro de la investigación, la incorporación de la bibliografía abarca las variables de estudio con las que trabajo, siendo para ello conveniente el empleo de una bibliografía especializada.

Capítulo III, en este apartado se ha considerado la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigas, los mismos que aportaron a la obtención de información confiable para el posterior procesamiento de datos.

Capítulo IV, esta parte del documento presenta los resultados alcanzados producto de la aplicación de las encuestas y trabajos de campos realizados en el lugar de los hechos, destacando que la información procesada proviene de fuentes reales y confiables.

Capítulo V, la propuesta representa la solución a los problemas detectados durante la investigación, con una temática puntual para alcanzar el mejoramiento de la calidad de la atención en el servicio de transporte, utilizando normativas vigentes en el tema de los sistemas de administración de las operadoras, accesibilidad a paradas unidades de transporte, confort y comodidad, sistemas de comunicación e información en las operadoras de transporte que brindan el servicio en el cantón Chambo.

Se finaliza con la presentación de conclusiones y recomendaciones, expresando el cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación.

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Situación problemática

La calidad de servicio no es una medida optativa, es un elemento indispensable para marcar la diferencia entre una y otra actividad, sin duda la calidad va acorde a la percepción que el cliente tenga y a las expectativas que pueda crear sobre el producto o servicio.

En un mundo globalizado el autor (Figueroa, 2005) manifiesta que el rápido desarrollo de la expansión urbana en las ciudades, ha exigido de igual forma una nueva y rápida organización del transporte, el cual se ha hecho cargo de dar respuesta a nuevos retos. Las ciudades organizadas en una red de transporte se pueden visualizar en forma conjunta con su infraestructura, de esta manera se da solución a las demandas de transporte que se generan por el crecimiento y expansión urbana.

La polarización social ha tenido sus expresiones tanto en la oferta como en la demanda de transporte: desde el punto de vista de la demanda, el servicio se ha segmentado para consagrar las crecientes desigualdades económicas que se expresan también en el acceso diferenciado al servicio. Desde el punto de vista de la oferta, se ha visto cómo surge una nueva actividad de transporte, más informal y precaria, que da cuenta de la flexibilización de los mercados de trabajo y de las oportunidades que ofrece para insertarse en las tendencias de la tercerización del empleo, mientras también se consolidan variadas formas de movilidad de los sectores de mayores ingresos, desde el automóvil hasta los servicios selectivos y exclusivos de transporte público.

La polarización social se ha profundizado en lo referente a la oferta y la demanda del transporte, en cuanto se refiere a la demanda del transporte se ha dividido en varias modalidades, originando desigualdades económicas; en lo que se refiere a la oferta se puede evidenciar como surge otras modalidades de transporte más informal y precaria.

También se consolidan otras formas de movilidad para los sectores de ingresos mayores, como el automóvil hasta los servicios más selectos del transporte público.

El transporte público en las ciudades latinoamericanas, según (Figeroa & Reyes, 1966) son un ejemplo positivo a nivel internacional, ha desarrollado emprendimientos privados, sin intervención del sector público son capaces de brindar un servicio básico adecuado a las expectativas y requerimientos de la población.

El sistema del transporte público a nivel de Latinoamérica se caracteriza por ser un proceso artesanal, en donde las unidades de transporte o buses pertenecen a un dueño o propietario, que conforman pequeñas empresas.

Por ser unas empresas pequeñas, los dueños de las unidades reducen sus gastos de operación descuidando el estado de funcionamiento de sus buses, reducen los números de controles del mantenimiento preventivo en desmedro de la vida útil de los motores, lo que origina contaminación. Ninguna empresa realiza inversiones para tratar de mejorar el servicio en cuanto a contaminación, congestión y accidentabilidad, buscan ahorrar en sus empresas que se transforman en costos sociales, pérdida de tiempo, comodidad hasta vidas humanas.

Con este preámbulo se refiere específicamente a la situación actual que el cantón Chambo, mantiene en los servicios de transporte intracantonal de pasajeros; al momento un 23,3% de las unidades con las que se ofrece el servicio de traslado a las diferentes localidades del sector y hacia la ciudad de Riobamba, se encuentran en mal estado generando inconvenientes, debido a que un número de siete vehículos han cumplido su vida útil (20 años de servicio), situación que impide el cumplimiento a la normativa en relación a las condiciones técnicas exigidas por los entes de control, ocasionando incomodidad en los espacios para transitar, lo que dificulta la accesibilidad de los aproximadamente 1000 usuarios/día, los mismos que utilizan las unidades de transporte. Por otra parte, el trato que los usuarios reciben de los conductores y sus ayudantes es descortés, razón por la cual se han incrementado los niveles de insatisfacción entre los pobladores que hacen uso de este servicio. Otro indicador de esta problemática es la inseguridad del viaje, por cuanto recogen pasajeros en todo el trayecto, exponiendo de esta manera la integridad de los usuarios.

La investigación de campo revela que los transportistas en un 70% brindan el servicio a través de la contratación de un tercero (chofer) personal que en un alto porcentaje no

posee la capacitación apropiada para mantener un trato amable con los usuarios lo que dificulta que estos últimos se sienta a gusto con los servicios recibidos.

Otro de los factores que produce la baja calidad de los servicios de transporte público en el cantón Chambo, se debe a la inexistencia de evaluaciones a los prestadores del servicio, los dirigentes de las compañías de transporte intraprovincial no han implementado políticas claras que aporten al cumplimiento de parámetros necesarios para que los usuarios reciban una merecida atención y la imagen corporativa obtenga comentarios favorables sobre los servicios que brindan a la población del cantón.

1.1.2 Formulación del problema

¿De qué manera se puede mejorar la calidad del servicio de transporte público masivo intraprovincial de pasajeros en el cantón Chambo, provincia de Chimborazo, para incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios?

1.1.3 Preguntas directrices

- ¿Cuál es la condición actual respecto a la prestación de servicios que los usuarios del transporte intraprovincial de Chambo reciben?
- ¿Cuáles son los factores que inciden en la baja calidad de servicios que se ofrecen a los usuarios del transporte intraprovincial del cantón Chambo?
- ¿Cuál es el plan estratégico para mejorar la calidad del servicio de transporte público masivo intraprovincial de pasajeros en el cantón Chambo?

1.2 Justificación

Se conoce que la calidad de los servicios es un indicador determinado por las expectativas y el grado de cumplimiento a normas y disposiciones emitidas para alcanzar un objetivo planteado, el cual logrará satisfacer las necesidades inmediatas de los clientes, de ahí que la propuesta para mejorar la calidad del servicio de transporte público masivo intraprovincial de pasajeros en el cantón Chambo aportará a:

Plantear objetivos claros y alcanzables para que los servicios de transporte cumplan con lo reglamentario, que sería mantener vehículos confortables, con personal apropiado, que posea conocimientos en atención de calidad y buen trato.

Desde la perspectiva de la compañía de transportes la propuesta brindará los parámetros apropiados para dar cumplimiento a los reglamentos de manera responsable como es el caso de los turnos, condiciones técnicas de las unidades para mantenerlas en perfecto estado, lo que origina brindar el servicio de transporte sin interrupciones y en los tiempos oportunos, originando estándares en el servicio con eficiencia y satisfacción.

- **Justificación Teórica**

El aporte teórico se establecerá a partir del sustento bibliográfico, el cual mantendrá una referencia sobre las disposiciones de entidades de control y autores reconocidos en el tema planteado, sirviendo el documento como fuente de consulta para futuras investigaciones.

- **Justificación Metodológica**

Para el desarrollo del trabajo será necesario el empleo de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, constituyéndose en una guía para la obtención de información relevante y confiable, por lo tanto, el aporte metodológico será significativo dentro del estudio planteado.

- **Justificación Práctica**

Los lineamientos que el presente documento brindará, se enfocarán en políticas internas relacionadas con la calidad de los servicios, que a partir de la presentación de la propuesta, los transportistas deberán implementar para que la proyección de los usuarios sea de alta satisfacción, por lo que el documento será una herramienta práctica para mejorar las condiciones que el transporte usual mantiene, creando una cultura de calidad de los servicios con desarrollo social.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Proponer un plan estratégico para mejorar la calidad del servicio de transporte público masivo intraprovincial de pasajeros en el cantón Chambo.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la situación actual de la calidad de servicios que ofrece el transporte público masivo intraprovincial de pasajeros en el cantón Chambo.
- Establecer las técnicas e instrumentos a ser aplicado en una investigación de campo, para conocer las expectativas de los usuarios frente al servicio.
- Elaborar la propuesta del plan estratégico para mejorar la calidad del servicio de transporte público masivo intraprovincial de pasajeros en el cantón Chambo.

1.4 Hipótesis

¿El plan estratégico para el mejoramiento del transporte público masivo intraprovincial de pasajeros, si mejora los servicios de calidad a los usuarios en el cantón Chambo, provincia de Chimborazo?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

Los servicios relacionados al transporte público es un tema que en la actualidad amerita ser evaluado como un determinante de la satisfacción de los usuarios y la calidad del mismo, por tal motivo se ha considerado pertinente revisar otras investigaciones relativas al tema.

En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, existen los siguientes trabajos investigativos:

Para (Oviedo, 2017). *Análisis de rutas y frecuencias de transporte público urbano y su relación con la calidad de servicio para la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo*, Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6766>, manifiesta que: Realizado el diagnóstico de la situación actual del servicio del transporte público urbano, este amerita la reestructura de las rutas y frecuencias ya que varias unidades de bus urbano no utilizan adecuadamente la capacidad del servicio.

De acuerdo a lo expresado por (García, 2016). *Estudio técnico para la implementación de un Sistema de Transporte Público Urbano, en la ciudad de Alausí, provincia de Chimborazo*. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6105>. Expresa que la movilidad de los habitantes de la ciudad de Alausí, presenta graves falencias debido a la carencia de un servicio de transporte urbano, ocasionando un incremento del índice de inseguridad, inconformidad e incomodidad, donde se observó que debido al elevados costos del pasaje por el servicio de transporte comercial e informal muchos de los habitantes se movilizan a pie, ocasionando con esto pérdidas de tiempo ya que tienen que por largos tramos para llegar a su lugar de necesidad.

Otro de los autores (Domínguez, 2017). *Plan de mejora de la calidad en el servicio de la modalidad de taxi convencional en el cantón Guano - provincia de Chimborazo*. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8031>. Ha manifestado que según los datos obtenidos en la evaluación nos arroja que la calidad de servicio de transporte en la modalidad de taxi convencional se encuentra en el 40% lo que indica que el servicio ofertado, puede ser objeto de mejoras en las dimensiones de la calidad. Con la ejecución total de las estrategias planteadas, se podrá palpar el cambio anhelado en la calidad de servicio en la modalidad de taxi convencional del cantón Guano, convirtiéndose así en referentes para los demás cantones.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad

De acuerdo a lo expresado por la (International Organization for Standardization, ISO., 2000), la calidad es “la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas”.

La apreciación de (López, 2005), acerca de la calidad tiene varios significados que dependen del contexto en que se utilice. Así existen dos tipos de calidad que son la interna, entendida como la manera cómo una organización administra la calidad de sus procesos, productos, servicios y la calidad externa, que es la percepción del cliente, consumidor o usuario que tiene respecto del producto o servicio que compra o utiliza. Las organizaciones modernas hacen énfasis mucho más en la calidad externa a través del refuerzo del concepto de calidad interna.

Una definición generalmente aceptada es la que identifica la calidad con el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto/servicio, en relación con las exigencias del consumidor al que se destina, es decir, un producto o servicio es de calidad, cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de determinados parámetros, tales como seguridad, confiabilidad y servicio prestado.

El término calidad se encuentra asociado a la satisfacción que el cliente puede llegar alcanzar con la prestación de un servicio o bien, por el cual ha pagado un valor monetario, es decir sus expectativas han llegado al nivel de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas, a través de diferentes factores que diferencian un servicio de otro.

2.2.2 Servicios

De acuerdo a la opinión de (Berry, 2003), indica que:

“El servicio malo no tiene virtud que lo redima, ni la tiene el servicio mediocre. La excelencia en servicio es más rentable, más divertida y más conducente a un futuro mejor”. La calidad del servicio que se presta dentro de una empresa es lo más importante ya que por medio de este los clientes juzgarán a la misma, si el servicio es bueno regresarán si no lo es optarán por buscar un mejor servicio en otra empresa. Borrar la experiencia de un mal servicio es muy difícil o casi imposible, por ello las empresas que se dedican a prestar servicios deben poner énfasis en que este sea de calidad. (p.7)

El servicio es un elemento diferenciador a la hora de escoger determinada actividad, este si bien es intangible permite medir la satisfacción alcanzada por los clientes sobre los servicios ofertados.

2.2.3 Servicio al cliente

Según el autor (Serna, 2011), el servicio al cliente es el conjunto de estrategias diseñadas para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. El concepto tradicional que se tenía del servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, fundamentalmente amabilidad, atención, en la actualidad, se tiene un nuevo concepto de servicio, entendido este como una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de

un servicio superior al de los competidores. Las razones por la cual se impone esta nueva visión es que hay un fácil acceso a una cantidad de datos, exigen mayor valor agregado, quieren que los proveedores los conozcan en detalle, tiene una gran variedad de opciones, colocan un enorme valor en la facilidad, rapidez y conveniencia con que puedan adquirir bienes y servicios. Pero el énfasis recae en establecer una relación a largo plazo y de servicio integral, en satisfacer la totalidad de las necesidades de servicios al cliente, y en disminuir la necesidad o el deseo del cliente de fragmentar sus asuntos entre varias instituciones. Toda esta nueva situación se da porque el cliente en este entorno tiene y valora nuevos elementos del servicio tales como el tiempo, oportunidad, soluciones individualización y amabilidad. (p.19)

El servicio al cliente se enfoca en brindar una atención de calidad, empleando elementos que brindan valor agregado a las actividades, para que la satisfacción de los clientes se manifiesta en altos niveles de aceptación sobre los servicios recibidos por parte de la empresa.

2.2.4 Importancia del servicio al cliente

De acuerdo a lo manifestado por (Nuñez, 2011) afirma que: La importancia de mantener un eficiente servicio al cliente se enfoca en utilizar apropiadamente las estrategias antes que la competencia por cuanto las exigencias de los clientes son cada vez mayores frente a los servicios que pueden ofertar las empresas. (p.22)

Es importante mantener una relación de cordialidad con los clientes ya que son ellos quienes realizan comentarios positivos o negativos con relación a los servicios recibidos, si el servicio cumple con las expectativas de los consumidores implica la visita de nuevos visitantes que pueden llegar a potenciarse como clientes fieles para la empresa, de ahí la importancia de brindar servicios de calidad con una atención preferencial

2.2.5 Ventajas del servicio al cliente

- Los representantes de servicio al cliente deben desempeñar tanto una función reactiva como proactiva para conservar a los clientes. En su función reactiva resuelven problemas para satisfacer al cliente. En su función proactiva se anticipan a los deseos y necesidades de los clientes y determinan como su empresa puede satisfacerlos.
- Los estudios demuestran que los clientes valoran el servicio más que la calidad y el precio de los productos. En la actualidad, algunas de las compañías más exitosas se han distinguido prestando el mejor servicio al cliente. (Nuñez, 2011)

La principal ventaja al mantener un servicio de atención al cliente, es direccionar las estrategias hacia la plena satisfacción de los clientes, con una actitud visionaria sobre lo que desea obtener de la empresa y especialmente del servicio.

2.2.6 Puntos de vista del cliente

- A los ojos del cliente, todo empleado representa a la empresa. Por esta razón, en cada experiencia que el consumidor tiene con un representante de ventas se determina la continuidad o cancelación de las negociaciones.
- Cuando un cliente tiene una mala experiencia con una empresa, se lo contará, a otras personas quienes pasarán las noticias negativas a sus amistades, quienes a través de experiencias ajenas decidirán no acceder a los servicios de la empresa en mención. (Nuñez, 2011)

El punto de vista del cliente frente a la calidad de servicio que puede recibir de una empresa, se establecerá mediante aspectos relevantes como la atención que el personal le proporcione, la información que se le transmita y obviamente el producto o servicio que se le ofrezca.

2.2.7 Característica del servicio al cliente

Con relación a este punto (Serna, 2011), afirma que, entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

1. Es intangible, no se puede percibir con los sentidos.
2. Es perecedero, se produce y consume instantáneamente.
3. Es continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es integral, todos los colaboradores forman parte de él.
5. La oferta del servicio, prometer y cumplir.
6. El foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
7. El valor agregado, plus al producto.

Las características del servicio al cliente expresan aspectos puntuales que identifican de manera clara los parámetros para alcanzar la satisfacción del cliente, con respecto al bien o servicio y sus márgenes de calidad y oportunidad.

2.2.8 Transporte – concepto

El transporte es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos, animales o personas 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. (Díaz, M., 2017)

El transporte es una actividad que se orienta a la prestación de servicios de desplazamiento de un lugar a otro ya sea de personas u objetos, por el cual se debe pagar un precio por servicio.

2.2.8.1 Transporte terrestre

Desde el punto de vista de (Díaz, M., 2017), define al transporte como:

El transporte terrestre es aquel cuyas redes se extienden por la superficie de la tierra. Sus ejes son visibles, debido a que están formados por una infraestructura

construida previamente por la que discurren las mercancías y las personas. Estas redes de transporte terrestre las podemos clasificar en función de su densidad.

El transporte de carretera es el más importante en la actualidad tanto para mercancías como para personas, debido al gran desarrollo de los vehículos públicos y privados, (coches, camiones o autobuses).

El transporte terrestre es un medio de traslado muy usado por las personas en la actualidad, ya que permite llegar hasta los lugares más distantes, los precios por el servicio son accesibles con relación a los de otros medios de transporte, además permite el desarrollo comercial y la conexión de los habitantes de las diferentes localidades

2.2.8.2 Ventajas y desventajas del transporte terrestre

Para (Díaz, M., 2017), expresa que:

La ventaja del transporte terrestre radica en la gran flexibilidad que presenta, pues no se restringe a seguir rutas fijas como el ferrocarril, sino que dada la interconexión de los diferentes ejes se puede llegar a cualquier lugar siguiendo las carreteras

Como desventaja presentan el elevado coste de construcción y mantenimiento de las infraestructuras varias, o la congestión generada debido al aumento de los flujos.

Con sus ventajas y desventajas el transporte terrestre es un elemento indispensable en la vida de las personas, pues a través de este medio se puede desarrollar múltiples actividades de la vida diaria.

2.2.9 El transporte intraprovincial masivo

De acuerdo a lo manifestado en la (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2014), en el Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho

desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

Art. 3.- El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas. (p.2)

2.2.10 Sistema de transporte público y sus actores

El sistema de transporte público para su desarrollo requiere de la participación de ciertos actores:

- Agencia Nacional de Tránsito

De acuerdo a lo que estipula la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV) en sus artículos:

Artículo 16 de la LOTTTSV

“La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el ente encargado de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, en el ámbito de sus competencias, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del Sector; así como del control del tránsito en las vías de la red estatal-troncales nacionales, en coordinación con los GAD’S”. (Agencia Nacional de Tránsito, 2018)

- Transportista o prestador de servicios

Es el encargado de ejecutar la parte operativa, puntualmente es quien presta el servicio de traslado de pasajeros hacia los diferentes destinos.

- Los pasajeros o usuarios

Son todas las personas que hacen uso del servicio, los usuarios del servicio de transporte representan cantidades numerosas, los mismos que buscan satisfacer sus necesidades con respecto a la oferta presentada por la empresa prestadora de servicios.

2.2.11 Disposiciones que rigen el sistema de transporte público

De acuerdo a lo dispuesto por la (Asamblea Constituyente., 2014), expresa en sus artículos los aspectos que respaldan las disposiciones legales con relación al sistema de transporte público:

Art. 2.- La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización interculturalidad e inclusión a personas con discapacidad.

En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

Art. 3.- El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

Art. 4.- Es obligación del Estado garantizar el derecho de las personas a ser educadas y capacitadas en materia de tránsito y seguridad vial, en su propia lengua y ámbito cultural. Para el efecto, el Ministerio del Sector de la Educación en coordinación con la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, desarrollarán los programas educativos en temas relacionados con la prevención y seguridad vial, principios, disposiciones y normas fundamentales que regulan el tránsito, su señalización considerando la realidad lingüística de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el uso de las vías públicas, de los medios de transporte terrestre y dispondrán su implementación obligatoria en todos los establecimientos de educación, públicos y privados del país.

2.2.12 Desventajas del servicio de transporte público

El servicio de transporte público enfocado de manera inapropiada ocasiona:

- El transporte público genera un limitante a los usuarios al preestablecer horarios
- El destino de los usuarios se encuentra condicionado a las rutas definidas por las compañías de transporte.
- Las horas de circulación de los vehículos son restringidas.
- Se limita el uso de equipaje que exceda lo establecido por las compañías.
- No se cuenta con comodidad, las unidades de transporte exceden la capacidad de pasajeros.
- Se recogen pasajeros en el trayecto del viaje sin respetar las paradas existentes en la ruta.

2.2.13 Elementos del sistema de transporte público

Para que el sistema de transporte público funcione como tal se debe considerar los siguientes elementos:

- El estado: A través de organismos de gobierno se regularizan las actividades para crear distintos estamentos que orienten las actividades a desarrollar por parte de las asociaciones, cooperativa y demás organizaciones dedicadas a brindar servicios de transporte.
- Prestadores de servicios: Son quienes ejecutan la acción, para el caso de los operadores de servicios de transporte vendría a ser el conductor y su ayudante, quienes se encargan del traslado de los pasajeros con alta calidad en los servicios.
- Los usuarios y pasajeros: Son quienes reciben el servicio y para quienes se ha creado el sistema como tal, los demandantes son el grupo con mayor número en la industria del transporte.

2.2.14 Variables en la calidad del transporte público

Entre las variables a considerar dentro del sistema de transporte público se menciona aquellas que a opinión de los usuarios son las de mayor determinación:

- Accesibilidad

La accesibilidad se relaciona con el sitio de embarque lo que incluye el abordaje, la salida y llegada al destino, además se debe analizar la distancia de traslado, las condiciones en las que se encuentran las vías de acceso, el tráfico vehicular, el tipo de iluminación si se trata de un transporte nocturno y la seguridad que se brinda durante el trayecto.

- Accesibilidad a la parada de Buses.

Según lo que indica el (INEN, 2011), la señalética vertical de Parada de bus, tiene como finalidad indicar el área destinada donde los buses de transporte público deben realizar la parada para tomar o dejar pasajeros. Las dimensiones de la señalética correspondiente a la parada de buses es de 450 mm x 600 mm, de fondo de color azul retroreflectivo, el símbolo es de color azul retroreflectivo en fondo color blanco retroreflectivo, orla de color blanco y letra color blanco.



Figura 1-2: Señalética Vertical de Parada de Bus.

Fuente: (INEN, 2011)

Las señales de tránsito, su parte inferior está ubicada entre 2,00 m y 2,10 m del suelo.

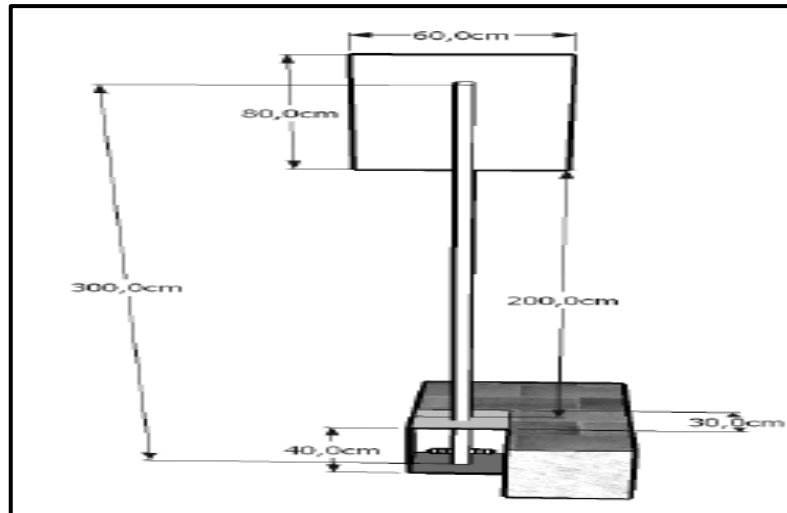


Figura 2-2: Ubicación de la señalética.

Fuente: (INEN, 2011)

De acuerdo con él (INEN, 2011), la señalética horizontal para la parada de buses tiene como objetivo principal, señalar el lugar donde pueden detenerse los buses de transporte público de pasajeros, para tomar o dejar pasajeros (Grafico 3-2); están pintadas con líneas de color blanco segmentadas, en su interior está la palabra bus, el largo de la parada depende del número de buses que van a detenerse en esta parada, sus dimensiones por lo general están entre 10 y 15,60 m de largo y entre 2,80 y 3,00 m de ancho.

- **Accesibilidad a los Buses.**

La norma técnica (INEN, 2010), indica que: las entradas y salidas de los buses de servicio público de pasajeros intraprovinciales tienen las siguientes características:

- La altura mínima será de 2,00 m y un ancho mínimo de 0,85 m.
- Los peldaños deben formar una caja fuerte y resistente, el número máximo de peldaños será de 3 (tres).
- La huella del primer peldaño será de 30 cm como mínimo.
- La huella de los demás peldaños será de 25 cm como mínimo.
- La contrahuella de los peldaños interiores será de 22 cm como mínimo.

- **Tiempo empleado en el traslado**

En cuanto al tiempo empleado este se contabiliza desde el instante en que el vehículo circula y la distancia que recorre hasta el desembarque.

La velocidad depende de las vías que se utilicen para el tránsito del vehículo, por cuanto existen zonas en las cuales la velocidad es muy limitada debido a las condiciones que presenta el lugar y en cumplimiento a la normativa de tránsito y seguridad vial, además de la distancia existente entre una y otra parada que tiene que respetar el conductor, sin dejar de lado la superficie de la calzada y la tecnología con la que cuente el vehículo, siendo estos factores determinante en el tiempo de traslado.

- Frecuencia del servicio

Esta variable depende de la continuidad de los horarios para la salida del vehículo en turno, lo que proporcionará el tiempo de espera de los usuarios en la zona de embarque, siendo este un factor que incide en la preferencia de los usuarios en el uso del transporte.

Las frecuencias según el Plan de Movilidad de Chambo ((Rojas, 2014)) en las rutas Chambo-Riobamba y Riobamba-Chambo son:

Tabla 1-2: Oferta del servicio de transporte público intraprovincial del cantón Chambo.

Operadora	Ruta	Frecuencias
Cooperativa CHAMBO	Chambo - Riobamba	5:00 5:30 6:00 6:10 6:20 6:25 6:30 6:35 6:40 6:50 7:00 7:10 7:20 7:30 7:40 7:50 8:00 8:10 8:20 8:30 8:40 8:50 9:00 9:10 9:20 9:30 9:40 9:50 10:00 10:10 10:20 10:30 10:40 10:50 11:00 11:10 11:20 11:30 11:40 11:50 12:00 12:10 12:20 12:30 12:40 12:50 13:00 13:10 13:20 13:30 13:40 13:50 14:00 14:10 14:20 14:30 14:40 14:50 15:00 15:10 15:20 15:30 15:40 15:50 16:00 16:10 16:20 16:30 16:40 16:50 17:00 17:10 17:20 17:30 17:40 17:50 18:00 18:10 18:20 18:30 18:40 18:50 19:00 19:10 19:20 19:30
	Riobamba- Chambo	06:15 06:45 07:10 07:20 07:30 07:40 07:50 08:10 08:20 08:40 08:50 09:10 09:20 09:40 09:50 10:00 10:10 10:20 10:30 10:40 10:50 11:00 11:10 11:20 11:40 12:00 12:40 13:10 13:20 13:30 13:40 13:50 14:00 14:10 14:20 14:30 14:50 15:00 15:10 15:20 15:30 15:40 15:50 16:00 16:10 16:20 16:30 16:40 16:50 17:00 17:10 17:20 17:30 17:40 17:50 18:00 18:10 18:20 18:30 18:40 18:50 19:00 19:20 19:40 20:00 20:30 21:00 21:30 22:00 22:30 22:45
Compañía CITRANSTURIS	Chambo - Riobamba	05:15 07:05 09:05 11:05 13:05 15:05 17:05 19:05 20:00
	Riobamba- Chambo	06:30 08:00 10:45 12:30 14:05 16:05 18:05 20:15 22:15

Fuente: (Rojas, 2014)

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Tabla 2-2: Conformación de las operadoras.

Operadora	Nº de Unidades	Nº socios
Cooperativa de Transportes Chambo	21	21
Compañía Citransturis.	10	10

Fuente: (Rojas, 2014)

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Esta información se obtuvo de la Resolución N°.- 005-CPO-006-2009-CNTTTSV de fecha 11 de noviembre de 2009.

Se puede determinar que la frecuencia de partida de los buses intraprovincial de pasajeros del cantón Chambo, es por lo general cada 10 minutos, excepto cuando no hay mucha demanda de pasajeros que el tiempo varía entre 15 y 30 minutos el intervalo más largo.

- **Confort y comodidad**

El confort se encuentra asociado a la comodidad que obtienen los usuarios al ocupar una unidad de transporte y si los vehículos en su parte estructural presentan las condiciones necesarias para brindar comodidad como asientos anatómicos, espacios entre asientos adecuados, salidas amplias para uso de emergencias, apropiada ventilación.

En el transporte intraprovincial de pasajeros, la norma técnica (INEN- NTE-1323) indica que la masa promedio de un ocupante es de 70kg que puede llevar una masa mínima de equipaje de 5kg, y un equipaje de bodega de 100 kg, la ocupación máxima de pasajeros de pie será de 6 por metro cuadrado solo para el transporte intraprovincial.

La norma ecuatoriana (INEN, 2010) señala que los asientos de los buses interprovinciales debe ser reclinables e individuales, contar con apoyacabezas y apoyabrazos. El ancho libre del asiento será de 45cm como mínimo; la distancia entre los asientos, medido desde la parte posterior de un asiento a la parte delantera de otro asiento, será de 70 cm como mínimo.

El ancho del corredor central debe tener una distancia de 35 cm como mínimo, medido entre los bordes laterales de los asientos.

- Seguridad

La seguridad es uno de los factores de mayor importancia al ofertar un servicio, más aún cuando se trata del traslado de personas, pues se debe considerar la implementación de un sistema de seguridad efectivo, el mismo que al ser activado brinde la ayuda correspondiente en el menor tiempo posible.

Los buses de transporte de pasajeros intraprovincial, (Tránsito., 2013) cuentan con el Sistema “Transporte Seguro”, cuyo objetivo es reducir el índice de siniestralidad en las vías del Ecuador, además de contribuir a la seguridad de los pasajeros ante actos directivos de robo en las unidades de transporte.

El sistema de Transporte Seguro para buses cuenta con los siguientes equipos:

- 1 grabador digital de video móvil.
- 1 GPS.
- Cámaras de video infrarrojo con video.
- 1 UPS.
- 3 botones de auxilio.

Este sistema es capaz de recibir y procesar diariamente 18.000 alarmas del botón de auxilio; así como también recibir y almacenar diariamente 20´000.000 de registros GPS en tiempo real, capacidad para atender hasta 100 mil vehículos.

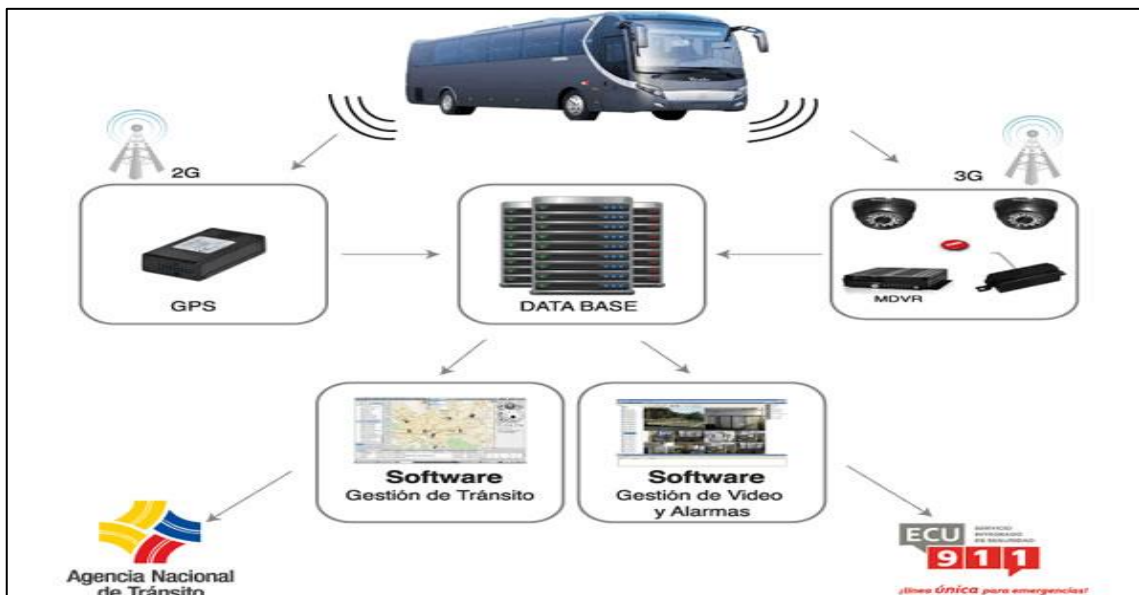


Figura 3-2: Componentes del Sistema de Transporte Seguro.

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito

- Información

La información debe ser procesada de tal manera que los usuarios se mantengan al tanto de las operaciones que se ejecutan en el terminal de transporte, para ello se debe considerar los siguientes elementos:

- Folletos informativos con horarios de salida de las unidades de transporte
- Listado de paradas durante el destino
- Simbología y señalización en las zonas internas
- Mapa general del terminal de transporte
- Mapa de sitios de embarques
- Información disponible con el personal que colabora en la terminal
- Buzón de sugerencias para mejorar los aspectos de mayor conflicto.

Estas consideraciones ayudarán a que el servicio de transporte público sea visto como una buena opción para el traslado de personas de manera satisfactoria, por lo tanto, debe existir una página en internet habilitada para quienes desean conocer ciertos aspectos.

Se puede concluir expresando que de acuerdo al tamaño de la ciudad y el número de habitantes, mayores serán las dificultades para mantener satisfechos a los usuarios.

2.2.15 Ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial

De acuerdo a lo expresado por la (Asamblea Nacional Constituyente., 2008), se expide la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, promulgada en el Registro Oficial Suplemento N°398 del 07 de agosto del 2008, en la cual se menciona los siguientes ámbitos de operación:

Art. 15.- El Ministro del Sector será el responsable de la rectoría general del sistema nacional de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en coordinación con los GADs, expedirá el Plan Nacional de Movilidad y Logística del transporte y supervisará y evaluará su implementación y ejecución.

SECCIÓN II

DE LAS UNIDADES DEL CONTROL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

Art. 30.2.- El control del tránsito y la seguridad vial será ejercido por las autoridades regionales, metropolitanas o municipales en sus respectivas circunscripciones territoriales, a través de las Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, constituidas dentro de su propia institucionalidad, unidades que dependerán operativa, orgánica, financiera y administrativamente de éstos.

Art. 30.3.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos o Municipales son responsables de la planificación operativa del control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, planificación que estará enmarcada en las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y deberán informar sobre las regulaciones locales que se legislen.

- De la naturaleza y objeto

Art. 47.- El transporte terrestre de personas animales o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.

Art. 48.- En el transporte terrestre, gozarán de atención preferente las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Se establecerá un sistema de tarifas diferenciadas en la transportación pública en beneficio de niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, adultas y adultos mayores de 65 años de edad. El reglamento a la presente Ley determinará el procedimiento para la aplicación de tarifas.

- De las clases de servicio de transporte terrestre

Art. 51.- Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:

- a) Público;
- b) Comercial;
- c) Por cuenta propia; y,
- d) Particular.

Art. 52.- El Estado garantizará la prestación del servicio de transporte público en forma colectiva y/o masiva de personas animales y bienes, dentro del territorio nacional, haciendo uso del parque automotor ecuatoriano y sujeto a una contraprestación económica.

Art. 54.- La prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

- a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, hombres, adultos mayores adolescentes, niñas y niños;
- b) La eficiencia en la prestación del servicio;
- c) La protección ambiental; y,
- d) La prevalencia del interés general por sobre el particular.

Art. 55.- El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.

Art. 56.- El servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado u otorgado mediante contrato de operación a operadoras legalmente constituidas. Para operar un servicio público de transporte deberá cumplir con los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.

- De los servicios conexos de transporte terrestre

Art. 61.- Las terminales terrestres, puertos secos y estaciones de transferencia, se consideran servicios conexos de transporte terrestre, buscando centralizar en un solo lugar el embarque y desembarque de pasajeros y carga, en condiciones de

seguridad. El funcionamiento y operación de los mismos, sean estos de propiedad de organismos o entidades públicas, gobiernos autónomos descentralizados o de particulares, están sometidos a las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

Art. 62.- La Comisión Nacional establecerá las normas generales de funcionamiento, operación y control de aquellas instalaciones, las que serán de uso obligatorio por parte de las empresas operadoras de los servicios de transporte habilitadas.

Art. 63.- Los terminales terrestres, estaciones de bus o similares, paraderos de transporte en general, áreas de parqueo en aeropuertos, puertos, mercados, plazas, parques, centros educativos de todo nivel y en los de los de las instituciones públicas en general, dispondrán de un espacio y estructura para el parqueo, accesibilidad y conectividad de bicicletas, con las seguridades mínimas para su conservación y mantenimiento.

- De los ámbitos del transporte

Art. 65.- El servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación: intracantonal, interprovincial, intrarregional, intraprovincial e internacional.

Art. 66.- El servicio de transporte público intracantonal, es aquel que opera dentro de los límites cantonales. La celebración de los contratos y/o permisos de operación de estos servicios será atribución de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o Metropolitanos o de la Agencia Nacional en los cantones que no hayan asumido la competencia, con sujeción a las políticas y resoluciones de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento.

- De los títulos habilitantes de transporte terrestre

Art. 72.- Son títulos habilitantes de transporte terrestre los contratos de operación, permisos de operación y autorizaciones, los cuales se otorgarán a las personas jurídicas domiciliadas en el Ecuador que tengan capacidad técnica y

financiera y que cumplan con los requisitos exigidos en la Ley y los reglamentos.

Art. 73.- Los títulos habilitantes serán conferidos por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Municipales o Metropolitanos, dentro de los ámbitos de sus competencias.

Art. 75.- Corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ejercicio de sus respectivas competencias, en el ámbito de su jurisdicción, otorgar los siguientes títulos habilitantes según corresponda:

- a) Contratos de Operación para la prestación de servicio de transporte público de personas o bienes, para el ámbito intracantonal; y,
- b) Permisos de Operación para la prestación de los servicios de transporte comercial en todas sus modalidades, a excepción de carga pesada y turismo, para el ámbito intracantonal. En las jurisdicciones donde los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales no ejerzan la competencia de tránsito será la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, quien otorgue los respectivos títulos habilitantes.

Art. 76.- El contrato de operación para la prestación de servicios de transporte público de personas o bienes, es el título habilitante mediante el cual el Estado entrega a una persona jurídica que cumpla los requisitos legales, la facultad de establecer y prestar los servicios a los cuales se refiere la Ley; así como para el uso de rutas, frecuencias y vías públicas. El contrato de operación de servicio del transporte público se sujetará al procedimiento especial establecido en el Reglamento.

El permiso de operación para la prestación de servicios de transporte comercial de personas o bienes, es el título habilitante mediante el cual la Comisión Provincial respectiva, enmarcada en la Ley, el Reglamento y las resoluciones emitidas para el efecto por la Comisión Nacional, autoriza a una persona

jurídica, legal, técnica y financieramente solvente, para prestar servicios de transporte.

2.2.16 Intervención a las Operadoras de transporte.

Las intervenciones a las Operadoras de Transporte de Pasajeros intra e interprovincial, deben enfocarse en cambiar el modelo de gestión de las operadora para que se implemente en todas sus actividades operacionales y financieras las necesidad de priorización de la calidad del servicio y la seguridad vial. El proceso de intervención debe estar debidamente regulado por la ANT. Esta intervención está estipulada en el Reglamento del Procedimiento de Intervención a las Operadoras de Transporte Público Inter e Intraprovincial, como lo estipula el Art. 4 de este reglamento: “**Alcance de la Intervención.**- La intervención tiene como principal objetivo promover una movilidad segura que tenga como base la eficiencia y seguridad operacional, calidad del servicio, rentabilidad y sostenibilidad de la operadora, a través del cumplimiento de los ejes de acción:

- **Gestión Organizacional.** Análisis del contexto organizacional para conocer la estructura administrativa y de gobernabilidad de la operadora, así como el modelo gerencial que dictamina el accionar de los socios o accionista (orgánico funcional).
- **Gestión Financiera:** Toma de decisiones sobre las necesidades financieras de la operadora, optimizando sus recursos para la consecución de los objetivos del modelo de gestión integral.
- **Gestión de Conductores y Personal de Apoyo:** Análisis de las condiciones de trabajo de los conductores y personal de apoyo operativo (perfil, procesos de vinculación, exámenes pre ocupacionales, programas de capacitación y cumplimiento de obligaciones patronales y jornadas de trabajo, entre otros).
- **Gestión de la Prestación del Servicio:** Evidencia sobre los niveles de servicio, que la operadora brinda para cumplir con las expectativas del cliente.
- **Gestión Operativa, Control y Seguridad:** Garantizar el monitoreo, seguimiento y control permanente de la flota vehicular y su persona durante la prestación del servicio, así como garantizar que los vehículos se encuentren en óptimas condiciones de operación y seguridad (Vida útil, mantenimiento preventivo-correctivo y gestión de flota, entre otros). (Agencia Nacional de Tránsito, 2018)

2.2.17 Gestión organizacional

La gestión organizacional de las operadoras de transportes se desarrolla tomando como referencia un Sistema Participativo en el cual se presentan parámetros para alcanzar un adecuado sistema de dirección, para ello se debe establecer:

Tabla 3-2: Variables del sistema participativo

Variables	Autoritario Coactivo	Autoritario Benevolente	Consultivo	Participativo
Proceso de toma de decisión	Las decisiones son adoptadas por instancias superiores, para la implementación de normativa y políticas correspondientes a las actividades de la organización	Los directivos conformaran comisiones para delegar asuntos puntuales de ejecución inmediata.	Se consultará a los socios de las unidades de transporte sobre actividades específicas en las que se requiere de su participación.	Las decisiones adoptadas para los procesos que rigen el accionar de la cooperativa serán comunicadas y controladas por los miembros de la cooperativa, para que se dé cumplimiento a lo establecido.
Sistema de comunicación	Las decisiones adoptadas por los directivos no estarán sujetas a modificaciones una vez establecidas en consenso no podrán ser modificadas, por lo que las políticas tendrán que diseñarse de manera clara y precisa.	La comunicación a las disposiciones tomadas y aceptadas en asamblea, implica mantener una comunicación entre los miembros de la cooperativa para su correspondiente ejecución.	La comunicación entre los socios de la cooperativa de transporte estará dada de manera directa entre sus miembros, por lo que los niveles de confianza serán altos y productivos.	El sistema de comunicación en la cooperativa será un elemento indispensable para generar información oportuna con respecto a las actividades que deben desarrollar en los cronogramas establecidos.
Relaciones Inter-personales	Las responsabilidades determinadas en las políticas y normativa interna deberán ser acatadas conforme se lo ha establecido en los documentos de la cooperativa.	Las relaciones interpersonales deben darse en términos de cordialidad para que la comunicación sea un referente de las buenas relaciones entre miembros.	Se nombrará delegados para hacer llegar los requerimientos de los socios en relación a temas laborales, situación que generará soluciones prácticas.	La conformación de equipos de trabajo aportara en el desarrollo de los procedimientos planteados.
Sistemas de recompensa	El alcance de metas y objetivos de la cooperativa serán reconocidos, así como el incumplimiento a las normas y políticas implementadas.	Los directivos de la cooperativa deben ser enfáticos en las políticas sancionadoras por incumplimiento a las disposiciones Emitidas.	Es importante que se brinde reconocimientos a los socios que han llegado a cumplir los objetivos planteados.	Los grupos determinaran si el cumplimiento de actividades merecen ser premiadas o sancionadas según los resultados alcanzados.

Fuente: (Nunes, 2016)

Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

2.2.18 Sistema de administración de la operadora

La sugerencia planteada para un eficiente sistema de administración de la operadora de servicios de transporte debe cumplir con los siguientes:

- **Planificación**

El sistema de administración se genera con la planificación de actividades en las que los socios de la cooperativa de transporte se enfoquen en el cumplimiento tanto de metas como de políticas internas, con las que se sustentan los reglamentos para el funcionamiento de la asociación. Parte de las metas de las operadoras de transporte es la creación de una misión institucional que puede asociar las actividades a la satisfacción de los usuarios mediante un sistema de transporte de calidad.

- **Organización**

Una de las herramientas básicas para el buen funcionamiento de las operadoras de transporte es conocer su estructura organizacional, apropiada a los parámetros existentes, que esta sea sencilla pero funcional.

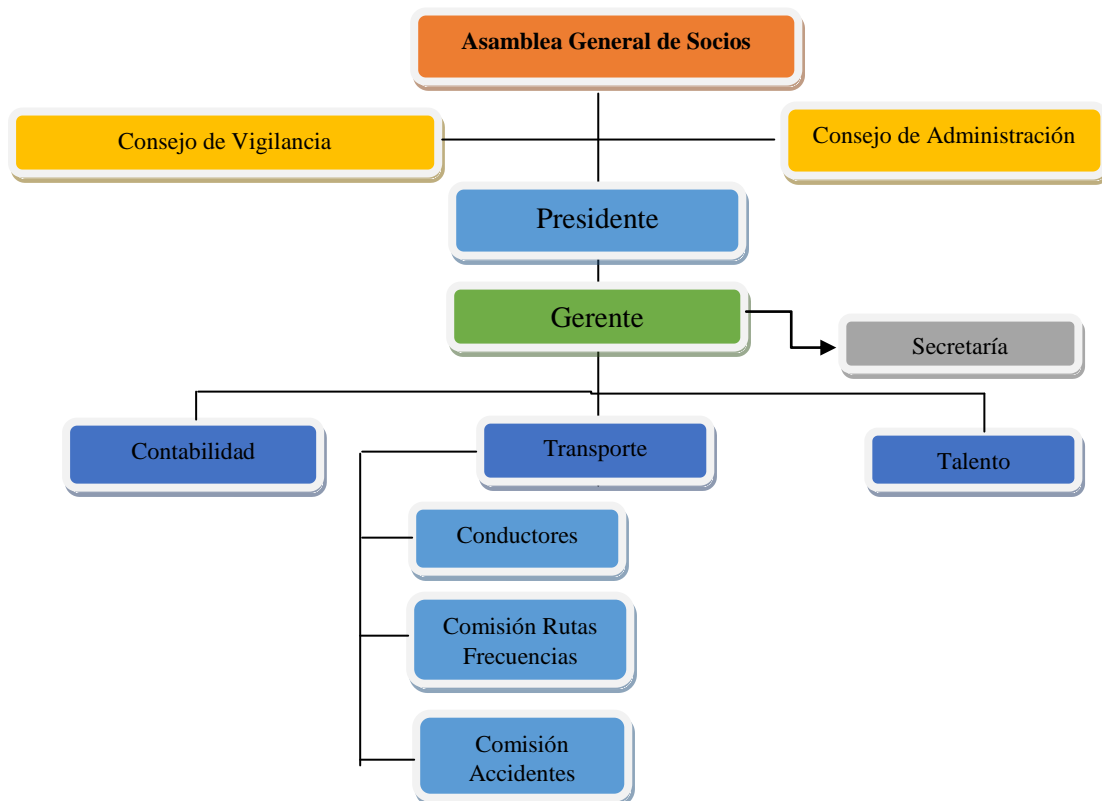


Figura 4-2: Organigrama estructural de una operadora de transporte
 Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

- Dirección

La dirección se encuentra directamente ligada al liderazgo, de ahí que viene hacer un factor importante para que el talento humano de la operadora impulse sus actividades convencidas de que se encuentra en el rumbo correcto, por lo que las características del personal deben enfocarse a cumplir con lo siguiente:

- Proactividad, participativo en todos los ámbitos.
- Motivador, ser positivo e inspirador
- Liderazgo, contar con elementos de juicio para dirigir a grupos.
- Adaptativo, implica adaptarse a las circunstancias
- Ser comunicativo, esto implica saber escuchar para emitir juicios.

- Control

El control es uno de los parámetros que la cooperativa de transporte debe considerar, mediante el uso de este elemento, se puede direccionar las actividades hacia el

cumplimiento de objetivos, o adoptar medidas correctivas en caso de ser necesarias, con el propósito de mejorar los procesos.

Para crear un sistema de control interno eficiente sobre las actividades que se ejecutan en la cooperativa se debe asociar los siguientes elementos:

Calidad

Las calidades de los servicios deben ser evaluados constantemente por la administración de la cooperativa, tomando como fundamento el mejoramiento continuo de la atención brindada por el personal de las diferentes unidades.

Costo

Ofrecer servicios de calidad implica considerar ciertos parámetros que incurren en costos elevados de inversión, tomando esto como parte de las políticas internas en las que se especifica la adecuación de las unidades de transporte para mantener rangos altos de confort y los implementos necesarios para alcanzar la satisfacción de los pasajeros, los requerimientos merecen un análisis minucioso acerca de lo que implica brindar servicio de calidad.

Económico

La relación que provoca el realizar inversiones altas, se verá reflejado en el número de pasajeros que utilicen la unidad, generando rentabilidad para el propietario de la unidad de transporte.

2.2.19 Gestión de talento humano

El mantener procesos eficientes para el desarrollo laboral del talento humano implica adoptar medidas enfocadas en propiciar un adecuado clima laboral al interior de la cooperativa de transporte intraprovincial, ofreciendo respuestas inmediatas a las inquietudes planteadas por los socios.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

La investigación se desarrolló a través de un diseño transversal no experimental, para lo cual fue necesario el uso de comparaciones reflexivas mediante la aplicación de encuestas a los propietarios de las unidades de transporte y a los usuarios de la localidad del cantón Chambo, con la finalidad de establecer la situación actual del servicio de transporte.

3.2 Método de investigación

Inductivo

Para el desarrollo de la presente investigación fue conveniente el uso del método inductivo, por cuanto se indagó a los usuarios la apreciación que tienen en relación a los servicios que el transporte público intraprovincial les ofrece para trasladarse a las diferentes localidades.

Deductivo

Este método aportó al conocimiento desde la perspectiva que los dueños del transporte público tienen en cuanto a los servicios que vienen brindando a los usuarios de la localidad y como estos contribuyeron en el desarrollo del cantón.

3.3 Enfoque de la investigación

Cuantitativo

Este método se empleó en la recolección de información la cual a través de un análisis proporcionó las pautas para identificar los hechos sobresalientes en la prestación de servicios que ofrecen los medios de transporte del cantón Chambo y a partir de los resultados alcanzados, se propuso los lineamientos necesarios para obtener la calidad de los mismos.

Cualitativo

El uso del método cualitativo proporcionó un registro de datos en el lenguaje propio de los encuestados, por cuanto se consideró que los resultados son vitales en el desarrollo de la investigación, debido a que se llegó a conocer los parámetros que ocasionaron la problemática relacionada con la calidad de los servicios a los pasajeros del transporte público masivo intraprovincial.

3.4 Alcance de la investigación

Descriptivo

El alcance de la investigación se lo realizó a través de la descripción de cada uno de los elementos que componen la calidad de los servicios que los usuarios del transporte público recibieron en las unidades en las que se trasladaron desde el cantón Chambo.

Explicativo

Mediante el uso de una investigación explicativa se determinaron las causas que originaron la calidad de los servicios que recibieron los usuarios del cantón Chambo en los medios de transporte público.

3.5 Población de estudio

Población

Según el Censo realizado por el INEC en el año 2010 el Cantón Chambo tenía una población de 11.885 habitantes, con una tasa de crecimiento del 0.03%, se proyecta la

población al primer semestre del año 2019, con una población aproximada de 13.640 habitantes (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2014 -2019), al ser una cantidad importante se procedió al cálculo de la muestra, con la finalidad de que las variables puedan ser manipuladas para obtener resultados confiables.

3.6 Unidad de análisis

Los sujetos de estudio fueron los usuarios de los servicios de transporte público masivo del cantón Chambo.

3.7 Selección de la muestra

Se aplicó la fórmula para calcular el tamaño de la muestra partiendo del conocimiento de la población que se estima en 13,640 habitantes en el cantón Chambo.

Tamaño de la muestra

Mediante la aplicación de la presente fórmula se estableció la muestra:

$$n = \frac{Z^2(p) * (q) * (N)}{(e^2)((N - 1) + ((Z^2) * (p) * (q)))}$$

En dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población = 13,640 (número de habitantes proyectados al 2019 del cantón Chambo)

p = Probabilidad de éxito 0.50

q = Probabilidad de fracaso 0.50

Z2 = Valor obtenido mediante niveles de confianza 1,96

e2 = Límite aceptable de error muestral 0,05

Cálculo:

$$n = \frac{Z^2(p) * (q) * (N)}{(e^2)((N - 1) + ((Z^2) * (p) * (q)))}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.50)(0.50)(13,640)}{(0.0025)((13,640 - 1) + (3.8416)(0.50)(0.50))}$$

$$n = \frac{13,099856}{0,034001}$$

$$n = 385.27 = 385 \text{ encuestas}$$

Los resultados al haber aplicado la fórmula determinaron que el número de encuestas fueron 385, procediendo a su aplicación a través de cuestionarios, con la finalidad de obtener información relativa al tema de investigación.

3.8 Técnicas de recolección de datos primarios y secundarios

Para la propuesta de mejoramiento se utilizaron las siguientes técnicas:

Encuestas

Se aplicó la técnica de la encuesta para recolectar datos tanto de los conductores de las unidades de transporte como de los usuarios, mismas que se elaboraron de acuerdo a los parámetros que implica el medir la calidad de los servicios. (Anexo G).

Entrevistas

Fue necesario el empleo de esta técnica para conocer la apreciación que los organismos de control (ANT, GAD) y operadoras de transporte tienen de la calidad del transporte público masivo intraprovincial.

Observación directa

Mediante la observación directa (fichas de observación), se llegó a verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la norma INEN 2010, para la determinar las características técnicas para la fabricación de las carrocerías de los buses de pasajeros intraprovincial.

3.9 Instrumentos de recolección de datos primarios y secundarios

Cuestionarios

Se emplearon cuestionarios diseñados mediante la aplicación de preguntas cerradas y de elección múltiple que aportaron a la obtención de información relevante frente a la variable de estudio.

Guía de entrevista

El uso de una guía de entrevista permitió conocer la apreciación que tiene el Director de la ANT de Chimborazo sobre el control que realiza esta agencia al servicio de transporte de pasajeros del Cantón Chambo, así como también se entrevistó al Jefe la Unidad de Transporte, Transito y Seguridad Vial del GAD Municipal de Chambo para conocer su apreciación sobre los proyectos que ha implementado la municipalidad para mejorar la señalética y las vías del Cantón. También se entrevistó al presidente de cooperativa de transporte para conocer su criterio frente a los servicios que ofertan.

3.10 Instrumentos para procesar datos

Al finalizar el trabajo de campo se cuenta con información ya recopilada a través de los instrumentos y técnica de recolección de datos, se procedió a ordenar, clasificar y depurar la información, para continuar con la respectiva tabulación, mediante la aplicación del programa Excel, con el cual se obtuvo los resultados para ser analizados e interpretados mediante la prueba de Chi Cuadrado para probar o rechazar la hipótesis planteada.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e interpretación de los resultados.

Se detallan a continuación los resultados obtenidos luego de la aplicación de las técnicas de investigación, a seguir se detallan:

4.1.1 Encuestas de opinión a usuarios del servicio

1. ¿Utiliza frecuentemente los servicios de transporte público de pasajeros existentes en el cantón?

Tabla 1-4: Utiliza frecuentemente el transporte público de pasajeros

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	289	75%
No	96	25%
Total	385	100%

Fuente: Encuestas de opinión

Elaborado por: Manuel Capelo

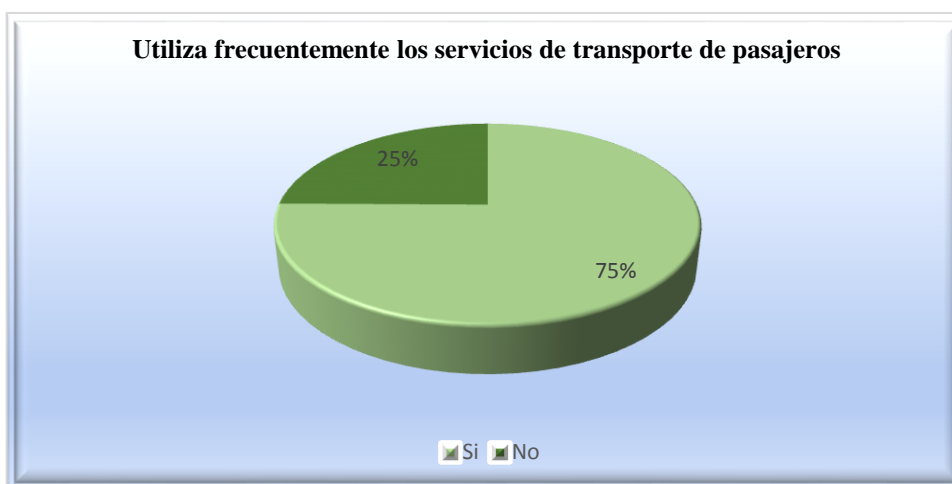


Figura 1-4: Utiliza frecuentemente el transporte público de pasajeros.

Fuente: Tabla 1- 4

Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

Interpretación

El 75% de los encuestados manifestó utilizar frecuentemente el servicio del transporte en el cantón Chambo, pero el 25% restante expreso que lo utiliza pero no frecuentemente.

2. ¿Desde su apreciación cómo calificaría el servicio?

Tabla 2-4: Como califica el servicio

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Regular	100	26%
Bueno	131	34%
Malo	154	40%
Deficiente	0	0%
Total	385	100%

Fuente: Encuestas de opinión
Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

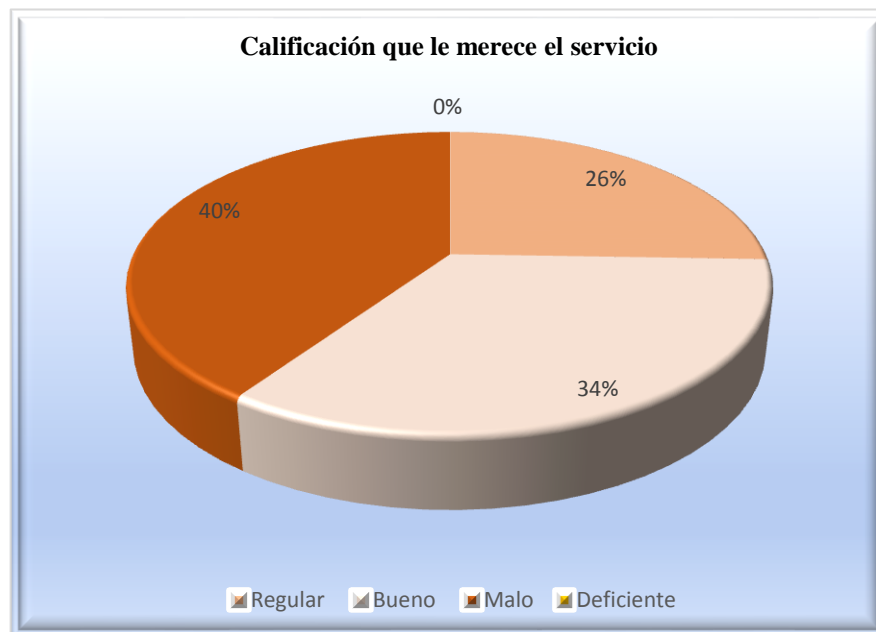


Figura 2-4: Cómo califica el servicio

Fuente: Tabla 2 - 4
Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

Interpretación

Los encuestados calificaron el servicio de transporte como: Un 26% indica que desde su apreciación es regular; mientras que para el 34% este es bueno; un 40% manifestó que es malo.

3. ¿Considera usted que las unidades de transporte cumplen con las expectativas del usuario en cuanto a comodidad?

Tabla 3-4: Las unidades de transporte son cómodas

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	127	33%
No	258	67%
Total	385	100%

Fuente: Encuestas de opinión
Elaborado por: Manuel Capelo (2009)

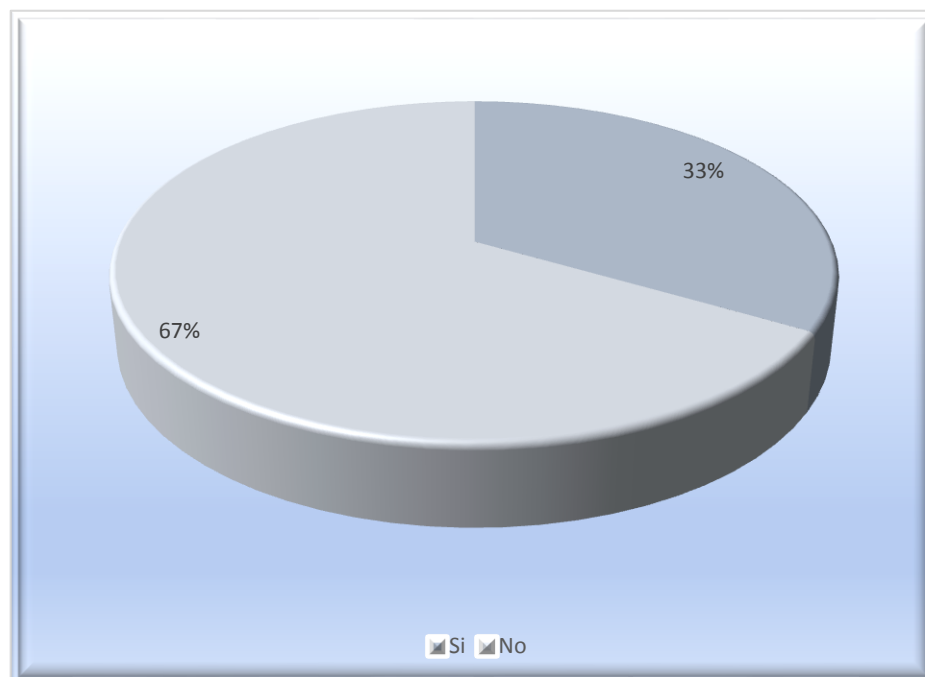


Figura 3-4: Las unidades de transporte son cómodas

Fuente: Tabla 3- 4
Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

Interpretación

Las respuestas otorgadas con relación a la pregunta si las unidades de transporte cumplen con las expectativas de los usuarios en cuanto a comodidad fueron: el 33% está de acuerdo en que estas unidades cumplen con sus expectativas en cuanto a comodidad, pero una mayoría del 67% expresó que no se sienten satisfechos con las unidades debido a que estas no son cómodas.

4. ¿Cree usted que las condiciones de los vehículos, influyen en la calidad de los servicios?

Tabla 4-4: La condición de los vehículos influye en los servicios

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
No	39	10%
Si	347	90%
Total	385	100%

Fuente: Encuestas de opinión
Elaborado por: Manuel Capelo (2009)

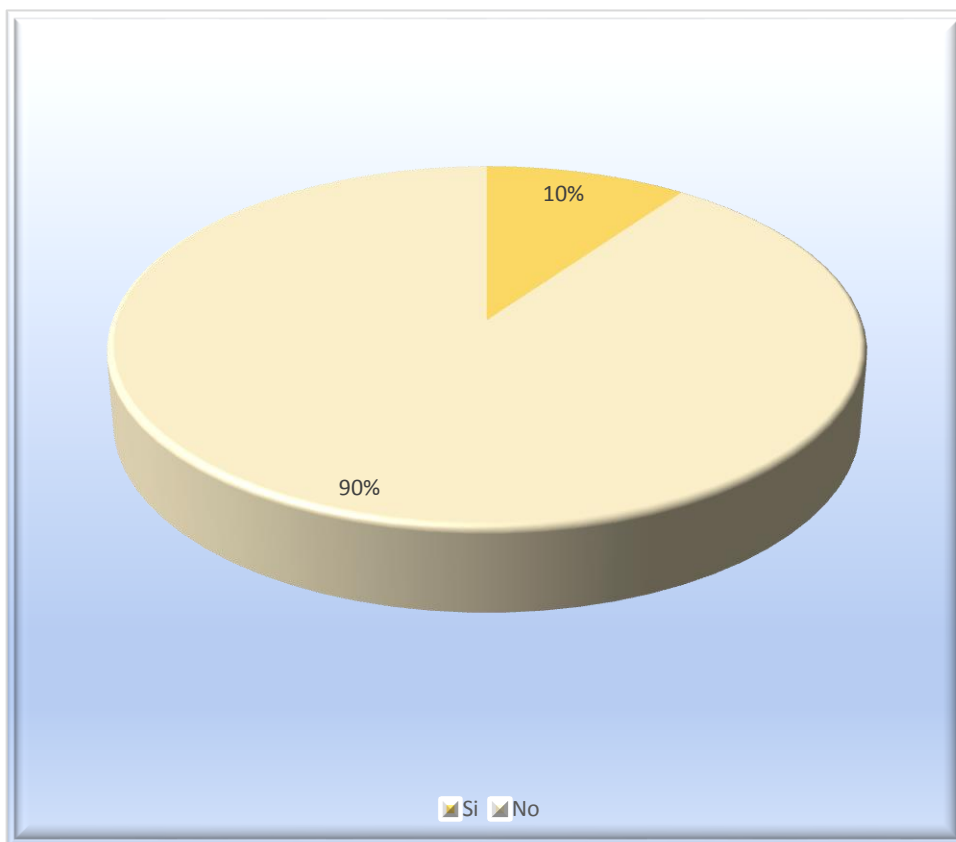


Figura 4-4: La condición de los vehículos influye en los servicios

Fuente: Tabla 4 - 4
Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

Interpretación

Con relación a la pregunta si las condiciones de los vehículos influye en la calidad de los servicios, las respuestas fueron: en un 10% los encuestados indican que no influye en la calidad de los servicios, pero el 90% indicó que si influye la condición de los vehículos en la calidad de los servicios.

5. ¿Considera usted, que las unidades de transporte cuentan con todos los elementos para ofrecer servicios de alta calidad?

Tabla 5-4: Las unidades cuentan con elementos para ofrecer servicios de calidad

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	142	37%
No	243	63%
Total	385	100%

Fuente: Encuestas de opinión
Elaborado por: Manuel Capelo (2009)

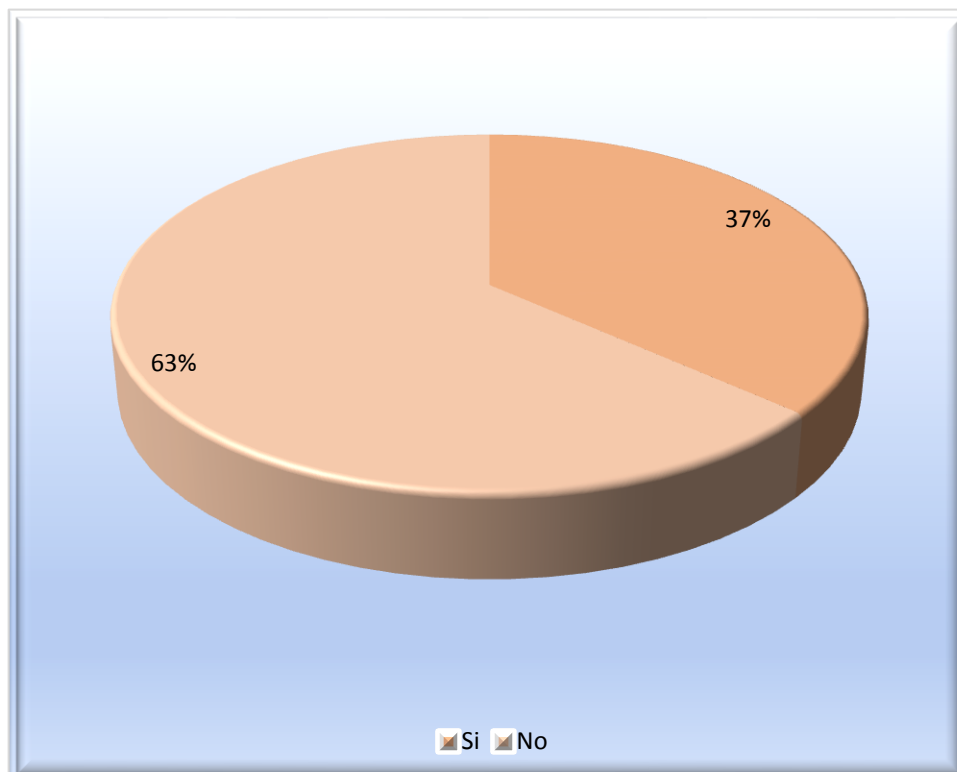


Figura 5-4: Las unidades cuentan con elementos para ofrecer servicios de calidad

Fuente: Tabla 5- 4
Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

Interpretación

Un 63% de la población que fue encuestada expresó que las unidades de transporte no cuentan con todos los elementos para ofrecer servicios de alta calidad, pero para el 37% restante en cuanto a la pregunta planteada expreso cuentan con todos los elementos para ofrecer servicios de alta calidad.

6. ¿Considera usted que las unidades de transporte cumplen con las expectativas del usuario en cuanto a la atención que ofrecen?

Tabla 6-4: Las unidades de transporte cumple con las expectativas de atención.

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	100	26%
No	285	74%
Total	385	100%

Fuente: Encuestas de opinión
Elaborado por: Manuel Capelo (2009)

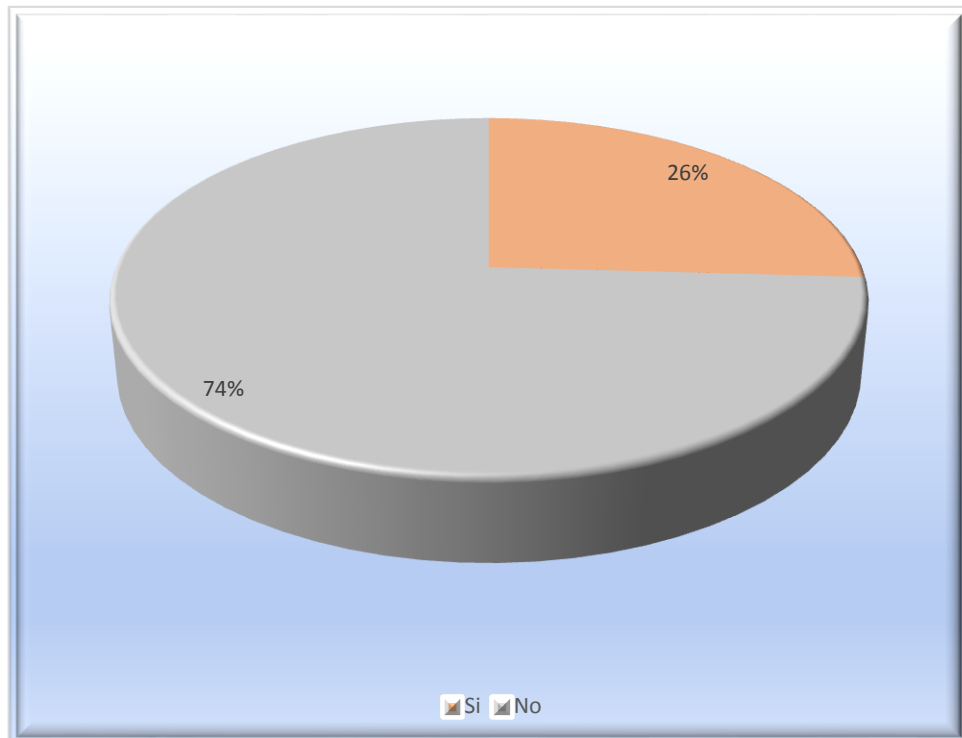


Figura 6-4: Las unidades de transporte cumplen con las expectativas de atención.

Fuente: Tabla 6 - 4
Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

Interpretación

Para el 26% de la población encuestada manifiesta que las unidades de transporte público cumplen con las expectativas de atención, pero el 74% de ellos indicó no estar de acuerdo con tal afirmación debido a que estas no cumplen con las expectativas de atención.

7. ¿Cree usted que el personal que labora en las unidades de transporte se encuentran capacitados para brindar servicios de calidad a los usuarios?

Tabla 7-4: El personal de las unidades de transporte se encuentra capacitado

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	39	10%
No	345	90%
Total	385	100%

Fuente: Encuestas de opinión
Elaborado por: Manuel Capelo (2009)

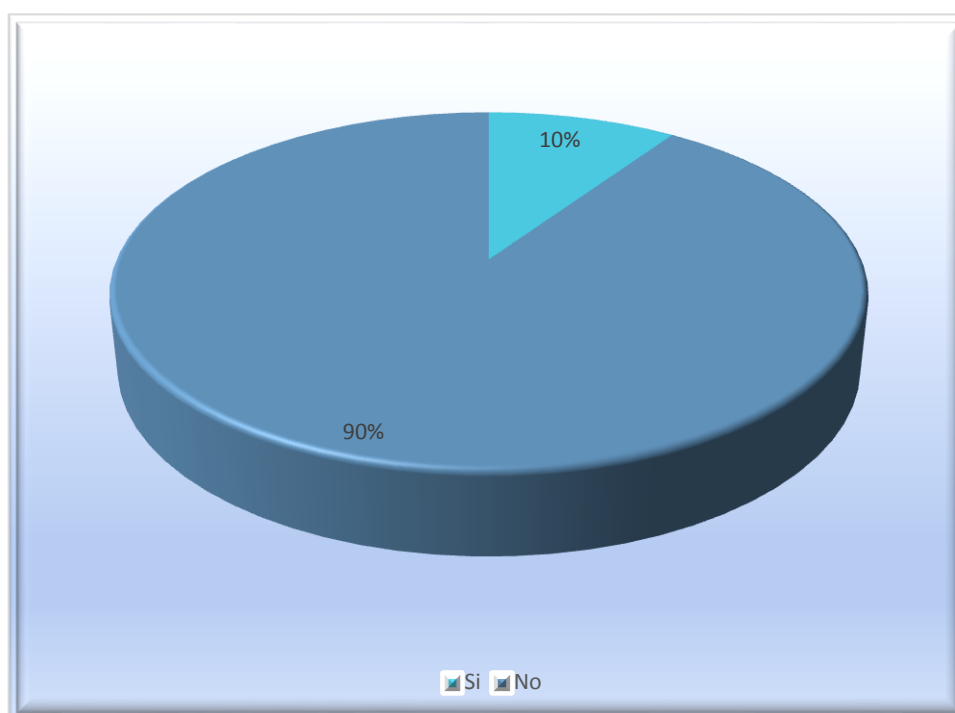


Figura 7-4: El personal de las unidades de transporte se encuentra capacitado

Fuente: Tabla 7 - 4
Elaborado por: Manuel Capelo (2009)

Interpretación

El 10% de las respuestas obtenidas en la encuesta afirman que el personal que labora en el transporte se encuentra capacitado para brindar servicios de calidad a los clientes, mientras que para el 90% de los encuestados dicho personal no posee los conocimientos necesarios para ofrecer servicios de calidad.

8. ¿Cree usted que el valor de la tarifa es justa para el servicio prestado?

Tabla 8-4: La tarifa de pasaje es justa

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	215	56%
No	170	44%
Total	385	100%

Fuente: Encuestas de opinión
Elaborado por: Manuel Capelo (2009)

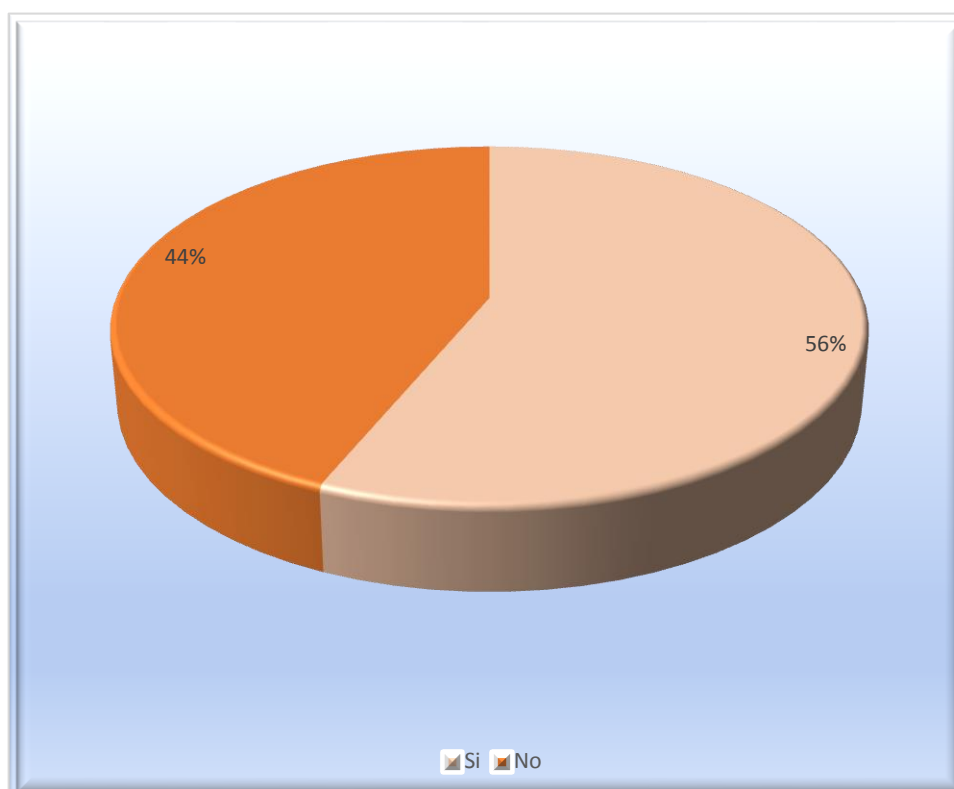


Figura 8-4: La tarifa de pasaje es justa

Fuente: Tabla 8 - 4
Elaborado por: Manuel Capelo (2009)

Interpretación

El 56% supo indicar que desde su apreciación el valor por la tarifa del servicio de transporte público al cantón Chambo es justa, mientras que el 44% de los encuestados no está de acuerdo con que se cobre ese valor si se considera que el servicio es deficiente.

9. ¿Desde su apreciación cree usted que se deben mejorar los servicios que prestan las unidades de transporte?

Tabla 9-4: Se deben mejorar los servicios de transporte

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	281	73%
No	104	27%
Total	385	100%

Fuente: Encuestas de opinión
Elaborado por: Manuel Capelo (2009)

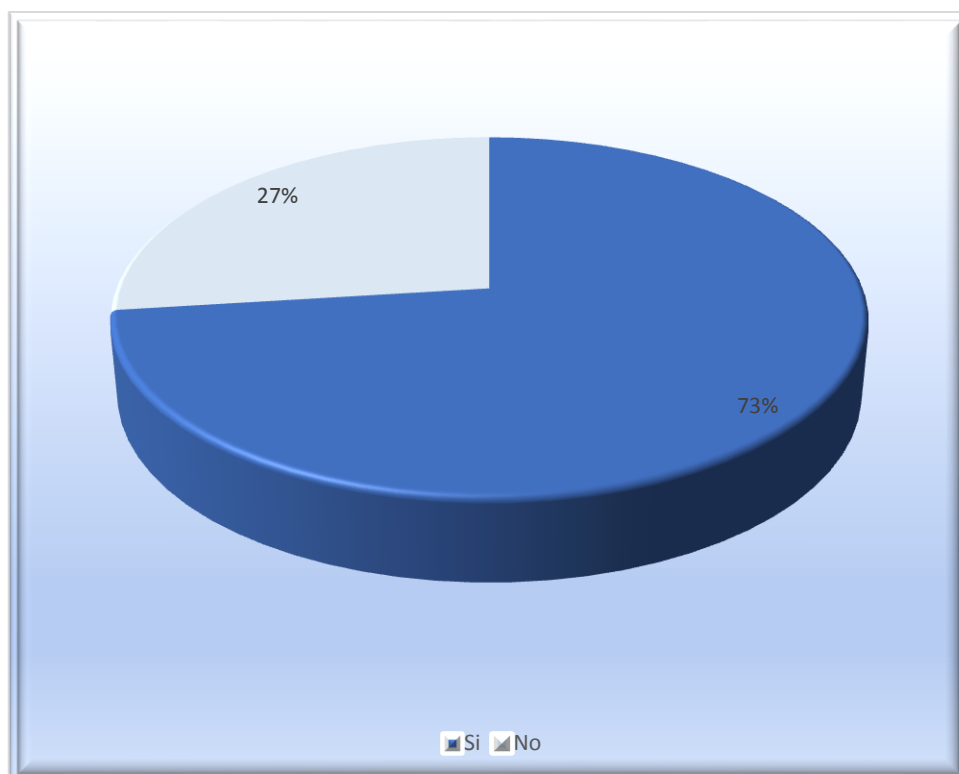


Figura 9-4: Se deben mejorar los servicios de transporte

Fuente: Tabla 9 - 4
Elaborado por: Manuel Capelo (2009)

Interpretación

El 73% de los encuestados respondió de manera afirmativa, indicando que se debe mejorar los servicios que prestan las unidades de transporte, y un porcentaje del 27% considera que los servicios son apropiados según su apreciación.

10. ¿Qué aspectos considera que deben mejorar?

Tabla 10-4: Aspectos a mejorar

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Información	204	53%
Servicio	39	10%
Seguridad	50	13%
Atención	92	24%
Total	385	100%

Fuente: Encuestas de opinión
Elaborado por: Manuel Capelo (2009)

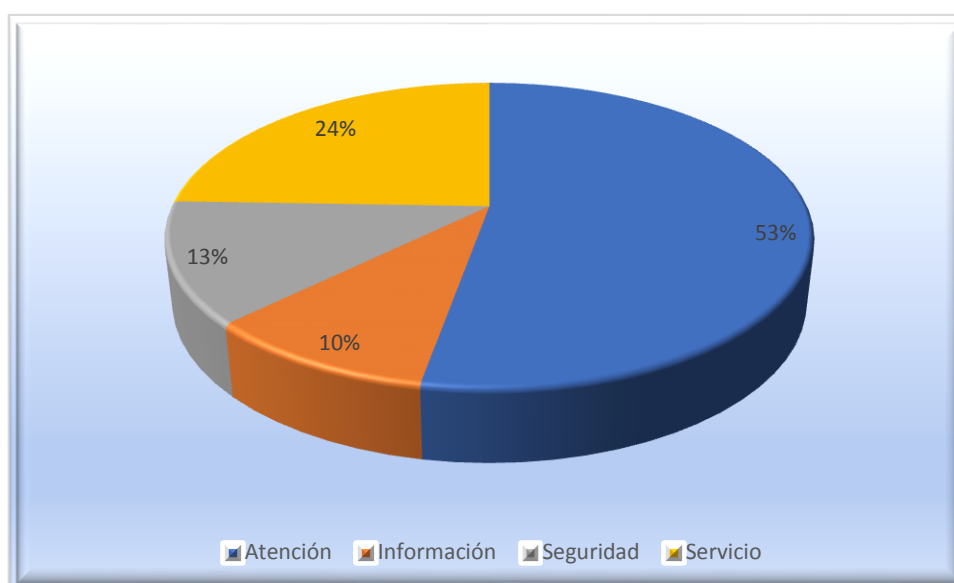


Figura 10-4: Aspectos a mejorar

Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Manuel Capelo (2009)

Interpretación

La encuesta aplicada proporcionó las siguientes respuestas: el 53% indicó que se debe mejorar la información al usuario, debe estar disponible y ser proporcionada por intermedio de varios medios de comunicación y de manera correcta, un 24% expresó que la atención debe mejorar, mientras que el 13% manifestó que se debe mejorar la seguridad, para el 10% el servicio es el aspecto que debe mejorarse si se desea alcanzar estándares de calidad.

4.2. Accesibilidad y confort.

Los parámetros para determinar la accesibilidad a los buses así como el confort de los pasajeros están ya establecidos en las normas INEN, para la fabricación de las carrocerías para los buses intraprovinciales, por esta razón se realizó un levantamiento de información mediante fichas de observación, para determinar qué porcentaje de buses cumplen con los estándares establecidos en las normas de fabricación de las carrocerías.

Las especificaciones técnicas de construcción que presentan los buses de transporte intraprovincial de pasajeros del cantón Chambo se detallan en los anexos A y B.

4.2.1. Cumplimiento de la Normativa Técnica emitida por el INEN sobre las especificaciones técnicas de construcción de los buses de pasajeros.

De acuerdo con las normas emitidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización, en las que se especifican los requerimientos a cumplir en cuanto a condiciones técnicas para los vehículos destinados a prestar servicios de traslado de personas se ha llegado a determinar:

Los vehículos utilizados para brindar el servicio de traslado en el cantón Chambo no cumplen en su mayoría con las especificaciones, siendo el 25% de las unidades las que cuenta con las medidas sugeridas en la normativa, mientras que el 75% se encuentra por debajo del parámetro.

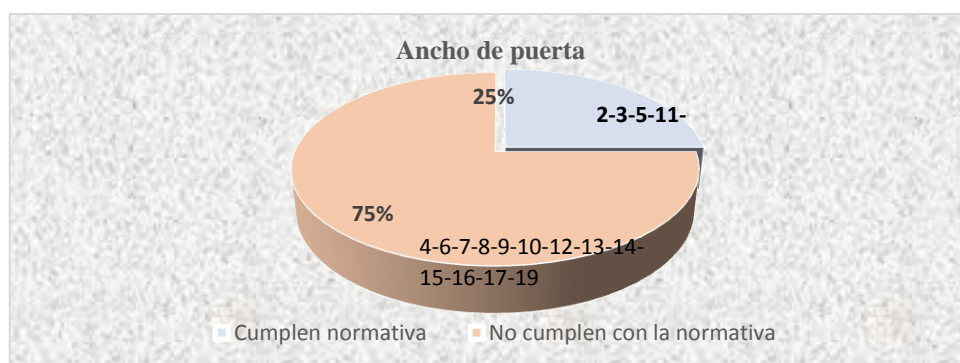


Gráfico 11-4: Ancho puerta unidades transporte Chambo

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

En lo que se refiere al ancho de las puertas de ingreso, la normativa específica un ancho mínimo de 0.80 cm. De los cuales el 25% se encuentran dentro de este requerimiento y el 75% se halla por dejado de los límites establecidos.

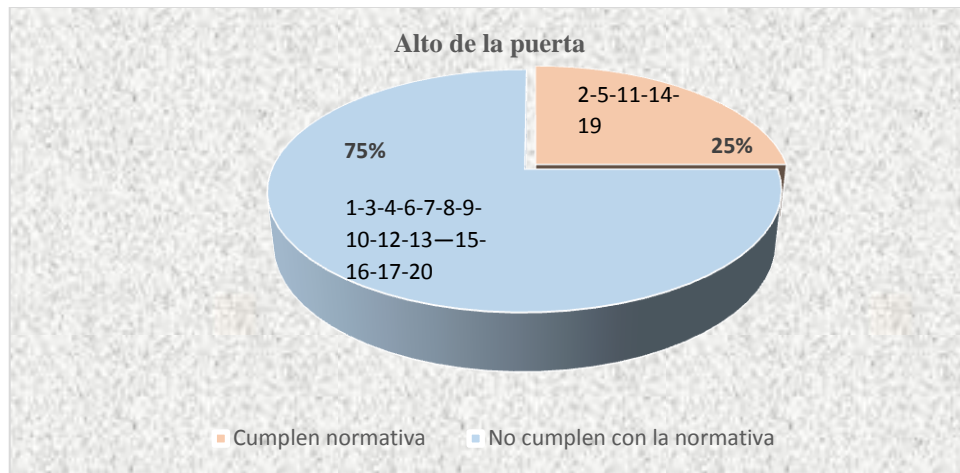


Figura 12-4: Alto de la puerta transporte Chambo

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Las dimensiones establecidas para los peldaños según el INEN deben tener un tamaño de 30 cm como mínimo en el primer peldaño de los cuales las unidades que cuentan con estas medidas son 6. y un número de 13 vehículos tienen 3 peldaños que es lo que establece la normativa.

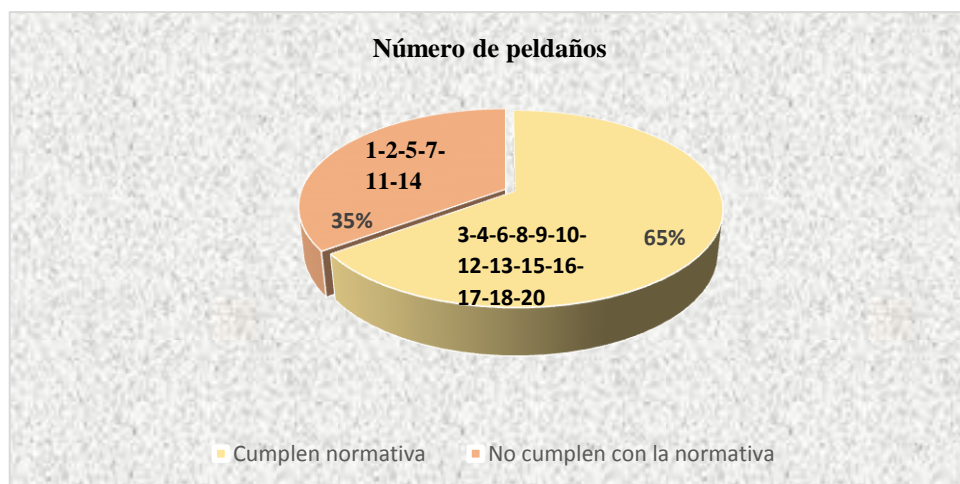


Figura 13-4: Número de peldaños transporte Chambo

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Otro aspecto a considerar es el alto de la contrahuella que debe tener un mínimo de 22 cm., cumpliendo con esta disposición 17 unidades de las 20 que prestan el servicio de transporte intraprovincial en el cantón Chambo.

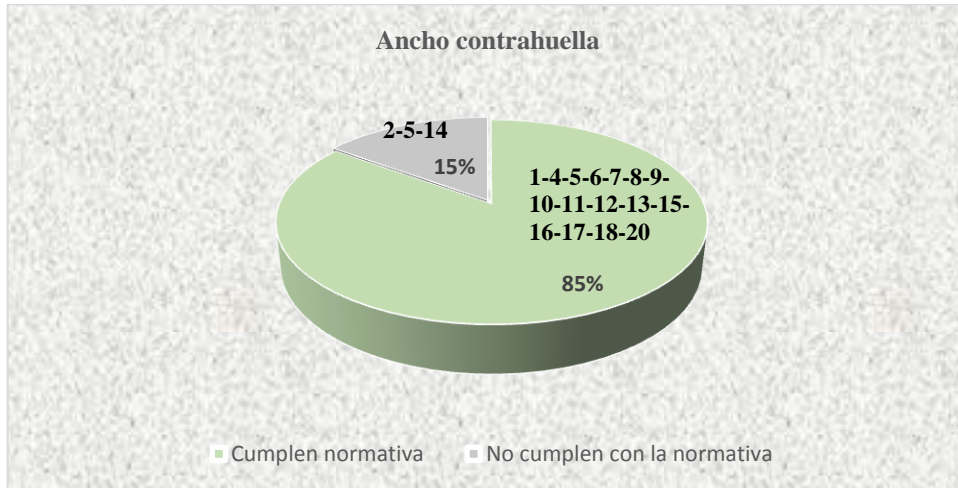


Figura 14-4: Ancho contrahuella transporte Chambo

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Las medidas exigidas para el ancho de los asientos son de 45 cm como mínimo, conforme a lo dispuesto 9 vehículos de transporte cumplen con la normativa establecida.

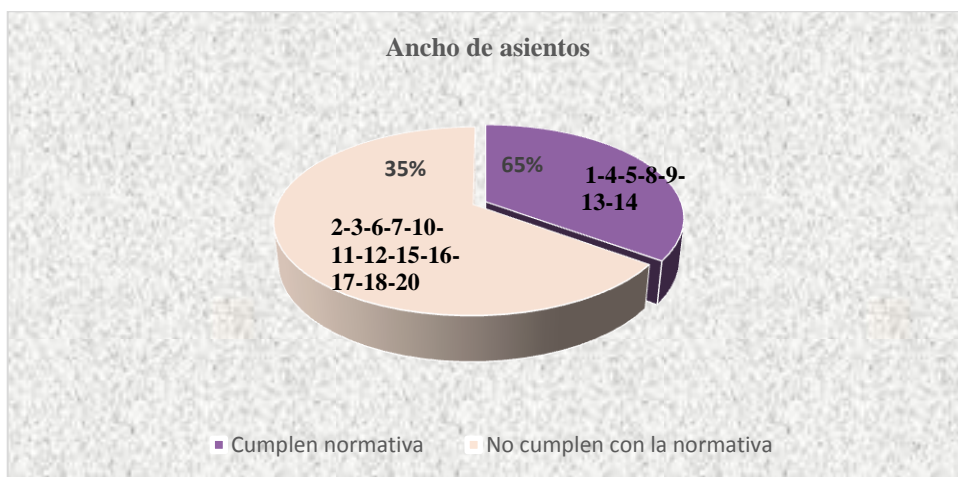


Figura 15-4: Ancho asiento transporte Chambo

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

De igual forma el ancho entre asientos de acuerdo a los requerimientos técnicos debe tener un mínimo de 70 cm, estas características se cumplen en todos los vehículos. Finalmente, las medidas indicadas para el ancho de los pasillos se cumplen en todos los vehículos.

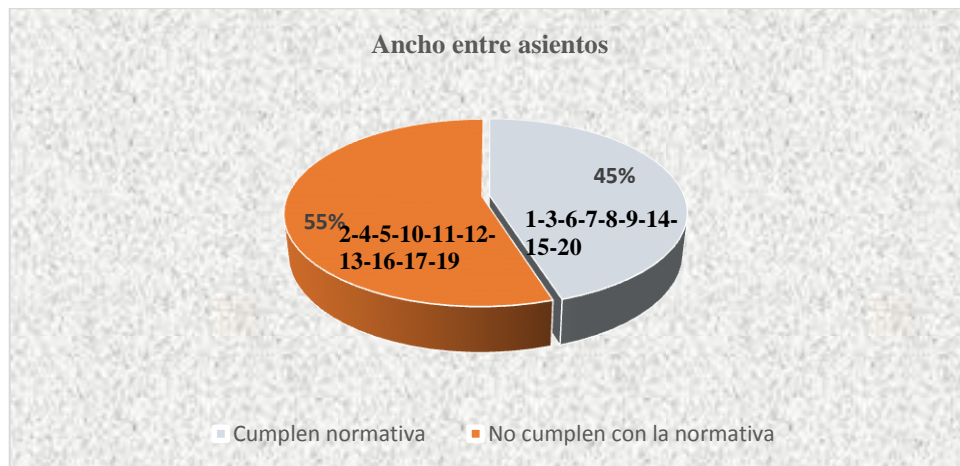


Figura 16-4: Ancho entre asientos transporte Chambo

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

En la compañía **CITRANSTURIS**, las unidades de transporte cumplen determinados parámetros técnicos como el número de peldaños requeridos, el ancho de la contrahuella, el ancho del pasillo y entre dos y tres unidades poseen las medidas adecuadas en el ancho de la puerta, distancia entre asientos y el ancho de los asientos.

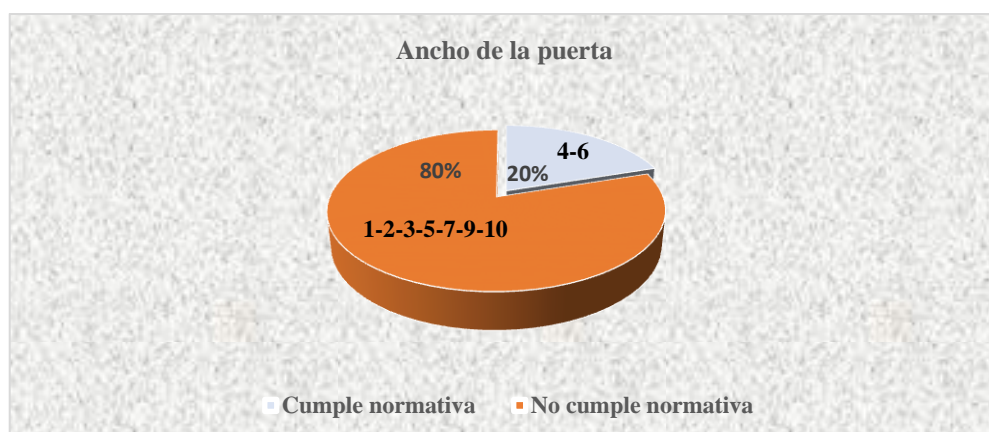


Figura 17-4: Requerimientos medidas ancho de las puertas

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Los parámetros considerados en la normativa INEN, específicamente para el ancho de la puerta, en la cooperativa en mención la cumplen un número de dos vehículos que representa el 20%, ente tanto el 80% restante se encuentra fuera de lo establecido.

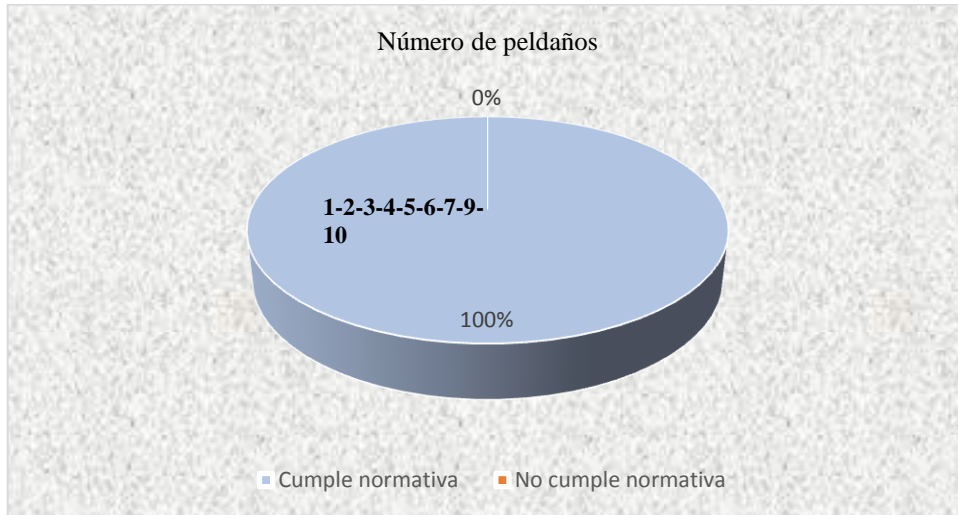


Figura 18-4: Número de peldaños transportes Citransturis

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

En su totalidad los automotores pertenecientes a la cooperativa mencionada cumplen con el número de peldaños que exige la normativa.

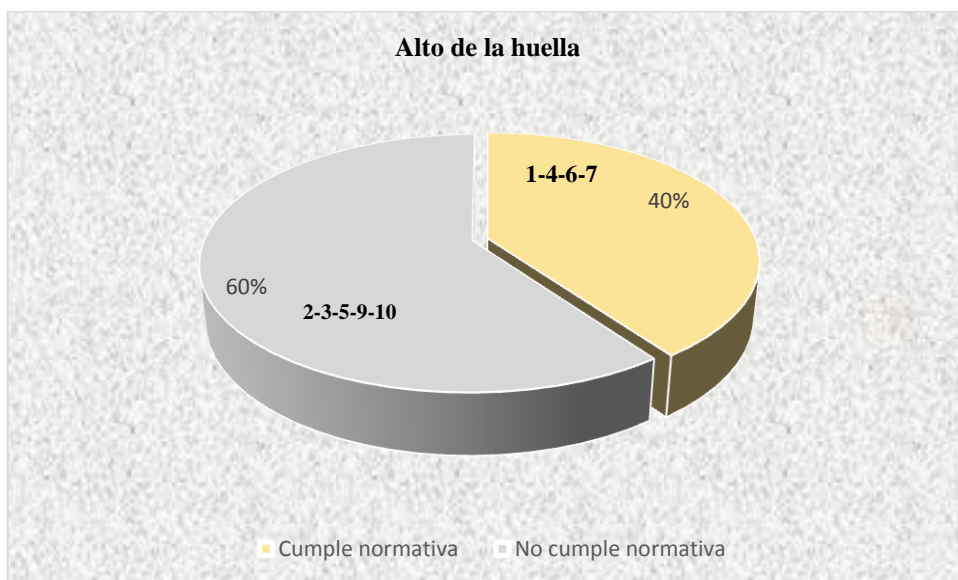


Figura 19-4: Alto de la huella transportes Citransturis

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

En lo que respecta al alto de la huella el 40% de las unidades que se encuentran laborando se acogen a esta normativa, pero un porcentaje mayor que representa el 60% no está dentro de este parámetro.

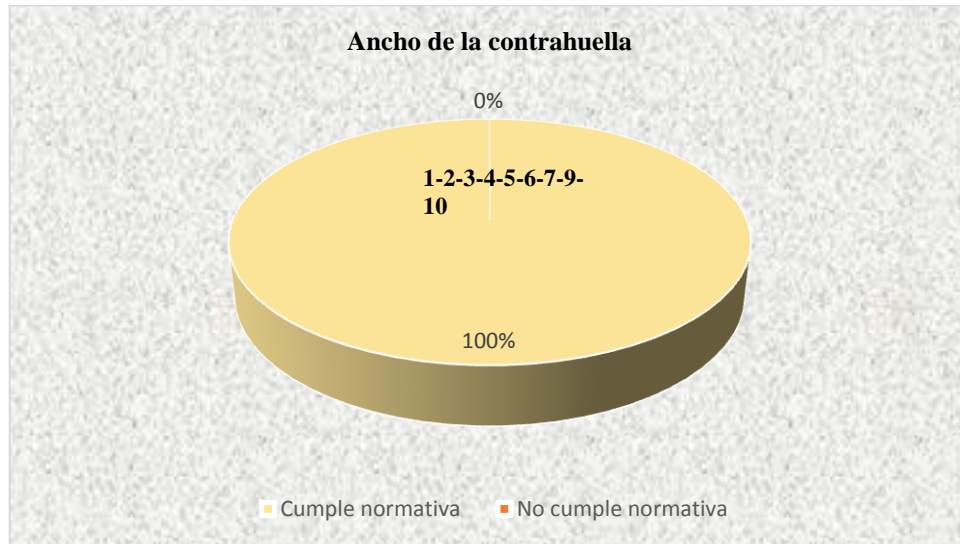


Figura 20-4: Ancho de la contrahuella transportes Citransturis

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Al parecer el 100% de los vehículos tienen las medidas adecuadas en el ancho de la contrahuella.

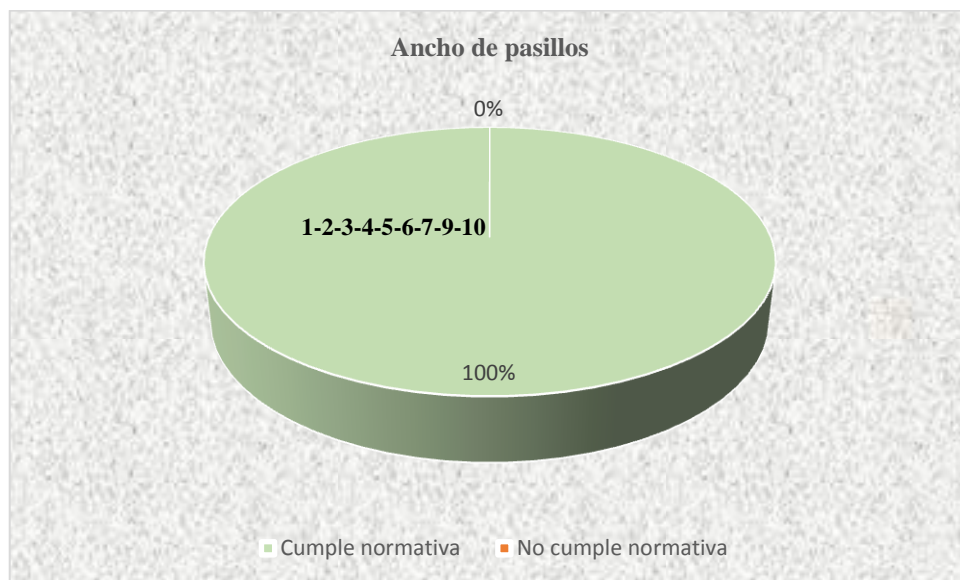


Figura 21-4: Ancho de pasillo transportes Citransturis

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Las dimensiones exigidas para el ancho del pasillo en los vehículos que actualmente prestan los servicios, cumplen al 100% con esta disposición referenciada por el Instituto Ecuatoriano de Normalización.

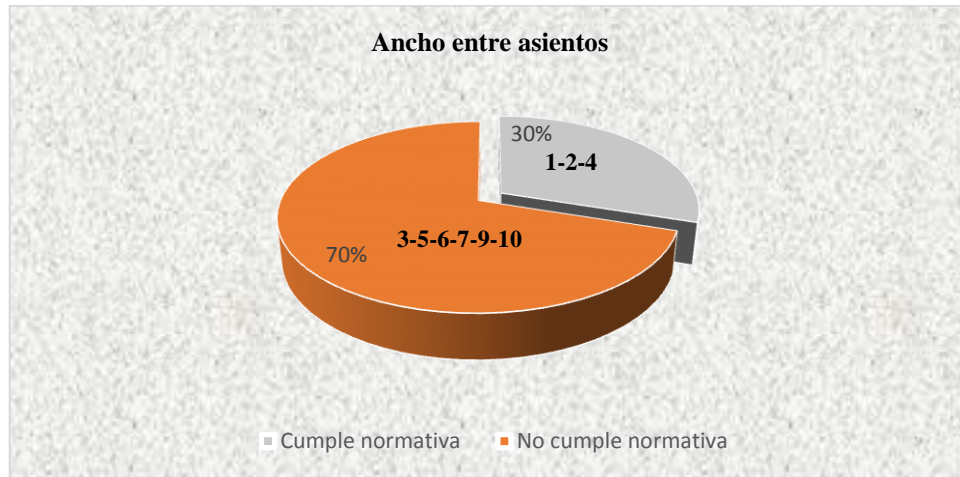


Figura 22-4: Ancho entre asientos transportes Citransturis
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Un porcentaje minoritarios que llega al 30% posee vehículos que se encuentran dentro de los parámetros en cuanto a las dimensiones que deben tener el ancho entre asientos, mientras que el 70% se encuentra lejos de cumplir con lo requerido por el organismo de control.

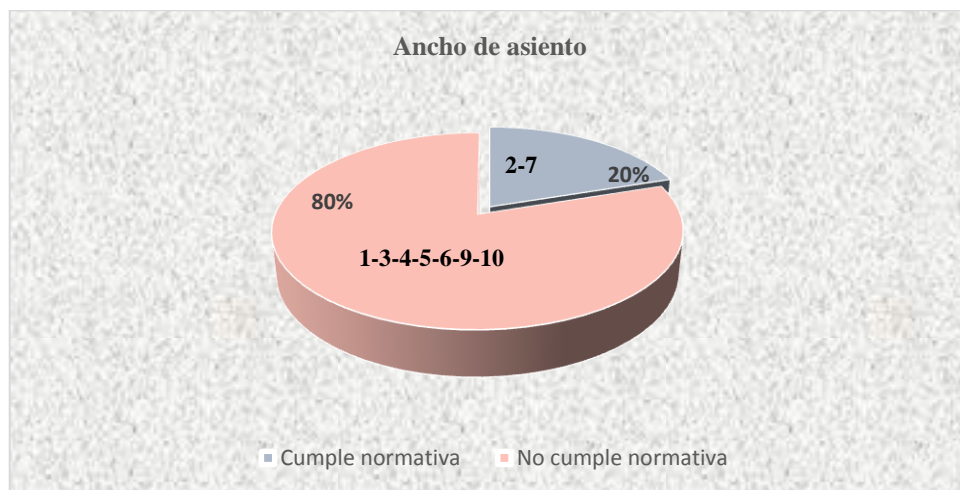


Figura 23-4: Ancho de asiento transportes Citransturis
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Finalmente, las medidas especificadas para el ancho del asiento, las unidades de transporte que cumplen con esta disposición son dos los que representa el 20%, y el 70% no cumple con las características dispuestas por el INEN.

En virtud de que las especificaciones técnicas no se llegan a cumplir en un alto porcentaje y considerando que los vehículos son adquiridos desde concesionarias el incumplimiento no sería por parte de los propietarios de los vehículos sino de las empresas fabricantes que debían tomar como referente las medidas sugeridas.

En todo caso es posible que las nuevas unidades de transporte consideren las especificaciones técnicas y puedan brindar confort a los usuarios y el servicio llegue a ser de alta calidad.

4.3. Índice de ocupación de los buses de Transporte Intraprovincial de pasajeros del cantón Chambo en hora picos.

Uno de los resultados del diagnóstico fue el índice de ocupación de los buses por los pasajeros en las horas consideradas pico, este es un factor muy importante para determinar la comodidad o incomodidad de los usuarios del transporte intraprovincial de pasajeros. Un bus con exceso de su capacidad habitual, es causa de incomodidad en los usuarios que utilizan los asientos de los buses al sentirse apretados y apretujados por los usuarios que están de pie. El índice de ocupación de los buses en las horas consideradas picos en las rutas Chambo-Riobamba y Riobamba-Chambo, se detallan en los anexos C y D.

Tabla 11-4: Consolidado índice ocupacional de buses de pasajeros ruta Chambo - Riobamba en horas picos (6:10 a 7:10)

PARADAS	A-B	B-C	C-D	D-E	E-F	F-G	G-H	H-I	I-J	J-K	K-L
INGRESAN	21	81	173	268	347	373	444	408	289	266	215
SUBEN	62	97	97	85	37	83	20	17	13	0	0
BAJAN	2	5	2	6	11	12	56	136	36	51	215
TOTAL	81	173	268	347	373	444	408	289	266	215	0

Fuente: Anexo C.

Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

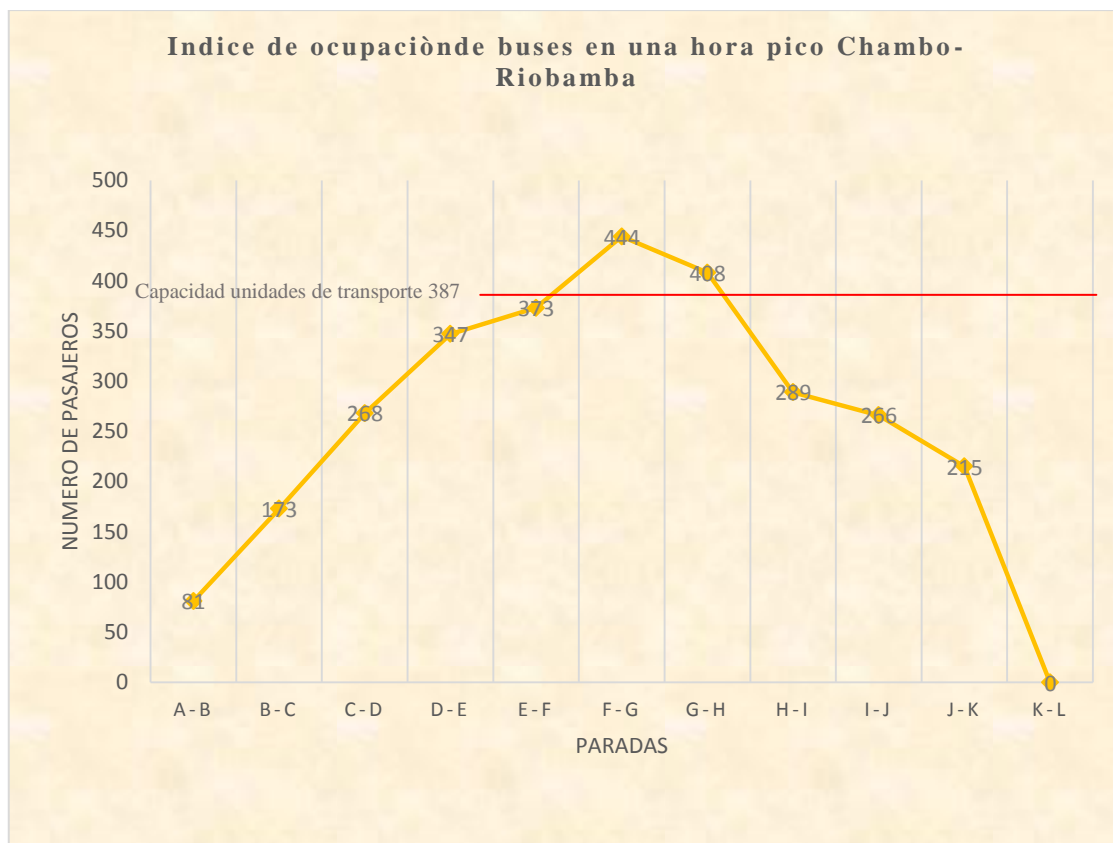


Figura 24-4: Índice de ocupación Frecuencias 6:10 a 7:10 Chambo - Riobamba horas pico

Fuente: Anexo C.

Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

El resultado del consolidado en relación al uso de las unidades de transporte provenientes desde el cantón Chambo, muestra que en las horas consideradas como pico la concentración de pasajeros es mayor en la parada del Carmen y la Dolorosa en un número de 97 personas respectivamente. De igual manera es notorio el número de pasajeros que se bajan en la parada del mercado Mayorista este es de 136 personas, considerando que la capacidad de los vehículos llega a un máximo de 45.

Tabla 12-4: Consolidado índice ocupacional de buses de pasajeros ruta Riobamba - Chambo en horas picos (12:10 a 13:10)

PARADAS	A-B	B-C	C-D	D-E	E-F	F-G	G-H	H-I	I-J	J-K	L-M	M-N
INGRESAN	161	188	208	255	318	343	230	213	182	127	50	28
SUBEN	27	21	47	69	30	0	2	6	0	2	0	0
BAJAN	0	1	0	6	5	113	19	37	55	79	22	28
TOTAL	188	208	255	318	343	230	213	182	127	50	28	0

Fuente: Anexo D.

Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

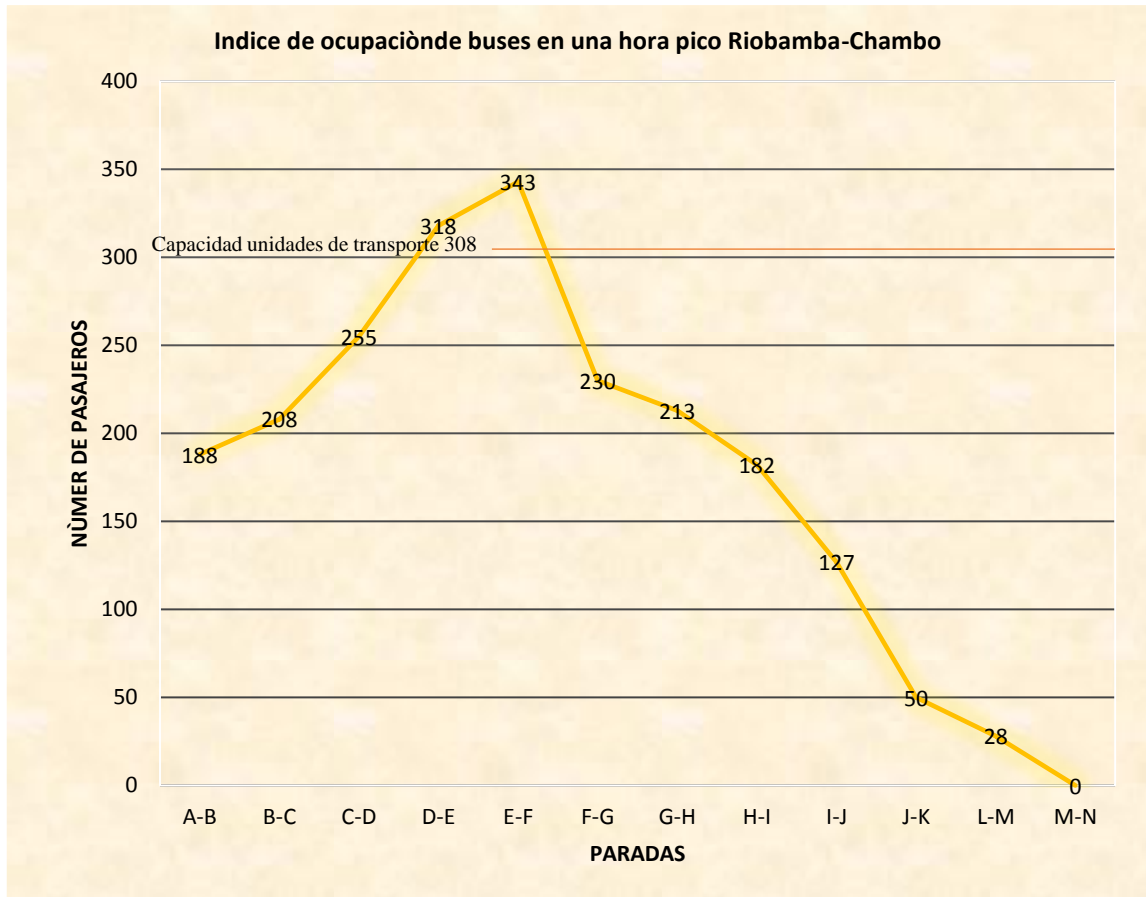


Figura 25-4: Índice de ocupación frecuencias 12:10 a 13:10 Riobamba Chambo horas pico

Fuente: Anexo D.

Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

En el recorrido de los autobuses que se trasladan desde la ciudad de Riobamba a Chambo en las frecuencias de las 12:10 a 13:10 se observa que existe una mayor afluencia de pasajeros en la Terminal la Dolorosa con 161 pasajeros y Mayorista con 69; en lo que respecta a los pasajeros que se bajan el mayor número lo hace en la parada de la Inmaculada con 113 y el Recreo con 55 pasajeros, las unidades de transporte para estas frecuencias tienen una capacidad máxima de 45 pasajeros.

4.4. Parada de Buses

Las paradas de buses son un mobiliario urbano indispensable para que los usuarios del transporte de pasajeros puedan subir y bajar de las unidades de transporte. Estas están compuestas de señalética vertical, señalética horizontal y en el mejor de los casos pueden tener una infraestructura que proteja a los usuarios del transporte de las inclemencias del tiempo y puedan descansar mientras esperan el bus.

4.4.1 Paradas de buses en los trayectos Chambo –Riobamba y viceversa.

En la trayectoria del recorrido desde el cantón Chambo con destino a la ciudad de Riobamba, se evidenció la falta de señalética en las diferentes paradas que realizan las unidades de transporte, cumpliendo parte de la normativa la parada correspondiente a las intersecciones de Cacique Achamba y Guido Cuadrado que posee señalética vertical y horizontal, en el caso de la intersección de Edelberto Bonilla y 18 de Marzo, únicamente existe señalética vertical. Ver anexo E.

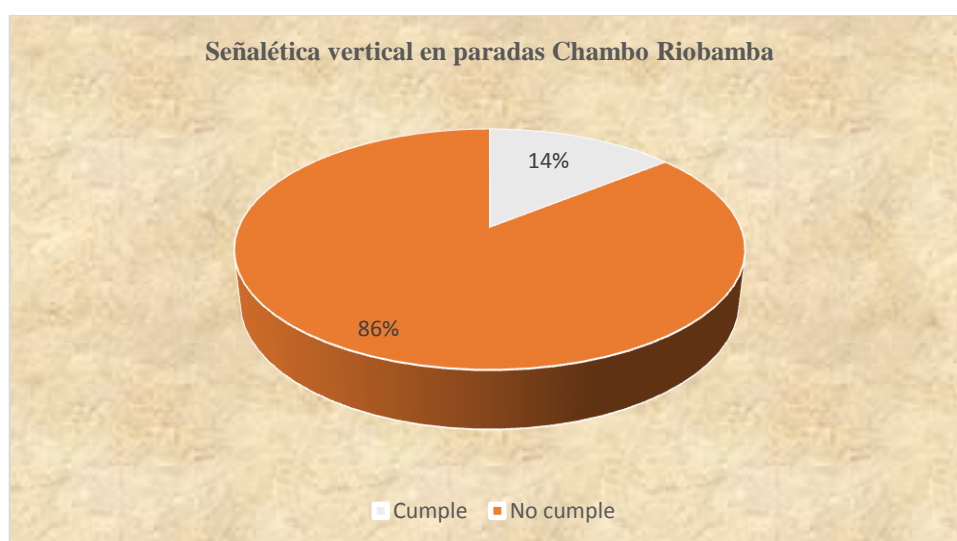


Gráfico 26-4: Señalética vertical Chambo - Riobamba

Fuente: Anexo E.

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

En la señalética vertical en las paradas únicamente el 14% de estas cumple con lo reglamentario.

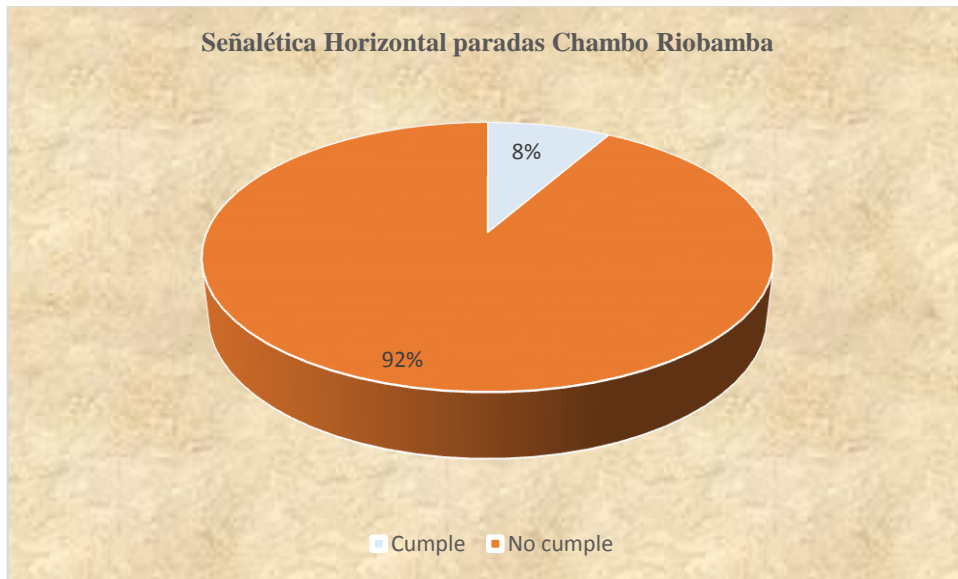


Figura 27-4: Señalética horizontal Chambo - Riobamba

Fuente: Anexo E.

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

En el 8% de las paradas existentes en el trayecto Chambo Riobamba la señalética horizontal cumple los parámetros establecidos por los organismos de control en esta materia, mientras que el 92% no cumple con los requisitos.

4.4.2 Paradas de buses en el trayecto Riobamba – Chambo.

Las condiciones en las que se encuentra las paradas son similares a las del trayecto Chambo Riobamba, exceptuando dos de ellas que cumple con los requerimientos, como es el caso de las intersecciones 18 de Marzo y Guido Cuadrado y 18 de Marzo y Magdalena Dávalos, por otra parte, las paradas de 18 de Marzo y David Parra conjuntamente con la Cacique Achamba y 2 de Diciembre cumplen únicamente con la señalética vertical como se muestra en la tabla. Ver anexo E.

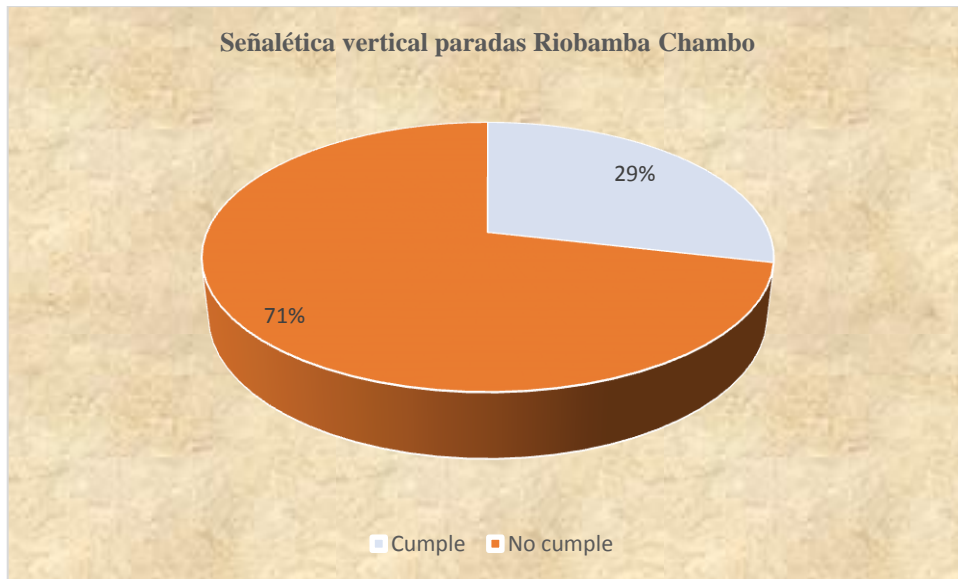


Figura 28-4: Señalética vertical Riobamba - Chambo

Fuente: Tabla Anexo F

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Un 29% de las paradas que se encuentran en el trayecto de las vías Riobamba Chambo cumple con la normativa que exige el uso de espacios asignados a paradas de autobuses, mientras que el 71% no cumple las disposiciones.

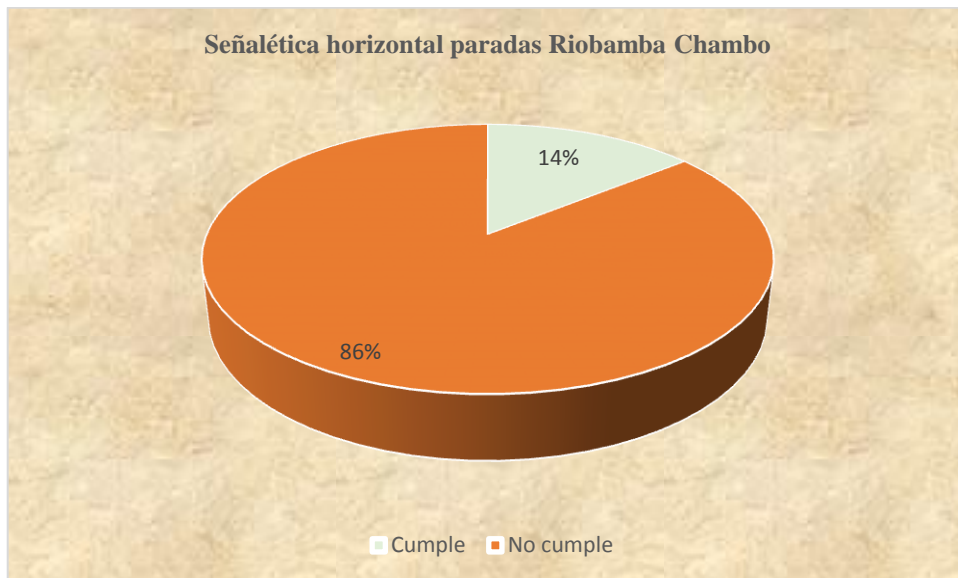


Figura 29-4: Señalética horizontal Riobamba - Chambo

Fuente: Tabla Anexo F.

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

En cuanto a la señalética horizontal el 14% de las paradas en la ruta Riobamba - Chambo, cumple con la normativa y el 86% no se encuentra dentro de este parámetro.

4.5. Tiempo empleado en el traslado

Otro de los parámetros en los que se basa la propuesta es la medición del tiempo que se incluye en el tiempo de traslado de los pasajeros

Tabla 13-4: Tiempo de viaje del transporte público

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
20 -30 min	108	28%
30 - 40 min	200	52%
40 o más	77	20%
Total	385	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Considerando al tiempo como un factor importante dentro de los niveles de satisfacción que desean alcanzar los pasajeros del servicio de transporte intraprovincial, el 52% de los viajeros considera que el tiempo de traslado es de 30 a 40 minutos, que según los usuarios es alto considerando el recorrido que es de aproximadamente 10 Km.

Los buses de transporte intraprovincial de pasajeros del cantón Chambo, realizan el recorrido de la ruta Chambo a la ciudad de Riobamba, donde recorren una distancia de 10,00 Km desde la Terminal Terrestre de Pasajeros del cantón Chambo ubicado en el barrio San Juan, hasta llegar a la Terminal Interparroquial del Barrio La Dolorosa de la ciudad de Riobamba.

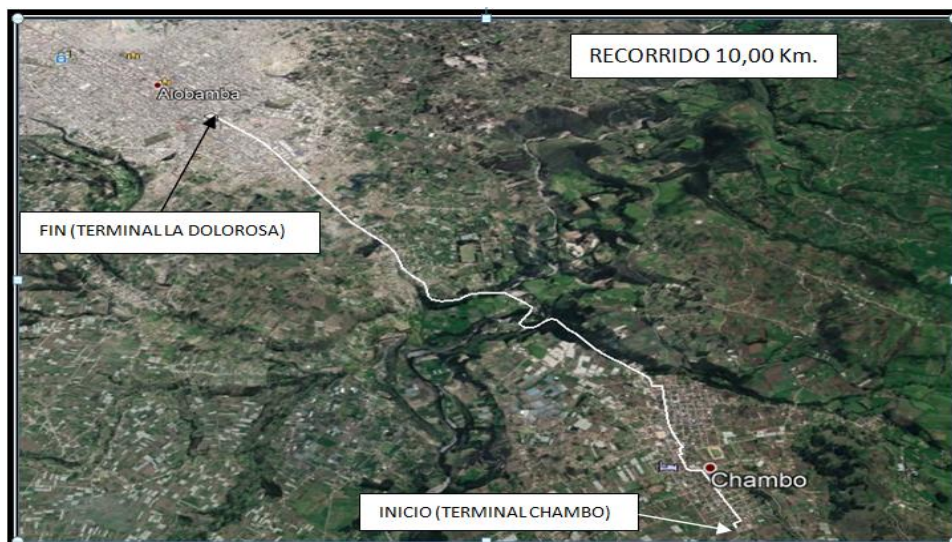


Figura 30-4: Distancia de recorrido Ruta Chambo-Riobamba.

Fuente: Google Maps.

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

La otra ruta es el recorrido desde la terminal sur Interparroquial de pasajeros de la ciudad de Riobamba ubicada en el barrio La Dolorosa, hasta la Terminal Terrestre de pasajeros del cantón Chambo ubicada al final del barrio San Juan, cuyo recorrido es de 10,55 Km.

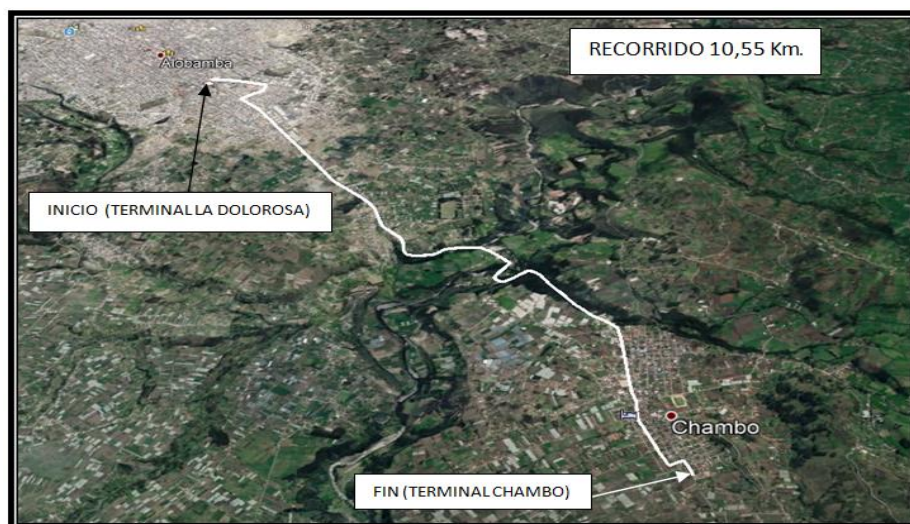


Figura 31-4: Distancia de recorrido Ruta Riobamba-Chambo.

Fuente: Google Maps.

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

4.6. Seguridad.

Los buses de transporte de pasajeros intraprovincial de pasajeros del cantón Chambo, cuentan con el Sistema “Transporte Seguro”, implementados por la Agencia Nacional de Transito.

Todas las unidades de Transporte intraprovincial de pasajeros del cantón Chambo, cuentan con el Sistema de Transporte Seguro para buses que está conformado por:

Tabla 14-4: Equipos del Transporte Seguro.

Equipos	Coop. Chambo	CiaTransturis.
1 grabador digital de video móvil	Todas las unidades	Todas las unidades
1 GPS.	Todas las unidades	Todas las unidades
2 Cámaras de video infrarrojo con video.	Todas las unidades	Todas las unidades
1 UPS.	Todas las unidades	Todas las unidades
3 botones de auxilio.	Todas las unidades	Todas las unidades

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

4.7 Información.

Se pudo determinar que una falencia importante que afecta la calidad del servicio de transporte intraprovincial de pasajeros del cantón Chambo, es la falta de información disponible para el usuario por parte de las operadoras de pasajeros.

La información requerida por los usuarios del transporte de pasajeros del cantón Chambo no está disponible, hay un desconocimiento general sobre la información de sus rutas y frecuencias, la única información que se proporciona al usuario está disponible por parte de los conductores y asistentes de viajes, en consecuencia, de lo expuesto este parámetro se caracteriza como no adecuada.

4.8 Entrevista a los principales actores del sistema de Transporte de pasajeros en el cantón Chambo.

4.8.1 Entrevista al presidente de la cooperativa de transportes Chambo.

Entrevistado: Dr. Carlos Tiuma.

Cargo: Presidente cooperativa de transporte

¿Desde su apreciación cómo considera los servicios que ofrecen las unidades de transporte de la cooperativa?

Considero que brindamos un servicio enfocado en alcanzar la satisfacción de los pasajeros a través del servicio de transporte desde el cantón Chambo hacia la ciudad de Riobamba.

¿Considera usted que se deben implementar estrategias para brindar mejores servicios a los usuarios?

Sí, siempre es bueno mejorar los servicios ya que esto garantiza que los usuarios utilicen nuestras unidades de manera segura.

¿Cree usted que las unidades de transporte brindan comodidad a los usuarios?

Creo que sí, tenemos unidades modernas y confortables, por otra parte, cumplen con los requerimientos legales.

¿Las unidades de transporte son seguras?

Sí, nos encontramos conectados directamente con el ECU 911, y en caso de requerir de la intervención de la policía para brindar seguridad activamos el sistema, con el cual nos proporcionan ayuda inmediata.

¿La cooperativa de transporte posee unidades modernas?

De hecho, tenemos unidades modernas de reciente adquisición, por lo tanto, son muy confortables.

¿Existen políticas internas orientadas a alcanzar calidad en la prestación de servicios?

En la cooperativa existen políticas internas enfocadas en ofrecer servicios de calidad que están siendo implementadas de manera paulatina, con la finalidad de que los usuarios utilicen las unidades de transporte con tranquilidad.

¿El personal que labora en las unidades recibe capacitación continua en cuanto a la atención al usuario?

Por el momento no, pero dentro de las políticas internas se ha programado capacitaciones para todos los socios de la cooperativa, con la finalidad de que los servicios se encuentren enfocados en brindar atención de calidad y mejoramiento continuo.

¿Se evalúa a los conductores bajo parámetros de eficiencia en los servicios que brinda?

No se han efectuado evaluaciones de este tipo, pero sería conveniente realizar este tipo de pruebas para corregir las actividades que se encuentran restando eficiencia a los servicios prestados.

¿Han recibido quejas sobre los servicios ofrecidos?

En alguna ocasión, pero se ha venido mejorando a partir de la queja presentada.

4.8.2 Entrevista al Director Provincial de la Agencia Nacional de Tránsito de Chimborazo.

Entrevistado: Ing. Hernán Samaniego.

Cargo: Técnico de la ANT de Chimborazo.

El Ingeniero Cesar Néstor Zambrano Director Provincial de la ANT de Chimborazo, delegó al Ing. Hernán Patricio Samaniego, Técnico de la ANT, para que responda a la entrevista, ya que él estaba recién posesionado de su cargo y no disponía de los antecedentes necesarios para responder a esta entrevista.

Realizado el correspondiente diagnóstico sobre la calidad del servicio que oferta el transporte público de pasajeros del cantón Chambo, se logró determinar que el servicio desde la apreciación de los usuarios es malo, debido a que el personal que labora en las unidades de transporte no están capacitados para brindar un servicio de calidad a los usuarios. ¿Qué ha hecho la ANT para capacitar al personal que labora en las operadoras de transporte de pasajeros?

La ANT está permanentemente realizando capacitaciones a los transportistas, choferes y controladores sobre temas especialmente sobre la Ley de Tránsito y Reglamentos, en estos documentos se contempla la calidad del servicio; existen muchas falencias que cubrir, pero nuestra expectativa es que en base a la transferencia de competencias que realizamos a los GAD's, en este caso con el Cantón Chambo podamos trabajar mancomunadamente para continuar con procesos de capacitación al personal con el propósito de vayan mejorando la calidad del servicio.

Las unidades de transporte de las dos operadoras en su mayoría no cumplen con las normas técnicas de fabricación para sus carrocerías, a pesar de ello estas unidades están prestando el servicio del transporte de pasajeros. ¿Necesitamos saber si estas unidades que no cumplen con las normas técnicas de fabricación, han conseguido el permiso de Conformidad por parte de la ANT para poder seguir prestando el servicio?

El certificado de conformidad se exige en algunos trámites para la obtención de algunos títulos habilitantes, no es documento que se exige a todas las unidades, para efectos de que vayamos en pos de la mejora de la calidad del servicio y especialmente de los automotores, lo que el gobierno ha dispuesto que se haga la Revisión Técnica Vehicular en los centros de revisión técnica autorizados, como es de conocimiento público en

nuestra provincia estamos recién tratando de implementar estos centros de revisión técnica, hoy por hoy solo tenemos únicamente en el cantón Guano, ese centro no se abastece realmente para dar la revisión técnica, ojala que en el cantón Chambo con las nuevas autoridades municipales, pongan un poco de empeño y logre ahí también construirse un Centro de Revisión Técnica Vehicular donde se podrá efectivamente, de manera técnica revisar a las unidades que cumplan con todos los parámetros y estándares internacionales para dar un servicio de calidad.

Otro indicador del diagnóstico es el índice de confort y comodidad que los usuarios reciben al ocupar una unidad de transporte, la incomodidad la sienten los pasajeros cuando ingresan al cantón Riobamba, debido a que en el sector del Troje y la Inmaculada ingresan un número considerable de pasajeros que sobrepasa la capacidad de los buses, estos usuarios toman el servicio de transporte intraprovincial de pasajeros en lugar de tomar el servicio urbano de pasajeros. ¿Qué puede hacer la ANT para los pasajeros de las dos jurisdicciones tomen el transporte que le corresponde?

Nuestro papel en este sentido va a ser llevar a la mesa de análisis a los dos cantones que están inmersos en este tema, al cantón Chambo a través de las operadoras que hace referencia, y la colectividad de la ciudad de Riobamba que debe estar efectivamente servida por el transporte urbano de la ciudad de Riobamba, pero como es de conocimiento público, el transporte urbano ya está en manos del GAD de Riobamba, entonces vamos hacerles conocer este particular, a fin de que tomen estos correctivos y el sistema de transporte urbano de la ciudad de Riobamba, amplié su cobertura a todos los moradores del límite cantonal, en este caso que es justamente donde vienen esta falencia.

¿Qué sistema de evaluación a la calidad del servicio ha implementado o va a implementar la ANT para que las operadoras cumplan con los estándares establecidos para prestar un servicio de calidad?

El asunto es que no existe todavía una norma específica y clara respecto a los estándares de calidad, a tal punto que es cierto que el usuario cuando da su opinión sobre el sistema sea bueno, malo o regular, simplemente es una percepción personal del usuario pero no tenemos realmente parámetros de comparación estandarizados y que sean de dominio público también, para decir que un vehículo este en tal o cual categoría, pues necesitamos que se promulgue y creo que está en camino, que se dé a conocer a la

colectividad y profesión los nuevos estándares de calidad que deben ser implementados en los sistemas generales de transporte, una vez que contemos con eso, ahí si ya podemos tener una evaluación técnica real de los niveles de calidad que exige el usuario, mientras tanto viene a ser una percepción del usuario que obviamente tiene sus propios derechos a recibir un buen trato, servicios de calidad y varias cosas que aspiran a cambio de la contraprestación del servicio a través de un pasaje, pero es necesario que exista a través de una norma INEN precisa de cómo debemos evaluar en que categoría o en qué tipo de servicio se encuentra tal o cual unidad de transporte.

4.8.3 Entrevista al Jefe (E) de Tránsito, transporte y seguridad vial del GAD Municipal del cantón Chambo.

Entrevistado: Ing. Jorge Zabala.

Cargo: Jefe (E) de Transito, transporte y seguridad vial del GAD M del cantón Chambo

El Ingeniero Jorge Zabala, es el Jefe (E) de Transito, transporte y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón Chambo, al cual se le realizó la siguiente entrevista.

¿Dentro del marco de las competencias de transito que tiene el GAD Municipal de Chambo, qué proyectos ha ejecutado o piensa ejecutar para mejorar la señalética vertical y horizontal de las paradas de buses, que según el diagnóstico realizado el porcentaje de equipamiento es muy bajo?

Un saludo muy cordial, a la respuesta debo mencionar desde que se tomó las competencias en el año 2015, se ha venido trabajando proyectos pequeños como son el franjado de las vías; se inició en el perímetro urbano, con el franjado también se delimitó las parada de los buses intraprovinciales en este caso de Chambo y Citransturis, lamentablemente la falta de presupuesto ha hecho que no se dé con una visión general de todo el cantón o se realice un proyecto general, sin embargo el estudio de movilidad, es en donde se encuentra plasmada toda la necesidad del cantón, que lamentablemente no se ha tomado en consideración pese a ser un estudio, en el cual todas las organizaciones de primera y segunda clase tomaron o pusieron en consideración, ciertos aspectos que son importantes para el desarrollo de la movilidad, como acabo de mencionar como es el franjado, sin embargo se está ya presentando o se ha presentado un perfil de proyecto de una señora Concejal en el cual se solicita se haga el franjado por ejemplo de la vía de ingreso desde el puente hacia el cantón Chambo,

esta unidad dio la viabilidad para que este pedido se pueda realizar, además de ello estamos presentando para el POA del año 2020 en base a la planificación que se ha tomado del Plan de Movilidad, algunos requerimiento que en realidad son proyectos que deberían ejecutarse hasta el año 2029, esto va a permitir de que este pedido para el Plan del 2020, pueda alcanzar ciertos proyectos que tienen que ver notoriamente en el tema de movilidad, señalización vertical, horizontal, en el tema de paradas vehiculares, se estima y se busca de alguna manera hacer una simulación clara de los lugares por donde están pasando, digámoslo así en este caso los buses que son Chambo y Citransturis, existe obviamente una planificación de la Jefatura Provincial, en base a los permisos de operación que ahora se llaman contratos de operación, los mismos que tienen obviamente los arribos y descensos en función al terminal terrestre, sin embargo vuelvo a reiterar que se está presentando para que se destine un presupuesto y se busque de alguna manera, tratar en lo posible de aplacar esos inconvenientes que existe en el tema de la movilidad en todo el cantón Chambo.

Para mejorar el servicio y comodidad para el usuario se necesita disponer de vías de comunicación en buen estado, en este sentido ¿el GAD de Chambo ha invertido en el mejoramiento y mantenimiento de las vías urbanas del cantón, qué proyectos se han ejecutado o se van a ejecutar en este sentido?

En ese sentido se podría mencionar la administración anterior invirtió en el mejoramiento vial, vemos que hay un cierto número de metros cuadrados que se procedieron hacer en el tema del adoquinado, el presupuesto que fue generado del tema de matriculación fue invertido para mejorar las vías, el mejoramiento está en función obviamente del presupuesto municipal y podría mencionarse que se ha alcanzado dentro del perímetro urbano, por lo menos a un 40 o 45 por ciento del restante que quedaba obviamente en los sectores aledaños al cantón a adoquinarse, vemos que esta administración ha tomado en consideración el llegar a las comunidades, obviamente la señalización que esta de alguna manera ejecutando la señalización vertical, para tratar en lo posible buscar el tema de que haya una mejor movilidad en el cantón con temas de seguridad, a la vez se está también adoquinando en la búsqueda del mejoramiento del asidero vial. Sin embargo estamos viendo que esta también un proyecto del Consejo Provincial, del que están trabajando el tema del asfaltado hacia la comunidad de San Francisco, especialmente en el sector de Aguallanchi que es parte de la municipalidad el cual se está afectando con el tema del turismo. Coordinamos nosotros de alguna manera

en el tema de las acciones que se están dando, para dar a conocer obviamente que se necesita el tema de señalización verticales, horizontales como menciono; sin embargo poco se ha hecho en realidad para el desarrollo ya en el tema de destinar un presupuesto adecuado, que permita por ejemplo comprar una franjadora, tener para señalizar y dar mantenimiento cada año no se lo ha realizado; vamos a solicitar en esta vez presupuesto para que se pueda comprar el equipamiento necesario y se asigne el personal pertinente para que se permita todo los años no solamente hacer un proyecto y ahí se termine en su momento, sino todos los años dar mantenimiento adecuado a las vías y obviamente a orientarse en función a las necesidades que vaya teniendo las comunidades, obviamente la municipalidad tiene un plan de desarrollo que también tiene un visión de futuro, pero que este debe estar acompañado de la viabilidad técnica en función del tema de movilidad ya que son las competencias que son atribuidas a los municipios a nivel de todo el país, y en especial nuestro cantón, entonces creo que debe darse un mayor énfasis y la búsqueda de un presupuesto adecuado, no solamente para la administración como dice el Plan de Movilidad del 2014 al 2029, debe planificarse ciertas actividades que son proyectos al fin y al cabo que de laguna manera esto va a permitir de que se dé mejor movilidad del cantón.

4.9 Observaciones Generales

Al aplicar las encuestas sobre el transporte intraprovincial de pasajeros en el cantón Chambo se observa que en su mayoría los usuarios no se encuentran satisfechos con los servicios que ofrecen, debido a varios factores como la falta de comodidad de la unidades, la inseguridad en el transporte, pero sobre todo la descortesía con la que son atendidos por parte del personal que labora en las autobuses, además se ha manifestado la falta de cultura y respeto hacia el pasajero, razones por las cuáles consideran que los servicios son deficientes en este tipo de transporte.

La opinión del presidente de la cooperativa en cambio es positiva en ciertos aspectos, en los cuales sostiene que las unidades de transporte son cómodas debido a que estas son de reciente adquisición, pero su respuesta es coincidente en cuanto a que el personal de las unidades no se encuentra capacitado para brindar atención de calidad, lo que ha ocasionado quejas por parte de los usuarios, siendo este un inconveniente que debe ser

tratado de manera urgente para que los servicios cumplan con las expectativas de los usuarios de transporte.

4.10 Comprobación de la hipótesis

4.10.1 Hipótesis

¿El plan estratégico para el mejoramiento del transporte público masivo intraprovincial de pasajeros, si mejora los servicios de calidad a los usuarios en el cantón Chambo, provincia de Chimborazo?

Tabla 15-4: Hipótesis

Cree usted que el personal que labora en las operadoras de transporte están capacitados para brindar un servicio de calidad a los usuarios.	Cree que el Plan Estratégico mejora la calidad del servicio de transporte de pasajeros.		
	Si	No	Total
Si	85	74	159
No	180	46	226
Total	265	120	385

Fuente: Cuestionario opinión

Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

Se trabajó con un margen de error del 0.05

Cálculo de las frecuencias teóricas

$$ft = 85 = \frac{265 \cdot 159}{385} = 109.44$$

$$ft = 180 = \frac{265 \cdot 226}{385} = 155.55$$

$$ft = 74 = \frac{120 \cdot 159}{385} = 49.55$$

$$ft = 46 = \frac{120 \cdot 226}{385} = 70.44$$

Cálculo del grado de libertad

$$V = (n^\circ \text{ filas} - 1) * (n^\circ \text{ columnas} - 1)$$

V	=	(2-1)	(2-1)	1*1	=	1
---	---	-------	-------	-----	---	---

Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

Tabla 16-4: Distribución Chi cuadrado.

Distribución Chi cuadrado χ^2							
v/p	0.001	0.0025	0.005	0.01	0.025	0.05	0.1
1	10.8274	9.1404	7.8794	6.6349	5.0239	3.8415	2.7055
2	13.815	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	5.9915	4.6052
3	16.266	14.3202	12.8381	11.3449	9.3484	7.8147	6.2514
4	18.4662	16.4238	14.8602	13.2767	11.1433	9.4877	7.7794
5	20.5147	18.3854	16.7496	15.0863	12.8325	11.0705	9.2363
6	22.4575	20.2491	18.5475	16.8119	14.4494	12.5916	10.6446
7	24.3213	22.7742	20.0902	18.4753	16.0128	14.0671	12.017
8	26.1239	23.7742	21.9549	20.0902	17.5345	15.5073	13.3616
9	27.8767	25.4625	23.2093	21.666	19.0228	16.919	14.6837
10	29.5879	27.1119	25.1881	23.2093	20.4832	18.307	15.9872

Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

Cálculo del χ^2

$$\chi^2 = \frac{\sum (f-ft)^2}{ft}$$

$$\frac{(85-109.44)^2}{109.44} + \frac{(180-155.55)^2}{155.55} + \frac{(74-49.55)^2}{49.55} + \frac{(46-70.44)^2}{70.44}$$

$$\chi^2 = 5,45 + 3.84 + 12.06 + 8.47 = 29.82$$

$$\chi^2 \text{ calculado } > \chi^2 \text{ distribución}$$

Análisis

El χ^2 calculado al ser mayor que el de la distribución de la tabla, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada.

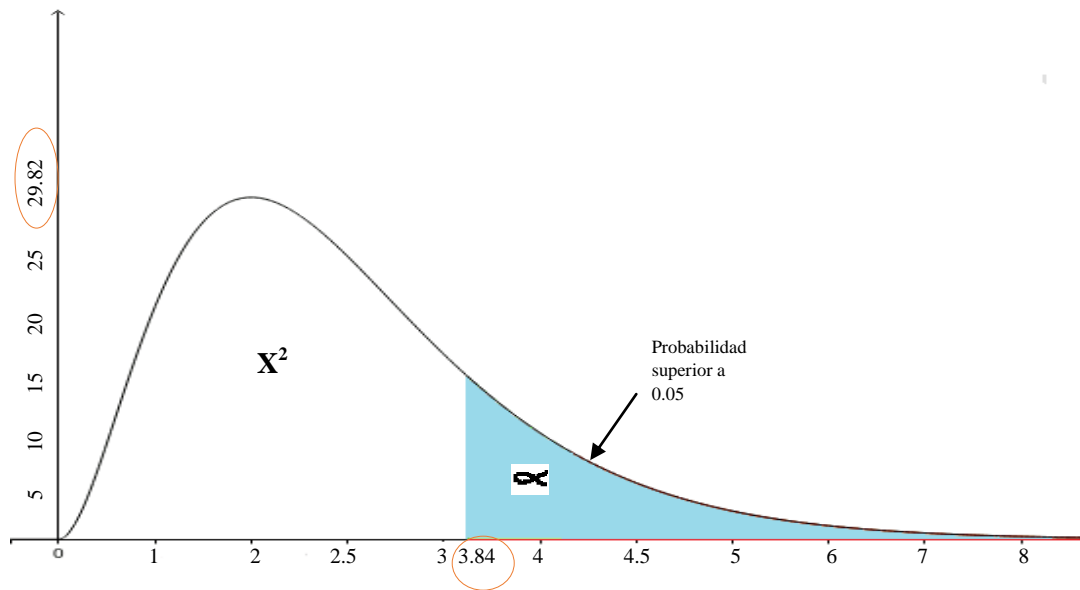


Figura 32-4: Comprobación de χ^2
Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1. Antecedentes.

Realizado el correspondiente diagnóstico, se determinó que los usuarios del transporte de pasajeros no están satisfechos con el servicio, un 90% de los usuarios indican que el personal no está capacitado, además un 40% manifiesta que el servicio es malo y un 67% manifestó que no se siente cómodo en las unidades de transporte. Por estos antecedentes se ve la necesidad de implementar un plan estratégico con el cual se mejore la calidad del servicio a los usuarios del transporte público intraprovincial de pasajeros en el cantón Chambo, ayude a incrementar la demanda de pasajeros en favor de los transportistas y viabilizar la coordinación con los entes de control; por lo que el aporte del plan estará orientado a:

- Implementar estrategias para alcanzar la satisfacción de los usuarios del transporte.
- Mejorar los sistemas de gestión y calidad de los servicios.

5.2 Modelo de mejoramiento de la gestión interna de las Operadoras de Transporte.

5.2.1 *Gestión organizacional*

Las operadoras de transporte de pasajeros en el Cantón Chambo, están conformadas por pocos socios o accionistas, entre los cuales su relación interpersonal es muy buena, los cuales participan activamente en todas las actividades o toma de decisiones, por esta circunstancia se sugiere que se tomen en cuenta las siguientes variables en el sistema participativo de las operadoras.

Tabla 1-5: Variables del sistema participativo de la Operadoras de Transporte del cantón Chambo.

Variables	Participativo
Proceso de toma de decisión	Las decisiones tomadas para el normal desarrollo de la operada serán comunicadas y controladas por sus miembros, para el cumplimiento de lo establecido.
Sistema de Comunicaciones	Por ser operadoras de transporte pequeñas, el sistema de comunicación entre los socios es de fácil aplicación por sus buenas relaciones para cumplir los cronogramas establecidos.
Relaciones Inter-personales	La conformación de equipos de trabajo entre los socios por su buena relación, aportara en el desarrollo de los procedimientos planteados.
Sistemas de Recompensa	Los grupos determinaran si el cumplimiento de actividades merecen ser premiadas o sancionadas según los resultados alcanzados.

Fuente: (Nunes, 2016)

Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

- Estructura Organizacional de una Operadora de Transporte.

En las operadoras de transporte de pasajeros del cantón Chambo, se pudo determinar que su estructura organizacional no es la apropiada, además que una de las operadoras no tiene aperturado una oficina para dar atención a los usuarios. A continuación se sugiere un diseño de una estructura organizacional sencilla y funcional para este tipo de operadoras:

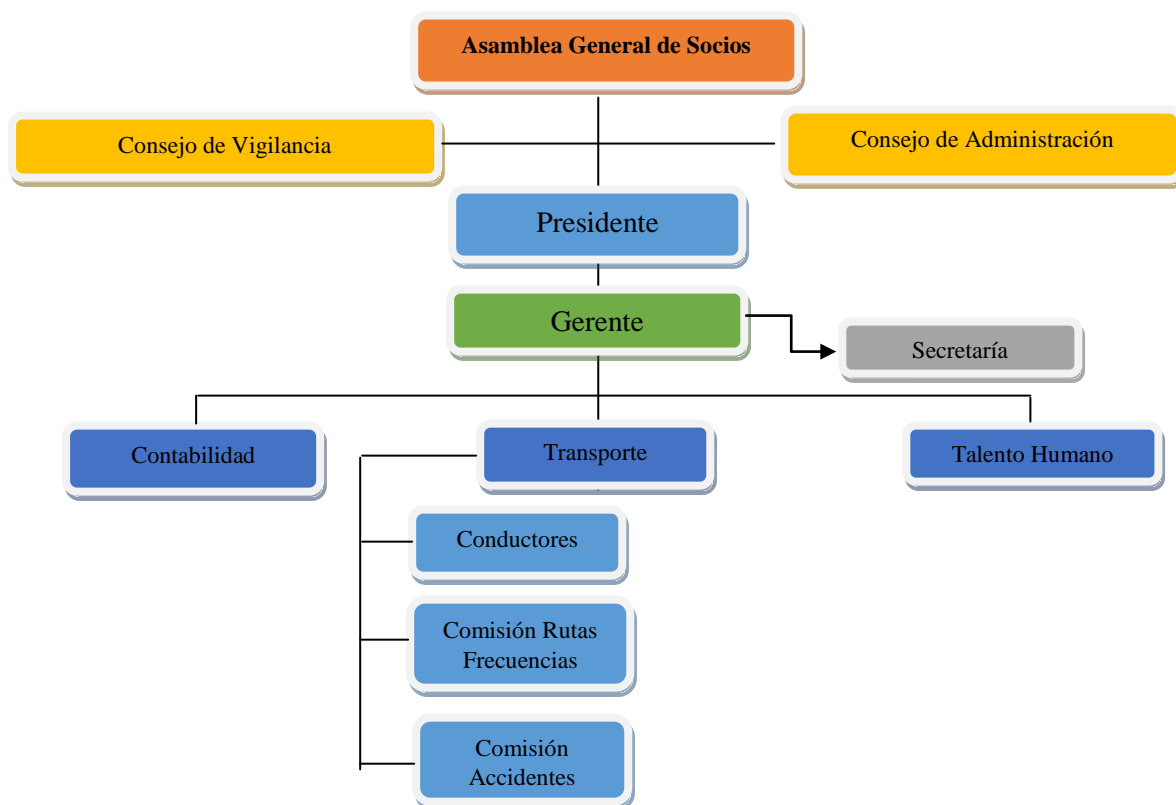


Figura 1-5: Organigrama estructural de una operadora de transporte
 Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

a. Manual de Funciones

El diseño del puesto está sujeto a revisión de las principales funciones y actividades que son requeridas en el área determinada de las operadoras de transporte intraprovincial del cantón Chambo.

En el diagnóstico se pudo evidenciar una falta de preparación y capacitación al personal, esto se debe a que el personal contratado no cumple los perfiles mínimos, y no lo exigen los directivos de las operadoras, sea por desconocimiento o por falta de capacitación sobre normativa sobre el Talento Humano.

Por esta razón se plantea a continuación un Manual de Funciones básico con los Requisitos Mínimos y Funciones para los puestos más representativos de las Operadoras de Transporte de Pasajeros.

Se ha considerado oportuno identificar el perfil de los cargos del personal que labora en las operadoras de transporte intraprovincial para lo cual se propone lo siguiente:

Tabla 2-5: Perfil conductor profesional

Identificación del cargo	Conductor profesional
Disponibilidad cargo:	Un conductor por unidad
Descripción del cargo:	
El conductor estará a cargo de la unidad de transporte, por lo que es de su responsabilidad cuidar el funcionamiento de la misma, mantenerla en las mejores condiciones, para brindar el servicio con altos niveles de calidad, proyectándose siempre en alcanzar el confort de los pasajeros	
Actividades:	
Asegurar el buen estado y funcionamiento de la unidad vehicular	
Cumplir con los turnos programados	
Adaptarse a las condiciones laborales	
Transportar pasajeros desde y hasta las paradas asignadas	
Dar un trato cordial y educado a todos los usuarios.	
Proporcionar información veraz y oportuna sobre los requerimientos solicitado por los usuarios.	
Procesos complementarios	
Supervisión:	Comisión nombrada
Responsable:	Directivos de las operadoras de transporte intraprovincial
Actividades específicas:	
Realizar el proceso preventivo de mantenimiento de la unidad a cargo, conforme a las disposiciones internas y legales	
Cumplir con las disposiciones relacionadas con la prestación del servicio	
Trasladar a los pasajeros siempre brindando confort y seguridad	

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

b. Competencias del cargo

Las principales competencias que deben cumplir el perfil de Conductor Profesional son:

Competencia técnica

- Conducción profesional
- Conocimiento de mecánica básica
- Conocimiento ubicación geográfica

Competencias sociales

- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Actitud positiva

c. Análisis del puesto

Tabla 3-5: Análisis puesto conductor profesional

Puesto:	Conductor profesional
Responsable:	Directivos cooperativa transporte intraprovincial del cantón Chambo
Perfil del cargo	
Nivel de instrucción	Chofer profesional
Experiencia	mínimo 2 años
Requerimientos necesarios	
Aprobar examen psicossensométrico (mínimo 20 puntos)	
Capacidad visual por lo menos al 70%	
Responsabilidades	
Responsable del mantenimiento y estado del vehículo a su cargo	
Resolución del conflicto con los pasajeros de darse el caso	
Respeto a las leyes de tránsito y su normativa	
Responsable del traslado de los pasajeros	
Condiciones de trabajo	
Dar cumplimiento a lo dispuesto en la normativa competente a las actividades de la operadora de servicios de transporte	
Conocimiento amplio sobre las señales de tránsito	

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

d. Evaluación del desempeño

El proceso de evaluación al desempeño de los empleados que laboran y a las Operadoras de Transporte, deberán realizarse cada 6 meses, cuya evaluación se la realizará con el cumplimiento de los siguientes parámetros plasmados en esta matriz:

Tabla 4-5: Ficha de evaluación a la calidad del servicio.

USUARIO(A):											
RUTA:											
FECHA:											
TELF. CONTACTO.											
PARÁMETRO	BAJA					=>	ALTA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
CONFIABILIDAD , la probabilidad de que las unidades generen el servicio en el tiempo especificado y bajo condiciones estipuladas de operación.											
COSAS TANGIBLES , se refiere a la apariencia de las unidades y la presentación del personal.											
CONFORT , que se relaciona a las condiciones de acceso a paradas, buses y durante viaje.											
SEGURIDAD , a nivel de afectación mecánica, económica, física o psicológica que puede sufrir el usuario.											
CALIDAD , concepto que se relaciona con la atención y servicio que recibe el usuario.											
Sugerencias:											

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

La valoración obtenida será igual al promedio de las valoraciones asignadas por todos los usuarios y la valoración máxima posible será igual a 50.

Las pruebas se desarrollarán sobre los usuarios de las dos operadoras, beneficiarios directos del servicio, sistemáticamente se solicitará en cada unidad la colaboración de cada vigésimo usuario, a quien no se cobrará el pasaje, y se le solicitará que califique cada ítem con una valor de 1 a 10; el % de logro del ítem será igual a:

$$\% \text{ LOGRO DEL ÍTEM} = (\text{NOTA} / 5) * \text{MÁXIMO}$$

La calificación total del formulario equivale a la suma de los porcentajes de logro de todos los ítems.

Para valorar el riesgo en la calidad del servicio se aplica la siguiente escala

Tabla 5-5: Escala de valoración del riesgo de apreciación de calidad.

IDENTIFICACIÓN	INTERVALO	RIESGO	CONFIANZA
ROJO	15% - 50%	ALTO	BAJA
NARANJA	51% - 65%	MODERADO ALTO	MODERADO BAJA
AMARILLO	66% - 80%	MODERADO	MODERADA
VERDE	81% - 90%	MODERADO BAJO	MODERADO ALTO
AZUL	91% - 100%	BAJO	ALTA


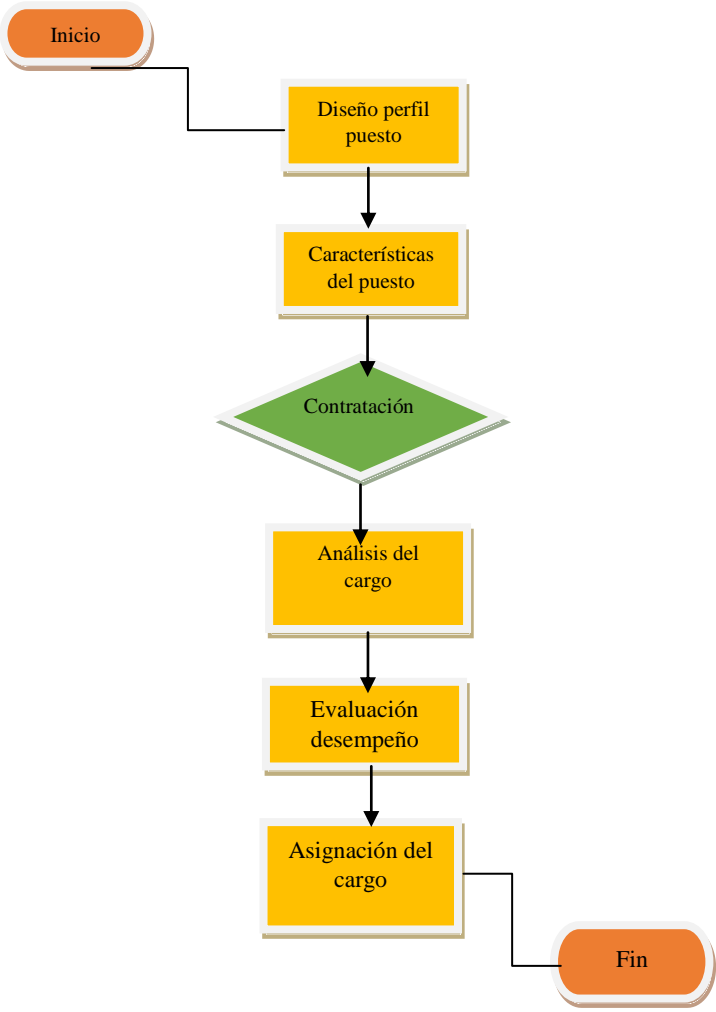
Fuente: Auditoría Operativa, Enrique Benjamín Franklin

Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

5.2.2 Gestión para la selección del talento humano dentro de las operadoras de transporte.

Para el reclutamiento del personal necesario para integrarse a una operadora de transporte, este proceso debe estar sujeto a una selección de personal de acuerdo al perfil adecuado, que se necesite de acuerdo a la vacante para cargo que esté disponible; para ello se deberá considerar los siguientes aspectos.

Tabla 6-5: Proceso para la Gestión de talento humano


	Operadora de transporte intraprovincial cantón Chambo		Código:
Objetivo:	Determinar el perfil del cargo del personal		
Alcance:	Personal que labora en la operadora de servicio de transporte intraprovincial del cantón Chambo		
Descripción Proceso	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Diseño perfil puesto] A --> B[Características del puesto] B --> C{Contratación} C --> D[Análisis del cargo] D --> E[Evaluación desempeño] E --> F[Asignación del cargo] F --> Fin([Fin]) </pre>		
Actividades y requerimiento del cargo.			
Recopilación de información relativa a las funciones asignadas.			
Verificación de las actividades y procesos para la contratación.			
Se analiza el cargo y puntualiza las actividades requeridas para el puesto.			
Evaluaciones permanentes sobre el desempeño laboral.			
Determinar las cualidades, características, aptitudes con relación al cargo.			
Elaborado por: Manuel Capelo	Responsable:		
Aprobado por: Dirección Administrativos	Fecha:		

Fuente: Modelo de gestión organizacional
 Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

5.2.3 Proceso de reclutamiento de Nuevos Socios y de unidades de transporte

En ingreso a las operadoras estará sujeto al proceso de reclutamiento tanto de nuevos socios, así como de sus correspondientes unidades, para ello se deberá considerar lo siguiente

Tabla 7.5: Selección personal para Socio

<p>Operadoras de transporte intraprovincial del Cantón Chambo</p>  <p>IPEC Instituto de Posgrado y Educación Continua</p>	
PROCESO	Selección de personal
Objetivo	Convocar a potenciales candidatos al concurso para la selección del personal con las condiciones técnicas necesarias que exige el cargo.
Alcance	Prestación de servicios en las unidades de transporte
Responsable	Comisión encargada del proceso. (Consejo de Administración)
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Se publicará la convocatoria durante tres días en medios informativos de mayor audiencia. • Recepción de documentos habilitantes • Se realizará la selección del personal que cumpla con los requisitos establecidos de acuerdo a la documentación presentada. • Se comunicará los resultados conforme con mayor puntaje para realizar las entrevistas que determinaran al candidato ganador.
Política	Convocar a potenciales candidatos al concurso para la selección del personal con las condiciones técnicas necesarias.

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Conjuntamente la unidad vehicular deberá someterse a un proceso de validación para su aceptación:

Verificación de la unidad

Tabla 8-5: Normativa ingreso vehículo.

PROCESO	Ingreso de nueva unidad vehicular
Objetivo	Verificar las condiciones en las que se encuentra la unidad vehicular
Alcance	Traslado de pasajeros desde y hasta los destinos especificados en la normativa interna de la cooperativa de transporte intraprovincial del cantón Chambo.
Responsable	Comisión encargada del proceso. (Consejo de Vigilancia)
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentos requeridos por la ley (Matricula, Revisión vehicular, SOAT) • Pruebas mecánicas de la unidad vehicular, para demostrar las condiciones en las que se encuentra el vehículo. • Cumplir con la Normativa Técnica de fabricación de carrocerías, para cumplir con la comodidad y confort de los usuarios. • Comprobación de especificaciones técnicas (año, marca, tipos de asientos, capacidad de pasajeros, seguridad, estado de llantas y motor, equipo de primeros auxilios, herramientas, extintor, otros)
Política	Superada la revisión y documentación, se tomará la decisión en asamblea del Consejo de Administración, la cual será comunicada en 7 días hábiles al aspirante al puesto en la cooperativa de transporte

Elaborado por: Manuel capelo (2019)

5.2.4 *Flujograma para la selección de Personal.*

El presente flujograma diseñado para la selección de personal, es una herramienta didáctica para que las operadoras puedan tomar las decisiones correspondientes según el caso que se presente.

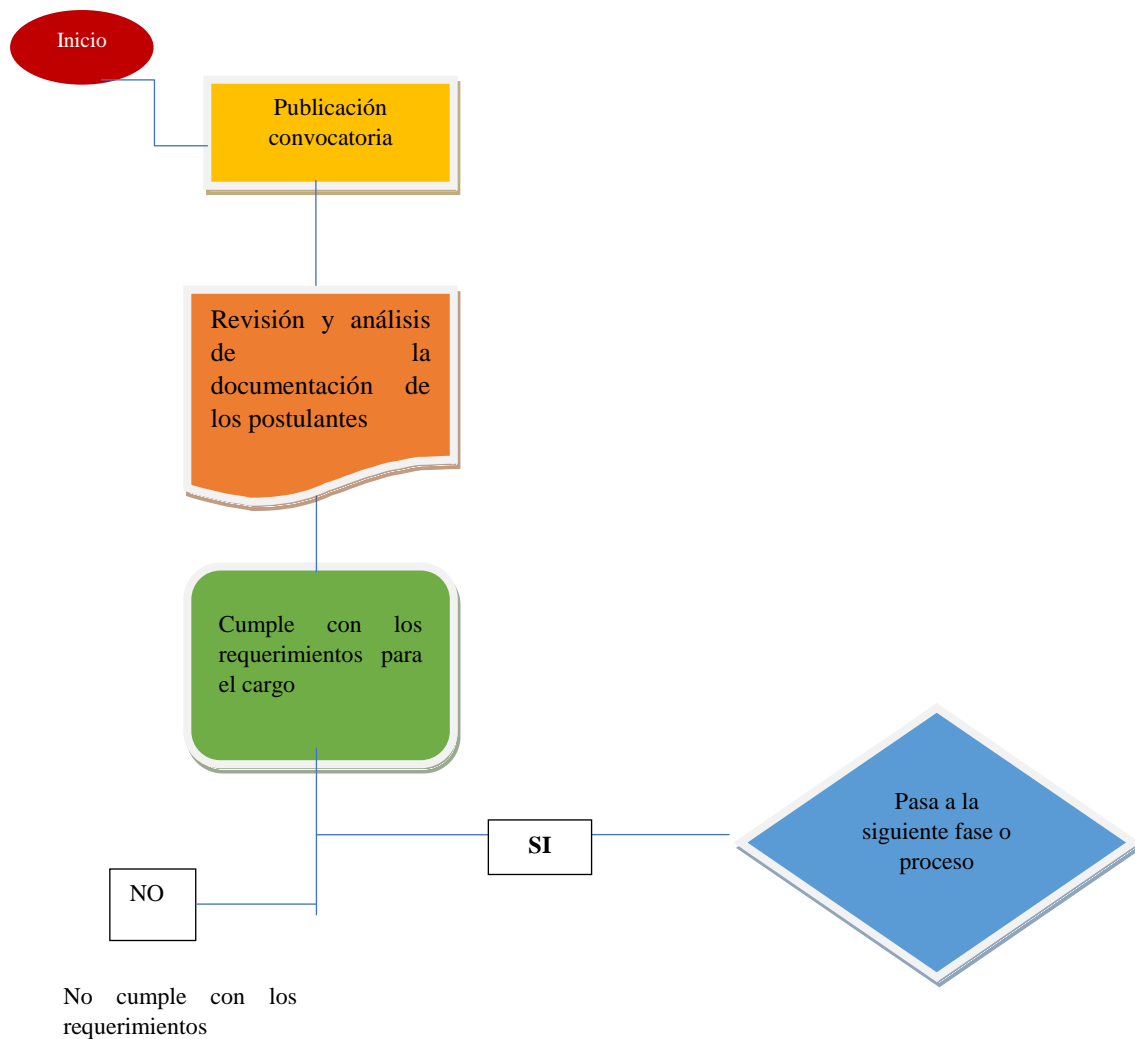


Figura 2-5: Flujograma del proceso de selección del personal
Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

5.3 Propuesta de construcción e implementación de paradas de buses en el cantón Chambo

Al describir una para de bus, está es un espacio que debe estar bien delimitado y permite a los pasajeros integrarse al sistema público de transporte. Su finalidad es identificar el lugar dónde deben detenerse los buses para embarcar o desembarcar pasajeros. Esta finalidad de las paradas no está siendo utilizada en el Cantón Chambo, debido a que solo existe un 8% a 12 % entre paradas con señalética vertical y horizontal; las otras no tienen ninguna identificación ni señalética.

Por esta razón se plante la señalización vertical y horizontal de todas las paradas de buses en el centro urbano del cantón Chambo; así como también construir refugios de resguardo ante las inclemencias del tiempo y descanso para los usuarios mientras esperan el transporte de pasajeros.

Para la construcción y señalización horizontal y vertical de las paradas se aunaran esfuerzos, la Unidad de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial del GAD Municipal de Chambo aportará con presupuesto para que en el próximo año se construya las paradas de buses, las operadoras de transporte de pasajeros colaboran según su disponibilidad de presupuesto con los material necesarios para la señalética horizontal. Para construir las paradas de buses se tomara en cuenta las Especificaciones Técnicas elaboradas por las Normas del INEN, que se detallan a continuación.

Las especificaciones técnicas según la Norma NTE-INES-2292, que hace referencia a las estaciones y paradas expresa los siguientes parámetros:

Deben permitir la circulación de peatones en las aceras donde están ubicadas las paradas.

- Las zonas de embarque y desembarque de pasajeros entre el vehículo y la cera deben tener una separación máxima de 15 cm.
- Puede tener una cubierta cuando la cera tenga un ancho mínimo de 120 cm.
- Pueden tener un mobiliario urbano de espera (asientos, bancas) cuando la acera tiene una banda de equipamiento.
- Debe poseer señalética horizontal podotáctil y señalética vertical.
- Debe contar con iluminación natural y/o artificial.

En la presente gráfica se puede observar la aplicación de normativa sugerida:

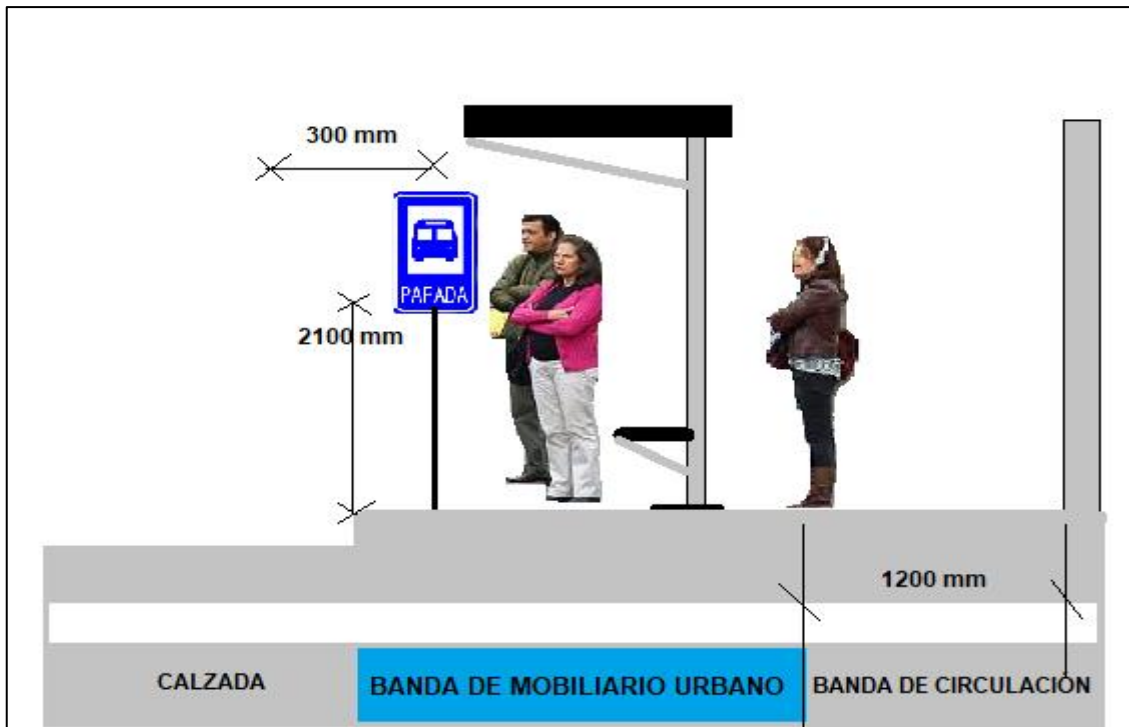


Figura 3-5: Propuesta de señalización y dimensiones de paradas de buses.

Fuente: (INEN, 2011)

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

La señalización horizontal de las paradas de buses debe tener de largo 15,60 m paralelo a la acera y de ancho de forma perpendicular debe tener entre 2,80 y 3,00 m.

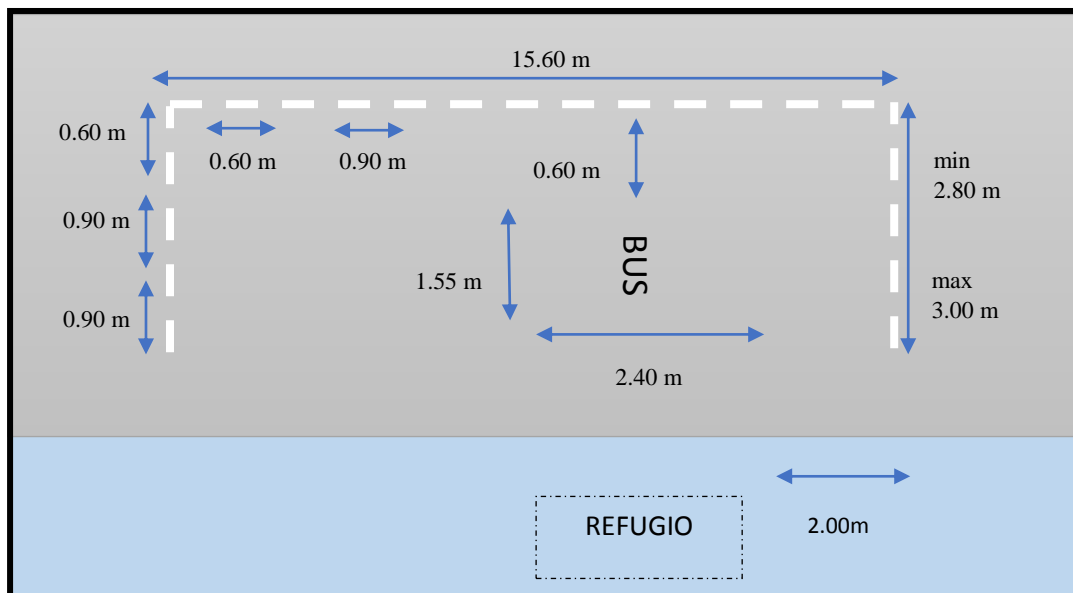


Figura 4-5: Señalética horizontal

Fuente: (INEN, 2010)

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

En el cantón Chambo, las aceras tienen un ancho entre 1,20 m., y 1,50 m, según la Ordenanza de Construcciones, por tal motivo se recomienda la construcción de Parada de Buses Adosadas a línea de Fábrica.

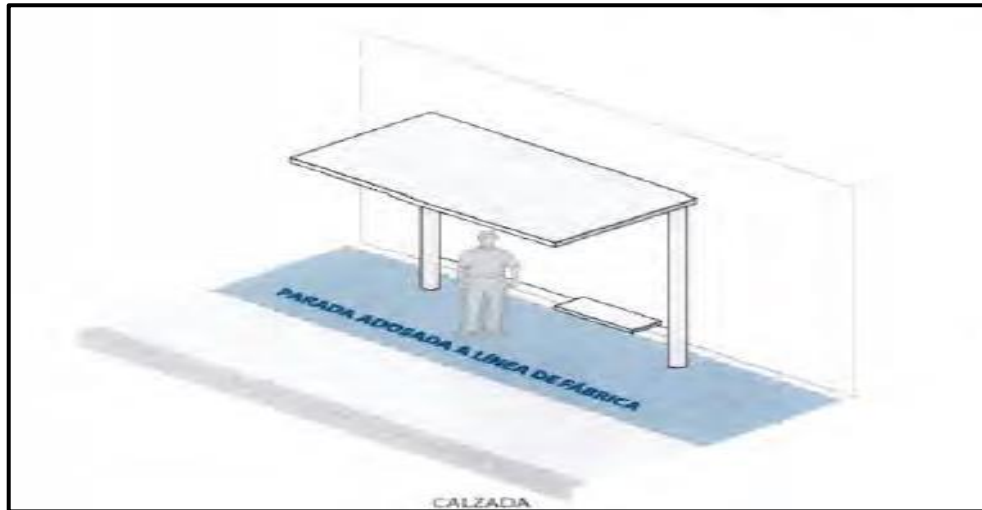


Figura 5-5: Parada a línea de fábrica.

Fuente: Dirección Metropolitana de Desarrollo Urbanístico (2018)

En este modelo de parada de bus, (Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN., 2010), el modulo está adosado a la línea de fábrica, está ubicado en acera que tiene un ancho de 1,20 m hasta 3,10 m.

La cubierta del refugio de la parada debe estar a una altura mínima de 2.37 m medios desde el nivel de la cera, y no superior a 3,00 m. El largo del techo debe ser de 2,90 m más o menos 0.30 m, el ancho deber ser de 0,40 m menos que el ancho de la acera que corresponde a la banda de protección medido desde el extremo del bordillo para adentro de la acera. Ésta cubierta delimita el espacio del refugio de los usuarios de las inclemencias del tiempo.

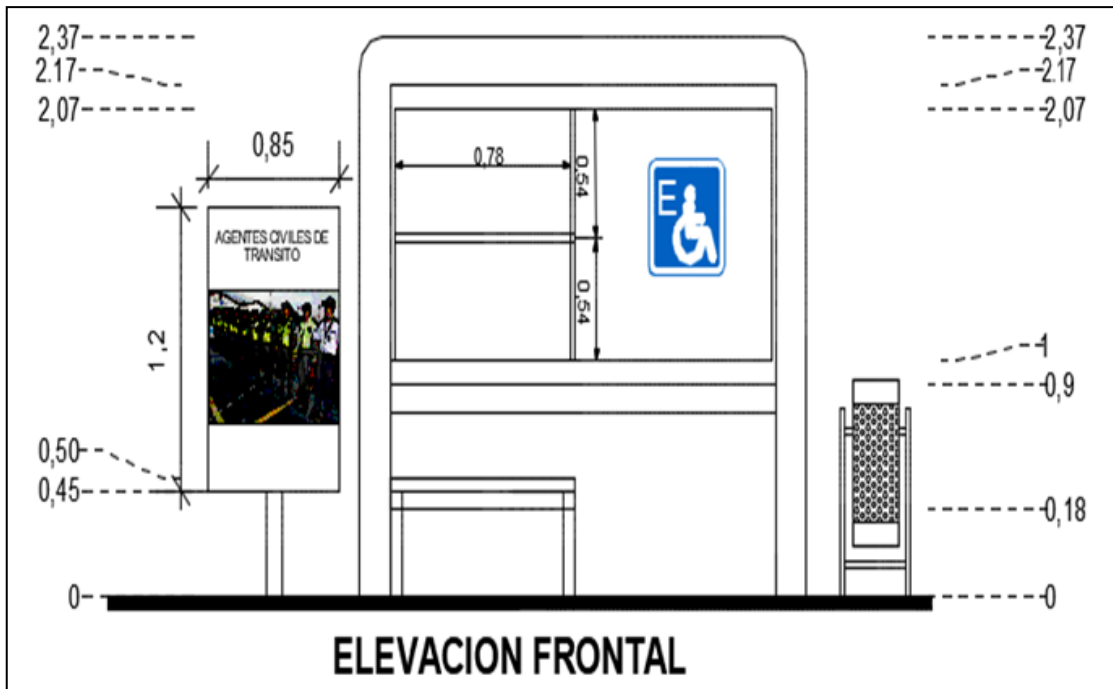


Figura 6-5: Diseño de una parada de bus Tipo.

Fuente: López, R. (2019)

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

La propuesta planteada ha sido considerada en base a los requerimientos establecidos por el Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, con la finalidad de incrementar los niveles de confort y seguridad en el traslado de pasajeros y el uso del transporte público.

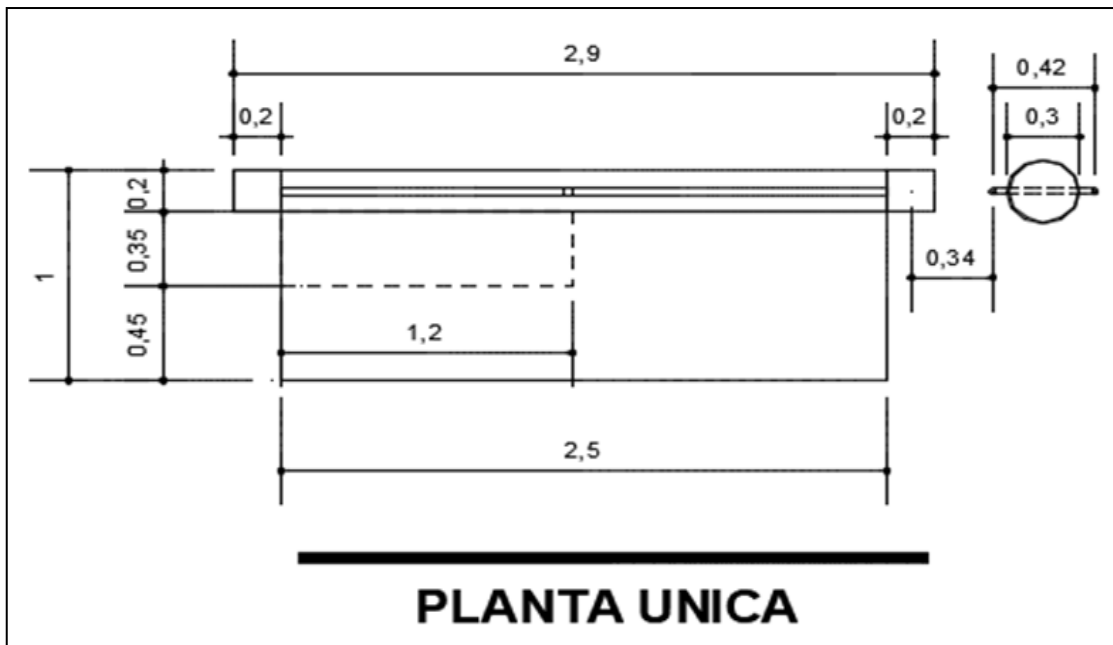


Figura 7-5: Diseño de una parada Vista en Planta.

Fuente: López, R. (2019)

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Tabla 9-5: Presupuesto para el diseño de la parada de buses con refugio.

Tabla de Descripción de Rubros, Unidades, Cantidades y Precios para una Parada Tipo					
Rubro	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Costo total
1	Replanteo y nivelación	m2	2.90	\$ 1.21	\$ 3.51
2	Excavación a mano en tierra	m3	1.16	\$ 11.00	\$ 12.76
3	Relleno compactado con material de mejoramiento	m3	1.16	\$ 21.36	\$ 24.78
4	Contrapiso de hormigón simple $f_c=180\text{kg/cm}^2$ (incluye malla electrosoldada)	m2	2.90	\$ 17.48	\$ 50.69
5	Placas de acero de estructural de 30x30 cm (acero a36)	U	2.00	\$ 25.00	\$ 50.00
6	Pernos de anclaje	U	8.00	\$ 7.00	\$ 56.00
7	Hormigón simple 210 kg/cm ² anclajes (0,30*0,30*0,50)	m3	0.10	\$ 163.01	\$ 16.30
8	Estructura de acero inoxidable	U	1.00	\$ 950.00	\$ 950.00
9	Suministro e instalación de basurero de acero inoxidable	U	1.00	\$ 50.00	\$ 50.00
10	Letrero informativo 60x120	U	1.00	\$ 90.00	\$ 90.00
11	Piso Podotáctil (60*30) cm	m2	2.34	\$ 74.95	\$ 175.38
12	Señalética vertical	U	1.00	\$ 92.00	\$ 92.00
13	Señalética horizontal	m2	2.40	\$ 0.90	\$ 2.16
TOTAL POR CADA PARADA DE BUS TIPO					\$ 1,573.58

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

A continuación, se detallan la ubicación de las paradas de buses, distribuidas en un mapa de la zona urbana del cantón Chambo.



Figura 8-5: Ubicación de las paradas de buses.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Tabla 10-5: Ubicación geográfica de las paradas de buses.

Recorrido Chambo - Riobamba			Recorrido Riobamba – Chambo.		
Nº	Coordenadas X	Coordenadas Y	Nº	Coordenadas X	Coordenadas Y
1	767844	9807699	1	766010	9810410
2	767721	9807919	2	767232	9809304
3	767667	9808046	3	767251	9809129
4	767577	9808247	4	767263	9808999
5	767449	9808285	5	767275	9808864
6	767418	9808499	6	767308	9808601
7	767400	9808640	7	767342	9808483
8	767342	9808840	8	767353	9808268
9	767331	9808982	9	767424	9808087
10	767326	9809114	10	767474	9807961
11	767325	9809247	11	767527	9807834
12	767240	9809401	12	767521	9807712
13	767114	9809624	13	767699	9807752
14	766069	9810535	14	767759	9807641

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

5.3.1 Presupuesto general para implementar el mobiliario urbano de las paradas de buses en el Cantón Chambo.

A continuación se detalla el presupuesto necesario para la implementación de la señalética vertical y horizontal en las paradas de buses, así como también la construcción de los refugios.

Tabla 11-5 Presupuesto para la implementación de paradas destino Chambo-Riobamba.

# DE PARADA	INTERSECCIÓN	SEÑALÉTICA VERTICAL	SEÑALÉTICA HORIZONTAL	COSTO REFUGIO	TOTAL
1	Gilberto Castillo y Juan Andrade	92.00	2.16	1479.42	1573.58
2	Gilberto Castillo y Luis Álvarez	92.00	2.16	1479.42	1573.58
3	Gilberto Castillo y Sor María Vinza	92.00	2.16	1479.42	1573.58
4	Gilberto Castillo y Joaquín Gavilánez	92.00	2.16	1479.42	1573.58
5	Manuel Neira y Joaquín Gavilánez	92.00	2.16	1479.42	1573.58
6	Manuel Neira y Magdalena Dávalos	92.00	2.16	1479.42	1573.58
7	Cacique Achamba y Guido Cuadrado	0.00	0.00	1479.42	1479.42
8	Cacique Achamba y Amelia Gallegos	92.00	2.16	1479.42	1573.58
9	Cacique Achamba y Georgina Flores	92.00	2.16	1479.42	1573.58
10	Cacique Achamba y Mercedes Moncayo	92.00	2.16	1479.42	1573.58
11	Cacique Achamba y Oswaldo Echeverría	92.00	2.16	1479.42	1573.58
12	Edelberto Bonilla y 18 de Marzo	0.00	2.16	1479.42	1481.58
13	Vía a Riobamba Km 0.3 junto ESCH	92.00	2.16	1479.42	1573.58
14	Vía Riobamba Puente de Chambo.	92.00	2.16	1479.42	1573.58
COSTO TOTAL		1104.00	28.08	20711.88	21,843.96

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

Tabla 12-5: Presupuesto para la implementación de paradas destino Riobamba - Chambo

# DE PARADA	INTERSECCIÓN	COSTO SEÑALETICA VERTICAL	COSTO SEÑALETICA HORIZONTAL	COSTO REFUGIO	TOTAL
1	Parada CEAS	92.00	2.16	1479.92	1573.58
2	18 de Marzo y David Parra	0.00	2.16	1479.92	1482.08
3	18 de Marzo y Mercedes Moncayo	92.00	2.16	1479.92	1573.58
4	18 de Marzo y Georgina Flores	92.00	2.16	1479.92	1573.58
5	18 de Marzo y Amelia Gallegos	92.00	2.16	1479.92	1573.58
6	18 de Marzo y Guido Cuadrado	0.00	0.00	1479.92	1479.92
7	18 de Marzo y Magdalena Dávalos.	0.00	0.00	1479.92	1479.92
8	18 de Marzo y Joaquín Gaviláñez	92.00	2.16	1479.92	1573.58
9	18 de Marzo y Segundo Rivera	92.00	2.16	1479.92	1573.58
10	18 de Marzo y Sor María Vinza	92.00	2.16	1479.92	1573.58
11	18 de Marzo y Manuel Valencia	92.00	2.16	1479.92	1573.58
12	18 de Marzo y Juan Andrade	92.00	2.16	1479.92	1573.58
13	Cacique Achamba y Juan Andrade	92.00	2.16	1479.92	1573.58
14	Cacique Achamba y 27 de Diciembre	0.00	2.16	1479.92	1482.08
COSTOS TOTAL		920.00	25.92	20711.88	20,714.04

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

El presupuesto total para la implementación y construcción de las paradas de buses, correspondientes a los dos recorridos es de **\$ 42.558,00**

5.4 Propuesta de un sistema de información para las operadoras de transportes intraprovinciales de pasajeros del cantón Chambo.

Los servicios de información en todo negocio deben desarrollarse y diseñarse sobre la base de una visión de mercado, el cual es el resultado de la interacción y la comunicación con el cliente. La creación de servicios de información, con estrategias dinámicas, es un factor decisivo para elevar la calidad de la empresa todos los ámbitos.

La siguiente es una propuesta sobre los principales canales de información y comunicación que deben ser implementados, en las operadoras de transporte de pasajeros en el cantón Chambo, para que sus clientes estén informados sobre la disponibilidad de sus rutas y frecuencias.

5.4.1 Disponer de Oficina.

La operadora de transporte de pasajeros la Cooperativa Chambo, cuenta con dos oficinas en el cantón Chambo, una en la terminal Terrestres la cual no está habilitada para dar atención al público, la cual no cuenta con personal ni mobiliario, tampoco dispone de material informativo sobre sus servicios, rutas y frecuencias. La otra oficina está ubicada frente al parque Central de Chambo, calles Manuel Neira y Magdalena Dávalos, en una casa de habitación antigua-patrimonial, cuenta con una secretaria, está equipada con mobiliario funcional para poder recibir a sus clientes. No dispone de ningún material informativo sobre sus servicios, rutas y frecuencias, ni en el interior de la oficina ni en las afueras.

La otra operadora de transportes de pasajeros es la Compañía Citransturis, la cual no dispone de oficina para atender a los usuarios, socios y ayudantes de los transportistas.

Se sugiere que la operadora Citransturis ubique una oficina de atención al cliente y socios con el equipamiento de mobiliario necesario para satisfacer las necesidades de los clientes y socios, así como también contar con los servicios de una secretaria/o que de trámite a los requerimientos de la comunidad.

El mobiliario básico que debe contar una oficina de atención a los usuarios, escritorios, sillas, butacas, etc.

En las oficinas debe existir a disposición de los usuarios y socios del servicio de transporte, desde folletos impresos hasta afiches o láminas en sus paredes que decoren el ambiente y ofrezcan información valiosa sobre sus productos y servicios, rutas y frecuencias. Además pueden disponer de catálogos, tarjetas personales de los socios, planillas para concretar la operación de venta de servicios de transporte fuera de la provincia, etc.

Disponer de una cartelera con toda la información que las operadoras desean hacer conocer a los clientes y a toda la comunidad. Un lugar como la sala de espera o en las paredes exteriores de sus oficinas puede ser ideal para esto.

Colocar un buzón de sugerencias, para que los clientes del servicio de transporte de pasajeros puedan dejarle mensajes, que le serán de mucha utilidad a las operadoras. A

través de un buzón, las operadoras podrán preguntar si sus servicios, rutas y frecuencias son adecuados, como está la atención que brindan, recibir quejas y por sobre todo "escuchar" lo que sus clientes quieren decirle.



Figura 9-5: Mobiliario básico sugerido para equipar una oficina.

Fuente: (Guía Rápida Mobiliario Tizianni)
Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

5.4.2 Disponibilidad de una línea Telefónica.

Las operadoras de transporte deben disponer del servicio telefónico, este instrumento es primordial para la comunicación con los clientes de su servicio, necesario para satisfacer consultas de información, inquietudes y preguntas de su clientes y clientes potenciales; sirve para comunicarse con los socios de las operadoras, así como también con los choferes y asistentes de los buses.



Figura 10-5: Disponibilidad de Línea Telefónica.

Fuente: (hoy.com.ni)
Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

5.4.3 Servicio de Internet.

Por efecto de la globalización el servicio de internet está disponible en todos los ámbitos del convivir diario, es un servicio necesario por medio del cual se achica el mundo y se obtiene información de todas partes del mundo. Hoy en día las personas están en su mayoría conectadas al servicio de internet, el cual facilita sus vidas, de igual forma las operadoras de transporte utilizan este servicio para promocionar su servicio.

Por estas razones se sugiere que las operadoras de transporte intraprovincial de pasajeros del cantón Chambo, dispongan del servicio de internet, que debe ir de la mano con del diseño de un página Web institucional, donde se pueda plasmar los servicios que prestan estas operadoras de transporte, así como sus rutas y frecuencias. Además, por intermedio de esta página web, se puede solicitar a los clientes que emitan sus sugerencias para mejorar la calidad del servicio; también puede servir para que los usuarios del servicio realicen sus quejas y denuncias por el mal servicio recibido o el mal trato personal de los choferes y/o asistentes.

En el diseño de la página web institucional se puede combinar textos, incluir sonidos, gráficos y animaciones. La página web es un modo de presentarse y dejar la iniciativa de contacto con los potenciales clientes.



Figura 11-5: Diseño de una página web de una operadora de transportes

Fuente: (www.digisapiens.com)

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

5.5 Modelos de fusión de las operadoras de transporte de pasajeros.

Debido a que las operadoras de transporte en el cantón Chambo no son tan grandes ni solidas financieramente, apenas pueden participar en el mercado; una estrategia valida es que éstas operadoras se fusionaran, para lograr unificar todo su sistema administrativo, financiero, operativo; y a su vez fortalecer su participación en el mercado, en ese contexto tenemos las siguientes opciones de fusión que son: adsorción, y por fusión por integración.

5.5.1 Fusión de absorción

Cuando se unen jurídicamente, dos o más cooperativas o compañías de transporte, desapareciendo todos menos una, la cual absorbe a las demás.

5.5.2 Fusión por integración

Cuando se unen jurídicamente dos o más cooperativas o compañías de transporte, desapareciendo todas ellas, las cuales integran una nueva.

Desde el aspecto económico puede considerarse una fusión:

5.5.3 Fusión horizontal: se realiza con dos compañías que prestan servicios dentro de la misma área y deciden unirse para hacerse más fuerte en el mercado.

5.5.4 Fusión vertical: Se trata de diversificar los servicios de la nueva compañía.

5.6 Razones para que las empresas decidan fusionarse.

La idea de formar una fusión entre las compañías de transporte es aumentar el patrimonio de la nueva personería jurídica que se forme, ampliando las posibilidades de inversión para la obtención de mayores ingresos, además de que la prestación de servicios considerará un enfoque de calidad.

La alternativa de la fusión está considerada como una herramienta administrativa que proporcionará una eficiente gestión al sistema de transporte público en el cantón Chambo, por cuanto, brindando valor agregado a las partes.

Por otra parte, mediante la fusión se busca crecer y aumentar la cuota operativa del mercado, aprovechando las fortalezas de cada operadora disuelta, para obtener la mejor parte de cada uno de las compañías de transporte.

Por último en las fusiones generalmente se reducen los gastos fijos porque se elimina personal y gastos que están duplicados.

5.7 Características de la fusión

Los socios de las empresas de transporte en el cantón Chambo continúan siendo socios de la nueva empresa, la fusión posee las siguientes características

- Eliminación de compañías, para formar una nueva
- Transferir los bienes a la nueva compañía creada
- Los socios siguen siendo socios de la nueva empresa

5.8 Ventajas

- Prestación de servicios uniformes.
- Rutas comunes
- Proyectos comunes

5.9 Sinergias y desventajas de la fusión

5.9.1 Sinergias de la fusión

Es conveniente realizar un análisis de sinergias sobre la fusión de las compañías de transporte, de tal manera que se pueda evaluar si compensa o no realizar la fusión.

Es necesario conocer de antemano los beneficios que tendrían las compañías de transporte fusionadas.

5.10 Desventajas de la fusión

Aun cuando la fusión busca mejorar la competitividad de las compañías de transporte, también existen algunos aspectos que pueden causar desventajas llegando a afectar la consecución de objetivos tras la operación de fusión.

Al proponer la fusión de las operadoras de transporte público en el cantón Chambo, se pretende aplicar políticas estándares, para alcanzar un cambio sustancial en la administración, con esta modalidad se unificarían las compañías en una nueva empresa de transporte con la cual se compartirían beneficios y responsabilidades.

CONCLUSIONES

- Se determinó que la situación actual de la calidad del servicio de transporte de pasajeros en el Cantón Chambo, de acuerdo con la apreciación del 40% de los usuarios es mala; un 75% de las unidades de transporte no cumplen las especificaciones técnicas para proporcionar comodidad y confort al usuario además entre un 88% y 92% de las paradas de buses no cuenta con señalética vertical u horizontal.
- El representante de la ANT de Chimborazo, indica que la situación actual del servicio de transporte es deficiente debido a la falta de recursos, a pesar de ello la ANT ha trabajado en capacitaciones al personal que laboran en las operadoras de transporte. El Jefe (E) de la Unidad de Transito del GAD manifiesta que en base al Plan de Movilidad, se han ejecutado algunas actividades primordiales en cuanto a señalética, dejando de ejecutar otros proyectos debido a la falta de recursos. Los Dirigentes de las operadoras manifiestan que han hecho un fuerte sacrificio para mejorar sus unidades, sin dejar de reconocer que falta capacitaciones a su personal para dar un servicio de calidad.
- Las técnicas identificadas que se aplicaron en esta investigación fueron las encuestas dirigidas a los usuarios, las entrevistas aplicadas a los organismos de control y operadoras de transporte, para conocer el criterio que tienen frente al servicio que reciben y ofertan las operadoras de transporte; y las fichas de observación para verificar que las unidades de transporte cumplan con los parámetros que establece la norma INEN 2010 sobre las especificaciones técnicas de fabricación de las carrocerías de los buses.
- El plan estratégico plantea una idea de Proyecto del Modelo de Selección del Personal para las operadoras de transporte, bajo los lineamientos técnicos de la ANT; un perfil de Proyecto para la Implementación de Paradas y Refugios de Buses, donde consta un presupuesto referencial de 42.558,00 dólares; así como la idea de Implantación de un Sistema de Información y Comunicación entre el usuario y las operadora de transporte sobre la oferta del servicio; y una idea sobre las Opciones de Fusión que tienen las operadoras de transporte de pasajeros del cantón chambo.

RECOMENDACIONES

- Será conveniente que la propuesta sea considerada como un antecedente investigativo para centrarnos en la problemática actual que existe, y a su vez realizar un estudio más amplio de consultoría, donde existen responsabilidades para dar soluciones a los requerimientos de los usuarios, alcanzando un mayor grado de satisfacción de la calidad del servicio.
- Socializar la presente investigación a los actores involucrados como la ANT, GAD Municipal de Chambo, Operadoras de Transporte y usuarios del Cantón Chambo.
- Se recomienda realizar los estudios correspondientes para la aplicación de las ideas y perfiles de proyectos estipulados en esta investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Tránsito.** (2018). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. Obtenido de <https://www.ant.gob.ec/index.php/component/content/article/38-itesut/38/287-la-ant-clausura-definitivamente-a-las-esculeas-de-conducción-de-itesut-1#.XLASV-hkiUK>
- Asamblea Constituyente.** (2014). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>.
- Asamblea Nacional Constituyente.** (2008). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Berry, L.** (2003). *Más allá de la excelencia en el servicio, 3a ed.* México: Deusto.
- Díaz, M.** (2017). *El transporte de carretera frente a los demás modos de transporte*. Obtenido de <http://books.google.com.ec/books?isbn=8490216398>
- Dominguez, V.** (2017). Plan de mejora de la calidad en el servicio de la modalidad de taxi convencional en el cantón Guano, provincia de Chimborazo. (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/8031/1/112T0044.pdf>.
- Figueroa, O., & Reyes, S.** (Diciembre de 1966). Transporte y calidad de vida en las ciudades latinoamericanas. *Eure*, XXII(67), 22-44.
- Figueroa, O.** (Diciembre de 2005). Transporte urbano y globalización. Políticas y efectos en América Latina. *Eure*, XXXI(94), 41-53.
- García, E.** (2016). Estudio técnico para la implementación de un Sistema de Transporte Público Urbano, en la ciudad de Alausí, provincia de Chimborazo. (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). <http://dspace.esoch.edu.ec/handle/123456789/6105>.
- INEN.** (2010). *Reglamento técnico ecuatoriano rte inen 043*. Obtenido de <http://www.reglamentotécnicoecuatorianorteinen043>
- INEN.** (2010). *www.NTN_INEN 043*.
- INEN.** (2011). *Reglamento técnico ecuatoriano*. Obtenido de www.LOTAIP2015_reglamento-Técnico-ecuatoriano-rte-inen-004-2011.pdf
- INEN.** (2011). *Reglamento técnico señalización horizontal*. Obtenido de www.LOTAIP2015_reglamento_técnico_señalización_horizontal.pdf

- International Organization for Standardization.** (2000). *La calidad*. Inglaterra: ISO.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.** (2014). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial*. Quito: Asamblea Nacional.
- López, R.** (2005). *Perspectivas*. Cochabamba: Universidad Católica Bolivariana San Pablo.
- Mendoza, X.** (2013). Mejoramiento del servicio de transporte urbano colectivo en la pista Juan Pablo II, Managua-Nicaragua. Managua, Nicaragua.
- Nunes, P.** (2016). *Estilos de liderazgo de Likert*. Obtenido de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/estilos-liderazgo-likert/>
- Nuñez, H.** (2011). *Servicio al cliente. 4a ed.* México: Edamsa.
- Moyano, C. M., Ortega, J. F., & Mogrovejo, D. E.** (2018). Efficiency analysis during calibration of traffic microsimulation models in conflicting intersections near Universidad del Azuay, using Aimsun 8.1. *IET Seminar Digest*.
- Ortega, J., Tóth, J., Palaguachi, J., & Sabbani, I.** (2019). Optimization Model for School Transportation Based on Supply-Demand Analyses. *Journal of Software Engineering and Applications*, 12(06), 215–225. <https://doi.org/10.4236/jsea.2019.126013>
- Ortega, J., Tóth, J., & Péter, T.** (2019). Estimation of parking needs at Light Rail Transit System stations. *Conference on Transport Sciences 2019*, 11. <https://doi.org/ISBN 978-963-8121-85-1>
- Oviedo, M.** (2017). Análisis de rutas y frecuencias de transporte público urbano y su relación con la calidad de servicio para la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo. (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Realizado el diagnóstico de la situación actual del servicio del transporte público.
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, P.** (2014 -2019). *Población*. Chambo: PDOT.
- Rojas, A.** (2014). *Plan de Movilidad del Cantón Chambo*. Chmabo-Ecuador.
- Sanchez, M.** (2013). Diagnóstico situacional de la calidad del servicio en transporte urbano del cantón Milagro. Milagro, Guayas, Ecuador.
- Serna, H.** (2011). *Servicio al cliente: métodos de auditoría y medición. 4a ed.* Madrid: 3R.
- Tránsito., A. N.** (2013). *Normativa para buses de pasajero intraprovinciales*. Obtenido de www.ant.gob.ec/ndex.php/
- Transito., A. N.** (31 de octubre de 2019). www.ant.gob.ec.

ANEXOS

ANEXO A: Especificaciones técnicas de construcción que presentan los buses de transporte intraprovinciales de la Cooperativa Chambo.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



Especificaciones técnicas de construcción que presentan los buses de transporte intraprovinciales de la Cooperativa Chambo

BUS #	Modelo	Ancho de puerta cm	# de peldaños cm	Ancho de huella cm	Alto de contrahuella cm	Ancho de pasillo cm	Ancho entre asientos cm	Ancho de asientos cm
1	2010	79	4	28	25	50	70	45
2	2019	94	5	28	33	54	64	44
3	2012	90	3	30	25	58	76	44
4	2003	68	3	30	26	54	68	45
5	2013	92	4	25	18	48	71	45
6	2002	74	3	28	28	50	77	43
7	2007	72	4	31	23	65	70	44
8	2009	80	3	28	25	50	75	45
9	2006	74	3	30	26	50	70	45
10	2008	77	3	28	25	53	66	43
11	2008	90	4	30	23	53	67	43
12	2002	70	3	29	28	58	63	40
13	2006	80	3	28	25	48	68	45
14	2013	94	4	25	18	48	71	45
15	2009	74	3	30	25	50	70	42
16	2006	75	3	29	24	54	68	44
17	2008	80	3	28	25	58	64	43
19	2008	75	3	29	23	63	62	43
20	2012	90	3	30	24	57	77	44

Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

ANEXO B: Especificaciones técnicas de construcción que presentan los buses de transporte intraprovinciales de la Compañía Citransturis.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
DE CHIMBORAZO**



BUS #	Modelo	Ancho de puerta cm	# de peldaños cm	Alto de huella cm	Ancho de contrahuella cm	Ancho de pasillo cm	Ancho entre asientos cm	Ancho de asientos cm
1	2011	79	3	30	27	55	70	44
2	2009	80	3	28	25	50	75	45
3	2008	78	3	27	25	54	68	43
4	2012	90	3	30	25	58	76	44
5	2008	80	3	28	25	58	64	43
6	2008	90	3	30	23	53	67	43
7	2003	68	3	30	26	54	68	45
9	2008	75	3	29	23	63	62	43
10	2002	70	3	29	28	58	63	40

Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

ANEXO C: Índice de ocupación de buses de pasajeros ruta Chambo - Riobamba en horas pico (6:10 a 7:10).



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
DE CHIMBORAZO



Parada de Buses Chambo-Riobamba		BUS # 12 Capacidad 42 pasajeros	BUS # 10 Capacidad 44 pasajeros	BUS # 15 Capacidad 45 pasajeros	BUS # 13 Capacidad 43 pasajeros	BUS # 4 Capacidad 42 pasajeros	BUS # 6 Capacidad 42 pasajeros	BUS # 7 Capacidad 43 pasajeros	BUS # 14 Capacidad 44 pasajeros	BUS # 8 Capacidad 42 pasajeros	SUBT OTAL
		Frecuencia 06:10	Frecuencia 06:20	Frecuencia 06:25	Frecuencia 06:30	Frecuencia 06:35	Frecuencia 06:40	Frecuencia 06:50	Frecuencia 07:00	Frecuencia 07:10	
Terminal Chambo (A)	Ingresan	3	5	2	3	2	3	1	2	0	21
	Bajan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Juan (B)	Suben	8	10	8	8	5	6	7	4	6	62
	Bajan	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Parque Central (C)	Suben	9	12	15	13	12	10	8	6	12	97
	Bajan	0	3	2	0	0	0	0	0	0	5
El Carmen (D)	Suben	9	11	24	15	10	8	6	8	6	97
	Bajan	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Dolorosa (E)	Suben	10	12	12	10	10	8	9	6	8	85
	Bajan	0	0	3	2	0	0	1	0	0	6
Puente de Chambo (F)	Suben	5	6	5	4	3	5	4	3	2	37
	Bajan	0	2	3	2	4	0	0	0	0	11
Inmaculada (G)	Suben	10	8	10	12	11	11	6	8	7	83
	Bajan	0	5	4	2	1	0	0	0	0	12
Tubasec (H)	Suben	1	2	5	3	3	0	4	0	2	20
	Bajan	6	12	9	8	7	5	1	2	6	56
Mayorista (I)	Suben	0	3	2	3	3	2	3	0	1	17
	Bajan	15	18	20	25	12	16	9	12	9	136
Fausto Molina (J)	Suben	2	2	0	2	3	2	0	2	0	13
	Bajan	8	3	6	5	4	0	7	1	2	36
Pucara (K)	Suben	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Bajan	6	4	6	10	9	7	5	1	3	51
Terminal Dolorosa Riobamba (L)	Suben	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Bajan	22	22	30	19	23	27	25	23	24	215

Elaborado por: Manuel Capelo (2019)

ANEXO D: Índice de ocupación de buses de pasajeros ruta Riobamba - Chambo en horas picos (12:10 a 13:10)



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
DE CHIMBORAZO**



Parada de Buses Chambo-Riobamba		BUS # 12	BUS # 10	BUS # 15	BUS # 13	BUS # 4	BUS # 6	BUS # 14	SUBTOTAL
		Capacidad 42 pasajeros	Capacidad 44 pasajeros	Capacidad 45 pasajeros	Capacidad 43 pasajeros	Capacidad 42 pasajeros	Capacidad 42 pasajeros	Capacidad 45 pasajeros	
		Frecuencia 12:10	Frecuencia 12:20	Frecuencia 12:30	Frecuencia 12:40	Frecuencia 12:50	Frecuencia 13:00	Frecuencia 13:10	
Terminal Dolorosa Rbba. (A)	Ingresan	18	20	22	26	32	23	20	161
	Bajan	0	0	0	0	0	0	0	0
Policia (B)	Suben	5	8	6	0	3	3	2	27
	Bajan	0	0	0	0	0	0	0	0
Pucara (C)	Suben	4	5	3	4	1	4	0	21
	Bajan	0	0	0	0	0	0	1	1
Pucara (Leopoldo Freire) (D)	Suben	8	6	7	7	6	7	6	47
	Bajan	0	0	0	0	0	0	0	0
Mayorista (E)	Suben	8	10	8	9	15	9	10	69
	Bajan	3	2	1	0	0	0	0	6
Tubasec (F)	Suben	4	5	6	3	4	5	3	30
	Bajan	2	0	2	1	0	0	0	5
Inmaculada (G)	Suben	0	0	0	0	0	0	0	0
	Bajan	12	15	18	9	26	18	15	113
Puente Rio Chambo (H)	Suben	0	2	0	0	0	0	0	2
	Bajan	3	0	3	2	3	5	3	19
Dolorosa Chambo (I)	Suben	0	6	0	0	0	0	0	6
	Bajan	4	0	8	4	8	7	6	37
El Recreo (J)	Suben	0	0	0	0	0	0	0	0
	Bajan	5	8	6	13	9	9	5	55
Parque Central (K)	Suben	2	0	0	0	0	0	0	2
	Bajan	12	18	8	15	8	10	8	79
San Juan (L)	Suben	0	0	0	0	0	0	0	0
	Bajan	4	5	3	3	5	2	0	22
Terminal Chambo (M)	Suben	0	0	0	0	0	0	0	0
	Bajan	4	14	3	2	2	0	3	28

Elaborado por: Manuel Capelo (20219)

ANEXO E: Señalética en paradas destino Chambo - Riobamba



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
DE CHIMBORAZO**



DESCRIPCIÓN PARADA DE BUSES RECORRIDO DESTINO A RIOBAMBA.				
INTERSECCIÓN	SEÑALETICA VERTICAL	ALTURA	SEÑALETICA HORIZONTAL	DIMENSIONES
Gilberto Castillo y Juan Andrade	NO		NO	
Gilberto Castillo y Luis Álvarez	NO		NO	
Gilberto Castillo y Sor María Vinza	NO		NO	
Gilberto Castillo y Joaquín Gavilánez	NO		NO	
Manuel Neira y Joaquín Gavilánez	NO		NO	
Manuel Neira y Magdalena Dávalos	NO		NO	
Cacique Achamba y Guido Cuadrado	SI	1.75	SI	2.2 X 10.8
Cacique Achamba y Amelia Gallegos	NO		NO	
Cacique Achamba y Georgina Flores	NO		NO	
Cacique Achamba y Mercedes Moncayo	NO		NO	
Cacique Achamba y Oswaldo Echeverría	NO		NO	
Edelberto Bonilla y 18 de Marzo	SI	2.00	NO	
Vía a Riobamba Km 0.3 junto ESCH	NO		NO	
Vía Riobamba Puente de Chambo.	NO		NO	

Elaborado por: Manuel Capelo (20219)

ANEXO F: Señalética en paradas destino Riobamba - Chambo



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



Señalética en paradas destino Riobamba - Chambo

DESCRIPCION PARADA DE BUSES RECORRIDO AL LLEGAR A CHAMBO.				
INTERSECCIÓN	SEÑALETICA VERTICAL	ALTURA	SEÑALETICA HORIZONTAL	DIMENSIONES
Parada CEAS	NO		NO	
18 de Marzo y David Parra	SI	1.9	NO	
18 DE Marzo y Mercedes Moncayo	NO		NO	
18 de Marzo y Georgina Flores	NO		NO	
18 de Marzo y Amelia Gallegos	NO		NO	
18 de Marzo y Guido Cuadrado	SI	2.00	SI	2.20 X 10.80
18 de Marzo y Magdalena Dávalos.	SI	2.5	SI	3.1 X 14.0
18 de Marzo y Joaquín Gavilanez	NO		NO	
18 de Marzo y Segundo Rivera	NO		NO	
18 de Marzo y Sor Maria Vinza	NO		NO	
18 de Marzo y Manuel Valencia	NO		NO	
18 de Marzo y Juan Andrade	NO		NO	
Cacique Achamba y Juan Andrade	NO		NO	
Cacique Achamba y 27 de Diciembre	SI	2.00	NO	

Elaborado por: Capelo Manuel (2019)

ANEXO G: Modelo de encuesta de opinión.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
DE CHIMBORAZO



ENCUESTA DE OPINIÓN

Objetivo:

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de transporte público intraprovincial de pasajeros en el Cantón Chambo.

INSTRUCCIONES

Marque una x en las casillas dependiendo de la respuesta que según su apreciación es la que más se identifica con su experiencia en relación al tema.

1. ¿Utiliza frecuentemente los servicios de transporte de buses existentes en el cantón?

Si	
No	

2. ¿Desde su apreciación cómo calificaría el servicio?

Regular	
Bueno	
Malo	
Deficiente	

3. ¿Considera usted que las unidades de transporte cumplen con las expectativas del usuario en cuanto a comodidad?

Si	
No	

4. Ha sufrido algún tipo de accidente de tránsito mientras utilizaba el servicio de buses

Opción	Respuesta
Si	
No	

5. Ha sido víctima de la delincuencia mientras utilizaba el servicio de transporte de pasajeros

Opción	Respuesta
Si	
No	

6. ¿Considera usted que las unidades de transporte cumplen con las expectativas del usuario en cuanto a la comodidad?

Si	
No	

7. ¿Cree usted que el personal que labora en las unidades de transporte se encuentran capacitados para brindar servicios de calidad a los usuarios?

Si	
No	



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
DE CHIMBORAZO



8. Cree usted que el valor de la tarifa es justa para el servicio prestado.

Opción	Respuesta
Si	
No	

9. ¿Desde su apreciación cree usted que se deben mejorar los servicios que prestan las unidades de transporte?

Si	
No	

10. ¿Qué aspectos considera que deben mejorar?

Atención	
Información	
Seguridad	
Servicio	

Se agradece su colaboración

Elaborado por: Manuel Capelo (20219)

ANEXO H: Fotos de las condiciones técnicas de los buses.



