



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**“PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO  
PARA LA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE  
URBANO VÍA FLORES “COOPVIAFLORES” DEL CANTÓN  
AMBATO”**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**AUTORA:**

**MARÍA JOSÉ CÁCERES CASTRO**

Riobamba – Ecuador

2023



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**“PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO  
PARA LA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE  
URBANO VÍA FLORES “COOPVIAFLORES” DEL CANTÓN  
AMBATO”**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**AUTORA:** MARÍA JOSÉ CÁCERES CASTRO

**DIRECTORA:** ING. JESSICA FERNANDA MORENO AYALA

Riobamba – Ecuador

2023

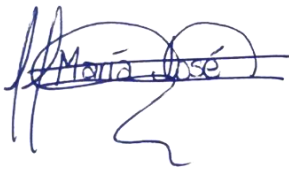
© 2023, María José Cáceres Castro

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, María José Cáceres Castro, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados de este son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 08 de mayo de 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'María José', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat illegible due to the cursive nature of the handwriting.

**María José Cáceres Castro**

**0605618354**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, **PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE URBANO VÍA FLORES “COOPVIAFLORES” DEL CANTÓN AMBATO**”, realizado por la señorita: **MARÍA JOSE CÁCERES CASTRO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

**FIRMA**

**FECHA**



Ing. Ruffo Neptalí Villa Uvidia  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

2023-05-08



Ing. Jessica Fernanda Moreno Ayala  
**DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

2023-05-08



Ing. María Fernanda Herrera Chico  
**ASESORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

2023-05-08

## **DEDICATORIA**

A mis padres Patricio Cáceres y Sandra Castro, quienes son personas llenas de virtudes y una inspiración para no darme por vencida ante las adversidades, me han enseñado a luchar por mis sueños y dar lo mejor de mí en donde quiera que me encuentre, creen en mí y gracias a su amor, apoyo incondicional, esfuerzo y paciencia he logrado cumplir uno de mis grandes sueños.

A mis hermanos Esteban y Justin por acompañarme en este arduo y largo camino, por siempre estar cuando los necesito, cuidarme y ser mi motivación para salir adelante.

Finalmente dedico esta tesis a mi sobrina María Paz que cada día me sorprende con su forma de ser, una niña dulce e inteligente, doy gracias por llenarme de tu amor y energía, espero algún día ser tu motivación.

**María José**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios, por ser mi fortaleza en los momentos difíciles, protegerme y guiar cada uno de mis pasos en mi vida estudiantil.

Agradezco con mi corazón a Damián Mayorga, gracias por brindarme tu valioso tiempo, por alegrarte conmigo de mis triunfos, tus hermosas palabras de aliento y por estar junto a mí en este largo camino, gracias por ser luz en mi vida, tu ayuda ha sido fundamental para culminar este sueño.

Un singular agradecimiento a la Dra. María José Duque y la Lic. María Fernanda Herrera, tutora y asesora de mi tesis, por el tiempo dedicado a encaminar el presente proyecto y la ayuda para culminar el mismo.

**María José**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiv
RESUMEN.....	xv
SUMMARY / ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>2</b>
1.1 Planteamiento del Problema .....	2
1.2 Delimitación del problema .....	3
1.3 Formulación del problema .....	3
1.4 Objetivos .....	3
1.4.1 <i>Objetivo General</i> .....	3
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	3
1.5 Justificación .....	4
1.5.1 <i>Justificación Teórica</i> .....	4
1.5.2 <i>Justificación Metodológica</i> .....	5
1.5.3 <i>Justificación Práctica</i> .....	5
1.6 Pregunta de investigación.....	6
1.6.1 <i>Variables</i> .....	6
1.6.1.1 <i>Variable independiente</i> .....	6
1.6.1.2 <i>Variable Dependiente</i> .....	6

### CAPÍTULO II

<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1 Referencias Teóricas .....	7
2.1.1 <i>Plan</i> .....	7
2.1.2 <i>Plan de mejoras</i> .....	7
2.1.3 <i>Calidad en el servicio de transporte</i> .....	8
2.1.4 <i>Clases del servicio de transporte terrestre</i> .....	9



2.1.5	<i>Gestión de la prestación del servicio</i> .....	9
2.1.6	<i>Criterios de un modelo de gestión</i> .....	10
2.1.7	<i>Método Servqual</i> .....	11
2.1.8	<i>El transporte</i> .....	12
2.1.9	<i>Modalidades del transporte</i> .....	13
2.1.10	<i>Transporte terrestre</i> .....	13
2.1.11	<i>Los ámbitos del transporte</i> .....	13
2.1.11.1	<i>Transporte intracantonal</i> .....	13
2.1.11.2	<i>Transporte Público</i> .....	14
2.1.12	<i>Componentes Básicos del Transporte Público</i> .....	14
2.1.12.1	<i>Vehículos</i> .....	14
2.1.12.2	<i>La infraestructura</i> .....	15
2.1.12.3	<i>Redes y rutas del transporte público</i> .....	16
2.1.13	<i>Los Usuarios</i> .....	16
2.1.14	<i>Pasajeros</i> .....	17
2.1.15	<i>Cooperativa de Transporte Urbano Vía Flores</i> .....	17
2.1.15.1	<i>Misión</i> .....	17
2.1.15.2	<i>Visión</i> .....	18
2.1.15.3	<i>Valores</i> .....	18
2.1.16	<i>Vigitrack</i> .....	19
2.1.16.1	<i>Misión</i> .....	19
2.1.16.2	<i>Visión</i> .....	19
2.1.16.3	<i>Sistema de Ayuda a la Explotación</i> .....	19
2.2	<i>¿Qué es urbano?</i> .....	20
2.2.1	<i>Características</i> .....	20
2.2.2	<i>Qué información verá en la pantalla el chofer</i> .....	20
2.2.3	<i>Reportes</i> .....	20
2.2.4	<i>Sistema Integrado de Recaudo</i> .....	21
2.2.5	<i>Sistema de Información al Usuario (SIU)</i> .....	21
2.3	<i>Contadores de pasajeros tecnología 3D</i> .....	22
2.3.1	<i>Rutas</i> .....	22
2.3.2	<i>Flota Vehicular</i> .....	32

## CAPÍTULO III

<b>3.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1</b>	<b>Modalidad de la Investigación .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1.1</b>	<i>Enfoque mixto .....</i>	<b>33</b>
<b>3.1.2</b>	<i>Métodos mixtos de investigación .....</i>	<b>33</b>
<b>3.1.2.1</b>	<i>Cuantitativo .....</i>	<b>33</b>
<b>3.1.2.2</b>	<i>Cualitativo .....</i>	<b>34</b>
<b>3.2</b>	<b>Nivel de investigación.....</b>	<b>34</b>
<b>3.2.1</b>	<i>Investigación Explicativa .....</i>	<b>34</b>
<b>3.2.2</b>	<i>No experimental .....</i>	<b>34</b>
<b>3.3</b>	<b>Diseño de investigación .....</b>	<b>35</b>
<b>3.3.1</b>	<i>Transversal .....</i>	<b>35</b>
<b>3.3.2</b>	<i>Técnicas .....</i>	<b>35</b>
<b>3.3.2.1</b>	<i>Encuesta .....</i>	<b>35</b>
<b>3.3.2.2</b>	<i>Observación.....</i>	<b>35</b>
<b>3.3.2.3</b>	<i>Entrevista.....</i>	<b>36</b>
<b>3.3.3</b>	<i>Instrumentos .....</i>	<b>36</b>
<b>3.3.3.1</b>	<i>Cuestionario.....</i>	<b>36</b>
<b>3.3.4</b>	<i>Fichas de observación .....</i>	<b>36</b>
<b>3.3.5</b>	<i>Guía de entrevista .....</i>	<b>37</b>
<b>3.4</b>	<b>Población y muestra.....</b>	<b>37</b>
<b>3.4.1</b>	<i>Población.....</i>	<b>37</b>

## CAPÍTULO IV

<b>4.</b>	<b>MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>
<b>4.1</b>	<b>Análisis e interpretación de resultados.....</b>	<b>39</b>
<b>4.1.1</b>	<i>Encuestas.....</i>	<b>39</b>
<b>4.1.1.1</b>	<i>Dimensiones Expectativa.....</i>	<b>39</b>
<b>4.1.1.2</b>	<i>Dimensión de Percepción .....</i>	<b>44</b>
<b>4.1.1.3</b>	<i>Brechas.....</i>	<b>50</b>
<b>4.1.2</b>	<i>Entrevistas .....</i>	<b>51</b>
<b>4.1.3</b>	<i>Ficha de observación .....</i>	<b>57</b>

<b>4.2</b>	<b>Discusión</b> .....	<b>63</b>
<b>4.2.1</b>	<i>Situación Actual según Encuestas</i> .....	<b>63</b>
<b>4.2.2</b>	<i>Situación Actual según Entrevistas</i> .....	<b>63</b>
<b>4.2.3</b>	<i>Situación Actual según Fichas de Observación</i> .....	<b>64</b>

## **CAPÍTULO V**

<b>5.</b>	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	<b>66</b>
<b>5.1</b>	<b>Generalidades de Cooperativa de Servicios de Trasporte Urbano Vía</b> .....	<b>66</b>
<b>5.2</b>	<b>Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio de la Cooperativa</b> .....	<b>67</b>
<b>5.2.1</b>	<i>Definición de objetivos de la propuesta</i> .....	<b>67</b>
<b>5.2.2</b>	<i>Elaboración del plan de mejora/análisis de los problemas encontrados</i> .....	<b>67</b>
<b>5.2.2.1</b>	<i>Plan de Mejoramiento de la calidad del servicio de la Cooperativa</i> .....	<b>67</b>
<b>5.2.2.2</b>	<i>Mi App Vía Flores</i> .....	<b>77</b>
<b>5.2.3</b>	<i>Presupuesto</i> .....	<b>83</b>
<b>5.2.4</b>	<i>Cronograma de implementación y seguimiento</i> .....	<b>86</b>
<b>5.2.4.1</b>	<i>Cronograma de implementación de las acciones de mejora</i> .....	<b>86</b>
<b>5.2.5</b>	<i>Cronograma de seguimiento de las acciones de mejora</i> .....	<b>92</b>
<b>5.2.5.1</b>	<i>Cronograma de seguimiento de las acciones de mejora</i> .....	<b>92</b>

## **CAPÍTULO VI**

<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>97</b>
<b>6.1</b>	<b>Conclusiones</b> .....	<b>97</b>
<b>6.2</b>	<b>Recomendaciones</b> .....	<b>98</b>

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-2:</b> Aspectos del transporte relacionado con la tecnología. ....	9
<b>Tabla 2-2:</b> Criterios para la construcción del modelo de gestión emitidos por la ANT. ....	10
<b>Tabla 3-2:</b> Secciones del cuestionario del Modelo Servqual.....	12
<b>Tabla 4-2:</b> Ruta Juan Benigno Vela. ....	22
<b>Tabla 5-2:</b> Ruta ramal La Loma.....	25
<b>Tabla 6-2:</b> Ruta ramal – Chacapungo .....	25
<b>Tabla 7-2:</b> Ruta ramal - La Compañía. ....	25
<b>Tabla 8-2:</b> Ruta ramal Marianitas-Yaculoma.....	26
<b>Tabla 9-2:</b> Ruta ramal Miñarica Bajo-Carmelitas.....	26
<b>Tabla 10-2:</b> Ruta ramal Ecuatran-Barrio 2000.....	26
<b>Tabla 11-2:</b> Ruta ramal Vía Ecológica.....	27
<b>Tabla 12-2:</b> Ruta ramal Bellavista. ....	27
<b>Tabla 13-2:</b> Ruta ramal Jerusalén-El Quinche. ....	28
<b>Tabla 14-2:</b> Ruta ramal La Concepción. ....	28
<b>Tabla 15-2:</b> Ruta Línea 19. ....	29
<b>Tabla 1-4:</b> Promedio de preguntas de la dimensión Elementos Tangibles .....	40
<b>Tabla 2-4:</b> Promedio de preguntas en las dimensiones Fiabilidad.....	41
<b>Tabla 3-4:</b> Promedio de preguntas en la dimensión Velocidad de Respuesta.....	42
<b>Tabla 4-4:</b> Promedio de preguntas en la dimensión Seguridad.....	42
<b>Tabla 5-4:</b> Promedio de preguntas en la dimensión Empatía.....	43
<b>Tabla 6-4:</b> Promedio de dimensión Expectativa .....	44
<b>Tabla 7-4:</b> Promedio de preguntas en la dimensión Elementos Tangibles. ....	45
<b>Tabla 8-4:</b> Promedio de dimensión Fiabilidad.....	46
<b>Tabla 9-4:</b> Promedio de dimensión Velocidad de Respuesta.....	47
<b>Tabla 10-4:</b> Promedio de dimensión Seguridad.....	46
<b>Tabla 11-4:</b> Promedio de dimensión Empatía.....	47
<b>Tabla 12-4:</b> Promedio de dimensión percepción.....	418
<b>Tabla 13-4:</b> Brecha.....	428
<b>Tabla 14-4:</b> Entrevista Gerente .....	429
<b>Tabla 15-4:</b> Entrevista Asistente de sistemas.....	439
<b>Tabla 16-4:</b> Porcentaje de cumplimiento del ítem 1 .....	50
<b>Tabla 17-4:</b> Porcentaje de cumplimiento del ítem 2. ....	50
<b>Tabla 18-4:</b> Porcentaje de cumplimiento del ítem 3. ....	51

<b>Tabla 19-4:</b> Porcentaje de cumplimiento del ítem 4 .....	52
<b>Tabla 20-4:</b> Porcentaje de cumplimiento del ítem 5. ....	52
<b>Tabla 21-4:</b> Porcentaje de cumplimiento del ítem 6. ....	53
<b>Tabla 22-4:</b> Porcentaje de cumplimiento del ítem 7. ....	53
<b>Tabla 23-4:</b> Porcentaje de cumplimiento del ítem 8. ....	514
<b>Tabla 24-4:</b> Porcentaje de cumplimiento del ítem 9. ....	55
<b>Tabla 25-4:</b> Porcentaje de cumplimiento del ítem 10. ....	57
<b>Tabla 26-4:</b> Porcentaje de cumplimiento del ítem 11. ....	57
<b>Tabla 27-4:</b> Porcentaje de cumplimiento del ítem 12. ....	58
<b>Tabla 28-4:</b> Porcentaje de cumplimiento del ítem 13. ....	58
<b>Tabla 29-4:</b> Situación Actual según Encuestas. ....	59
<b>Tabla 30-4:</b> Situación Actual según Entrevistas. ....	59
<b>Tabla 31-4:</b> Situación Actual según Fichas de Observación.....	60
<b>Tabla 1-5:</b> Plan de mejoramiento de la calidad del servicio, resultados de las encuestas.....	60
<b>Tabla 2-5:</b> Plan de mejoramiento de la calidad del servicio, resultados de las entrevistas .....	60
<b>Tabla 3-5:</b> Plan de mejoramiento de la calidad del servicio, resultados de las fichas.....	61
<b>Tabla 4-5:</b> Plan de mejoramiento de la calidad del servicio. ....	61
<b>Tabla 5-5:</b> Descripción de la aplicación móvil “Mi App Vía Flores”.....	62
<b>Tabla 6-5:</b> Análisis de costos de capacitación.....	62
<b>Tabla 7-5:</b> Análisis de costo de todas las acciones de mejora.....	63
<b>Tabla 8-5:</b> Análisis de costo de capacitación sobre atención al usuario .....	63
<b>Tabla 9-5:</b> Presupuesto de todas las acciones de mejora.....	64
<b>Tabla 10-5:</b> Cronograma de implementación de las acciones de mejora.....	68
<b>Tabla 11-5:</b> Cronograma de seguimiento de las acciones de mejora .....	72

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1-2:</b> Áreas de mejora .....	7
<b>Ilustración 2-2:</b> Componentes que indican la presencia de un servicio de calidad .....	8
<b>Ilustración 3-2:</b> Componentes que indica la presencia de un servicio de calidad .....	8
<b>Ilustración 4-2:</b> Clases de servicio de transporte terrestre .....	9
<b>Ilustración 5-2:</b> Dimensiones del Modelo Servqual .....	11
<b>Ilustración 6-2:</b> Sede la Cooperativa Vía Flores.....	17
<b>Ilustración 7-2:</b> Sistema de Ayuda a la Exploración SAE de la empresa Vigitrack.....	19
<b>Ilustración 8-2:</b> Sistema Integrado de Recaudo SRI de la empresa Vigitrack.....	21
<b>Ilustración 9-2:</b> Sistema Integrado de Recaudo SIR de la empresa Vigitrack.....	21
<b>Ilustración 10-2:</b> Sistema Integrado de Recaudo SIR de la empresa Vigitrack.....	22
<b>Ilustración 11-2:</b> Ruta línea 20 Coop. Vía Flores-QGIS .....	23
<b>Ilustración 12-2:</b> Retorno de la línea 20 Coop. Vía Flores-QGIS .....	24
<b>Ilustración 13-2:</b> Ruta línea 19 Coop. Vía Flores-QGIS .....	30
<b>Ilustración 14-2:</b> Retorno de la línea 19 Coop. Vía Flores-QGIS .....	30
<b>Ilustración 15-2:</b> Puntos de inicio de la ruta líneas 19 y 20 Coop. Vía Flores-QGIS.....	31
<b>Ilustración 16-2:</b> Punto en el que difieren las líneas 19 y 20 Coop. Vía Flores-QGIS.....	31
<b>Ilustración 17-2:</b> Geocercas de la Coop. Vía Flores .....	32

## ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ENCUESTA AL GERENTE Y TÉCNICO DE LA COOP. DE SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO VÍA FLORES “COOPVÍAFLORES”
- ANEXO B:** FORMATO DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN PARA LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA
- ANEXO C:** ENCUESTAS POR EL MÉTODO SERVQUAL
- ANEXO D:** LISTADO DE UNIDADES 2023 DE LA COOP. DE SERVICIOS DE TRANSPORTE URBANO VIA FLORES “COOPVIAFLORES”
- ANEXO E:** MATRIZ DE MANTENIMIENTO DE LOS BUSES. MATRIZ DE MANTENIMIENTO DE LOS BUSES
- ANEXO F:** CONTRATO DE OPERACIÓN
- ANEXO G:** MODELO DE INFORME DE LAS ACCIONES DE MEJORA
- ANEXO H:** MODELO DE CHECK LIST SEMANAL PARA EL CONTROL DE LA RESTRICCIÓN DE INGRESO A VENDEDORES AMBULANTES Y LA COLABORACIÓN DE LOS SEÑORES AGENTES DE TRÁNSITO
- ANEXO I:** MODELO DE CHECK LIST PARA EL REGISTRO DE OBJETOS PERDIDOS
- ANEXO J:** FORMATO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
- ANEXO K:** AFICHE DE RUTAS, HORARIO Y FRECUENCIAS
- ANEXO L:** ENTREVISTA CON EL SEÑOR GERENTE Y TÉCNICO DE LA COOPERATIVA
- ANEXO M:** FICHAS DE OBSERVACIÓN EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE.
- ANEXO N:** ELABORACIÓN DE ENCUESTAS A LOS USUARIOS DE LA COOP. VÍA FLORES
- ANEXO O:** EJEMPLO DE CUADRO DE TRABAJO DE LA COOPERATIVA VÍA FLORES LÍNEA 20 Y LÍNEA 19

## RESUMEN

El objetivo de este trabajo de investigación fue desarrollar un plan de mejoramiento de la calidad del servicio para la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” del cantón Ambato con la finalidad de determinar la situación actual sobre el servicio brindado por la cooperativa a los usuarios y posteriormente proponer un plan con acciones de mejora ante los problemas encontrados. La determinación de la situación actual se llevó a cabo mediante la aplicación de instrumentos de investigación como fichas de observación, entrevistas y encuestas que fueron aplicadas por el método Servqual para la recolección de datos cualitativos y cuantitativos. Mediante los resultados obtenidos por el método Servqual se evidenció que las dimensiones de Fiabilidad y Velocidad de Respuesta presentan problemas en cuanto al servicio, presentando una brecha entre expectativa y percepción de -2.6, el 84.44% de las unidades no poseen sistemas de información al usuario con respecto a las rutas y horarios de servicio y requieren de capacitaciones constantes dirigida a conductores, ayudantes, socios y administrativos. Se concluye que los problemas encontrados en la prestación del servicio por parte de la cooperativa pueden ser solventados mediante el plan de estrategias de mejoramiento de la calidad del servicio propuesto y la implementación de la App denominada “Mi App Vía Flores”. Se recomienda a los directivos de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores, tomar en consideración el presente estudio, que ayudará a mejorar la aceptación de los usuarios y mejorar el nivel de calidad del servicio prestado.

**Palabras clave:** <CALIDAD DEL SERVICIO>, <PLAN DE MEJORAS>, <TRANSPORTE PÚBLICO>, <SERVQUAL>, <AMBATO (CANTÓN)>.



12-06-2023

1046-DBRA-UPT-2023



## **SUMMARY / ABSTRACT**

The objective of this research work was to develop a plan to improve the service quality for Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores "Coopviaflores" of Ambato canton to determine the current situation regarding the service provided by the cooperative to the users and later propose a plan with improvement actions in the face of the problems found. The determination of the current situation was carried out through the application of research instruments such as observation sheets, interviews and surveys that were applied by the Servqual method for the collection of qualitative and quantitative data. Through the results obtained by the Servqual method, it was evidenced that the Reliability and Response Speed dimensions present problems in terms of service, presenting a gap between expectation and perception that -2.6, 84.44% of the units do not have user information systems regarding the routes and schedules of service and requires constant training aimed at drivers, assistants, partners, and administrators. It is concluded that the problems found in the provision of the service by the cooperative can be solved through the proposed service quality improvement strategy plan and the implementation of the App called "Mi App Vía Flores". It is recommended that the managers of Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores take into consideration this study, which will help improve user acceptance and improve the level of quality of the service provided.

**Keywords:** < SERVICE QUALITY >, <IMPROVEMENT PLAN>, <PUBLIC TRANSPORT>, <SERVQUAL>, <AMBATO (CANTON)>



Lcda. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.

0604108126

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de titulación se ha desarrollado en base a los requerimientos y especificaciones de la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, y la Facultad de Administración de Empresas (FADE). Misma que integra aspectos elementales tanto teóricos como prácticos respecto a la implementación de un plan de mejoramiento de la calidad del servicio para la cooperativa de servicios de transporte urbano vía flores “COOPVIAFLORES” del cantón Ambato”.

En principio, la investigación ha de fundamentarse en una información de campo previa, por lo cual proyectar claridad sobre aspectos básicos respecto a la calidad del servicio de transporte urbano público, es un factor que todas las organizaciones deben cumplir para alcanzar las metas, objetivos, inclusive la rentabilidad deseada. De este modo se hace necesario evaluar el presente, para proponer soluciones futuras que la “COOPVIAFLORES” pueda tomar a consideración para su posterior implementación, ya que no solo propone un beneficio para la misma cooperativa, sino también para los mismos usuarios que dependen de un medio de transporte exequible, eficiente y cómodo. Entre los instrumentos de investigación aplicados, se destaca la aplicación del modelo Servqual, del cual se despliegan 5 dimensiones con 44 preguntas de expectativa y percepción, gracias a esto se pudo determinar las brechas en cada dimensión y determinar las falencias o problemas reales que tiene la cooperativa, muchos de los cuales no se harían visibles sin la intervención activa de un proceso investigativo como este.

Si bien la importancia de las revisiones periódicas del estado de una organización es pasada por alto la mayor parte del tiempo, sus beneficios son bastos. Como vivo ejemplo, posterior a la aplicación de los instrumentos de investigación principales (fichas de observación, entrevistas y encuestas), se pudo reconstruir un panorama global de la percepción general de los usuarios respecto al servicio brindado por la “COOPVIAFLORES” que, si bien en muchos aspectos fue sobresaliente por su aceptación general, en otros tantos presentó grandes falencias que pueden ser manejables con un enfoque adecuado.

Gracias a este proceso se plantearon varias acciones de mejora en el marco propositivo, con el presupuesto de implementación de esas acciones y un cronograma de implementación y seguimiento, la cooperativa puede tomar estas soluciones para mejorar la calidad del servicio. Finalmente, se presentaron las conclusiones que se pudo determinar del presente proyecto de investigación y las recomendaciones a tomar por parte de la Cooperativa.

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Planteamiento del Problema

La calidad del servicio es un factor que todas las organizaciones deben cumplir para alcanzar las metas, objetivos, inclusive la rentabilidad deseada. El sistema de transporte público urbano es un tema muy cuestionado y evaluado por los usuarios, lastimosamente en Ecuador aún existen muchas falencias en ámbitos como el abuso del límite de velocidad, exceso de pasajeros, el trato irrespetuoso a los mismos, el incremento del índice de inseguridad que brinda el transporte público lo que lleva a tener una menor tasa de usuarios.

“Actualmente el transporte terrestre ha ido evolucionando en función a las necesidades del ser humano entre ellas el desarrollo demográfico y ciertas actividades específicas. Ahora bien, el transporte es considerado como un servicio que debe tener condiciones y dimensiones de calidad a fin de garantizar la satisfacción del usuario” (Vique, 2019, pág. 3).

Cuando un servicio público no funciona correctamente se dan varias adversidades y es ahí cuando interviene el sector privado, por lo tanto, el deterioro refleja la existencia de pérdidas en pasajeros y a la vez se reducen los ingresos obtenidos vía tarifas. Los mismos que ya no hacen uso del transporte público, presenta un deterioro recurrente a ciertas soluciones de movilidad, por ende, se da un trasvase de usuarios que pasan a incrementar la cartera de clientes del sector privado (Álvarez, 2018).

La Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” fue fundada el 18 de octubre del año 1961, mediante Acuerdo Ministerial N.º 4850, esta institución presta el servicio de transporte urbano de pasajeros al cantón Ambato, el principal objetivo de la institución es movilizar a los usuarios con eficiencia, responsabilidad y en vehículos Tipo Bus, sin embargo, desde el servicio recibido hay exigencias de los usuarios que no han podido ser atendidas por la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” lo que ha disminuido el nivel de aceptación y que pueden ser solventadas con el plan sugerido en este trabajo de titulación. El tratar estos puntos que forman parte del sistema de calidad del servicio ayudará a mejorar y aumentar la preferencia de los usuarios hacia la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” y por lo tanto aumentar sus ingresos.

## **1.2 Delimitación del problema**

- Campo de acción: Transporte Terrestre.
  - Objetivo de investigación La presente investigación tiene como objeto evaluar la actual
  - calidad de la prestación de servicio de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” y proponer acciones que permitan mejorar la apreciación del servicio.
- Localidad: Cantón Ambato  
Tiempo: Periodo 2022-2023.

## **1.3 Formulación del problema**

¿De qué forma incidirá el desarrollo de un plan de mejoramiento para la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” del cantón Ambato en la calidad del servicio?

## **1.4 Objetivos**

### ***1.4.1 Objetivo General***

Desarrollar un plan de mejoramiento de la calidad del servicio para la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” del cantón Ambato.

### ***1.4.2 Objetivos Específicos***

- Definir conceptos técnicos de diferentes fuentes de información obtenidos mediante la investigación bibliográfica y documental que permitan sustentar la presente investigación.
- Analizar la situación actual sobre la calidad del servicio prestado por la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”, mediante la aplicación de instrumentos de investigación.
- Proponer estrategias que permitan el mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”.

## **1.5 Justificación**

### ***1.5.1 Justificación Teórica***

En base a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial se pueden sustentar los siguientes artículos del transporte público. En el “Art. 3.- El gobierno asegurara que la prestación de servicios del transporte público se ajuste al reglamento de seguridad, universalidad, sociabilidad, continuidad, eficiencia, compromiso, calidad y calidez, con tarifas justas.”

“Art. 54.- Hace referencia a los aspectos de la atención en la prestación de servicios del transporte terrestre. Este servicio atenderá los siguientes aspectos detallados a continuación”:

- a.** La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual del ser humano.
- b.** La eficiencia y eficacia en la prestación de servicios.
- c.** La protección ambiental y social.
- d.** El interés frecuente sobre lo particular; y,
- e.** Las tarifas técnicas, imparciales y justas para los ciudadanos y los operadores del transporte público y comercial.

Así mismo en el “Art. 55.- Se menciona que el transporte público es considerado un servicio estratégico, al igual que la infraestructura y equipamiento auxiliar, los mismos se utilizan en la prestación del servicio. También las rutas y frecuencias son consideradas propiedades exclusivas del estado a nivel nacional, las cuales pueden ser explotadas comercialmente a través de contratos de operación” (LOTTTSV, 2021, pág. 26).

En la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 53.- Hace referencia a las instituciones, empresas y organismos que brindan servicios públicos, estos deben incorporarse al sistema de medición para la satisfacción de los usuarios y consumidores, y a su vez poner en práctica el sistema de atención y reparación. Por ende, el gobierno se responsabilizará civilmente de los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la falta de servicios que hayan sido pagados (Constitución de la República del Ecuador, 2015, pág. 27).

### ***1.5.2 Justificación Metodológica***

El desarrollo de un Plan de mejoramiento de la calidad ayudará a la Cooperativa a llevar de una mejor manera la administración enfocados siempre a la mejora continua y un servicio de calidad eficiente y eficaz hacia los usuarios. Para alcanzar los objetivos planteados en el presente trabajo de titulación, se utilizará un enfoque cuantitativo, ya que se trabajará con encuestas en donde los usuarios puedan responder un cuestionario para conocer el nivel de percepción hacia la cooperativa y un enfoque cualitativo como guías de observación para conocer aspectos relacionados con la prestación del servicio.

### ***1.5.3 Justificación Práctica***

El uso de los vehículos urbanos destinados a la movilización de personas se encuentran normados por instituciones gubernamentales que gestionan ordenanzas y lineamientos técnicos que se deben cumplir para brindar un buen servicio que sea seguro y adecuado para las personas, sin importar su condición social siempre y cuando realice el pago de la tarifa establecida por los organismos de control y los representantes de la transportación urbana que en este caso es la Dirección de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo descentralizado de Ambato.

El presente trabajo de investigación se encuentra orientado a determinar la calidad de la prestación del servicio que oferta la Cooperativa de Servicios de transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” de la ciudad de Ambato y a tratar de disminuir el uso del transporte privado aumentando así la elección del uso del transporte público, se ha evidenciado falencias en las unidades que movilizan a la ciudadanía como: exceso de velocidad que ocasiona una mayor tasa de accidentabilidad y el riesgo que pone a los usuarios, falta de capacitación a los conductores, entre otros.

La Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” forma parte elemental de un sistema global de transporte público de la ciudad, el cual debe estar direccionado a poseer estrategias con énfasis en el servicio prestado al usuario donde se encuentra en operación, por otro lado, se debe tomar en consideración la evaluación periódica del servicio que proporciona la operadora orientada hacia el mejoramiento de la prestación del servicio, es indispensable establecer y diagnosticar la situación actual, para ello será necesario emplear métodos, técnicas e instrumentos de investigación que generen datos confiables y verídicos, cuyo resultado brindaran el sustento técnico para el desarrollo del estudio planteado.

La realización del presente proyecto de investigación es viable, ya que cuenta con el apoyo y la buena predisposición de la dirigencia de la operadora de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”, además tiene el asesoramiento académico de los docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la carrera de Gestión del Transporte, por otra parte como estudiante se hará uso de todos los conocimientos adquiridos durante el periodo de formación académica y profesional para sustentar de manera técnica el servicio que se presenta en esta investigación, permitiendo así definir actividades que permitan elevar el nivel de servicio que la operadora presta al usuario en lo relacionado a la movilización.

El uso del vehículo privado se ha convertido en una problemática a nivel nacional, generando inclusive problemas en la salud, mayor cantidad de siniestros de tránsito, muertes y lesiones. El uso del transporte público urbano es una solución viable ya que su costo es menor, no congestiona en gran medida las calles y por ende sus niveles de contaminación son considerablemente menores.

## **1.6 Pregunta de investigación**

El desarrollo de un plan de mejoramiento de la calidad del servicio para la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” del cantón Ambato permitirá que los usuarios tengan un mejor nivel de aceptación para movilizarse en dicho modo de transporte.

### ***1.6.1 Variables***

#### ***1.6.1.1 Variable independiente***

Plan para mejorar la calidad del servicio.

#### ***1.6.1.2 Variable Dependiente***

La operación de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” del cantón Ambato.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

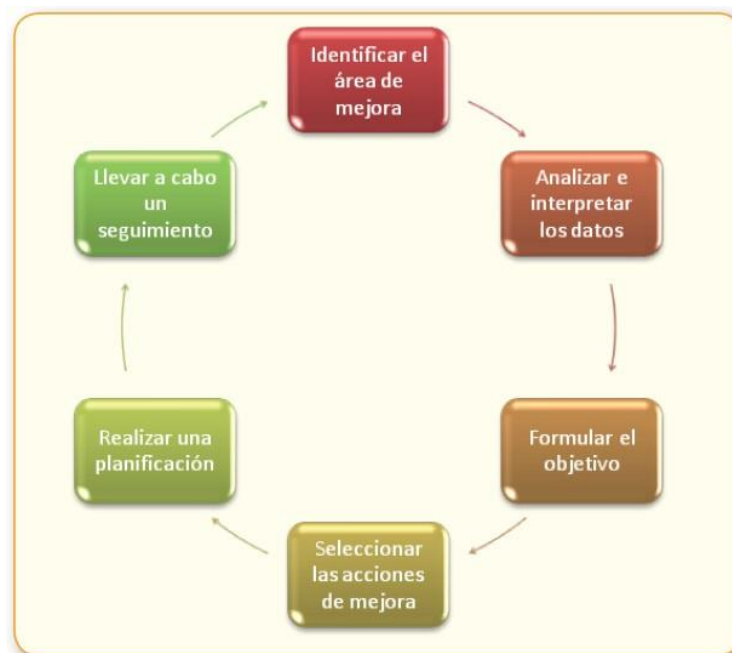
#### 2.1 Referencias Teóricas

##### 2.1.1 Plan

Se considera a un plan como una herramienta de planificación estratégica muy importante para llegar a cumplir las metas y objetivos planificados de manera colectiva y participativa. El objetivo general es garantizar un sistema integrado que funcione de manera eficiente y competitiva que optimice la distribución de actividades, responsabilidades e incorpore procesos y tecnologías que promuevan la sostenibilidad y de cumplimiento con los estándares ambientales locales (Jiménez, 2018).

##### 2.1.2 Plan de mejoras

El plan de mejoras es una herramienta que sirve para desarrollar el proceso de mejora continua en la organización. Para su elaboración será necesario identificar las áreas de mejora, establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las acciones para conseguirlos, junto con los responsables de estas (Hernández, 2022).



**Ilustración 1-2:** Áreas de mejora

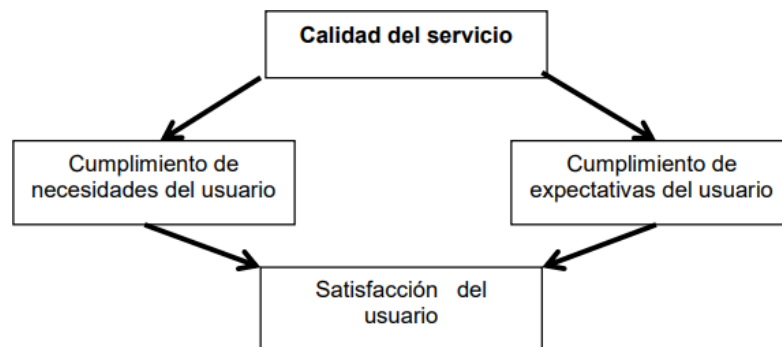
Fuente: (Hernández, 2022).



### 2.1.3 Calidad en el servicio de transporte

Según los autores (Morocho & Rodríguez, 2018, pág. 22), quien define a la calidad del servicio como un resultado de la evaluación del cumplimiento y no del servicio que ejecuta el consumidor. Es decir, es la verificación de la consecución y no de los fines con que busca recurrir al servicio. Por ende, se mantiene que el individuo que evalúa el servicio es el cliente y no más bien el prestador de este.

Por lo tanto, cuando nos referimos a la calidad del servicio se debe tener en consideración dos componentes específicos que conlleva a ciertos aspectos como: las necesidades y expectativas del usuario, frente a este. Por consiguiente, el acatamiento de dichos componentes nos permitiría considerar que existe un servicio de calidad y calidez (Morocho & Rodríguez, 2018, pág. 23).



**Ilustración 2-2:** Componentes que indican la presencia de un servicio de calidad

Fuente: (Morocho & Rodríguez, 2019).

La felicidad del usuario abordar el tema de la satisfacción del cliente, este va a la par con el costo o sacrificio que realizó la persona y el logro del servicio que requeríamos. Entonces, es necesario que este aspecto sea una comparación entre las expectativas que tenía y la recompensa lograda (Melara, 2018).



**Ilustración 3-2:** Componentes que indica la presencia de un servicio de calidad

Fuente: (Morocho & Rodríguez, 2019).

Según los autores (European & Management Quality, 2006, pág. 124) son cinco los elementos que determinan la calidad de un servicio.

**Tabla 1-2:** Aspectos del transporte relacionado con la tecnología

Aspectos	Descripción
Fiabilidad.	Capacidad para cumplir con el servicio ofrecido de forma total y confiable.
Garantía	La formación de las personas prestadoras del servicio y su capacidad para generar confianza.
Tangibilidad	Corresponde al aspecto físico del servicio, los equipos y los dispositivos que posee.
Empatía	Es la posibilidad de comprender los deseos de los clientes mediante la atención al mismo.
Sensibilidad	Es la respuesta brindada al cliente, atendiendo oportunamente sus necesidades.

**Fuente:** (Morocho & Rodríguez, 2019).

#### 2.1.4 Clases del servicio de transporte terrestre

Las clases de servicios de transportes terrestres se constituyen por las siguientes clases:



**Ilustración 4-2:** Clases de servicio de transporte terrestre

**Fuente:** (Ley Organica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, 2014).

#### 2.1.5 Gestión de la prestación del servicio

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial en el artículo 3, menciona que el estado debe garantizar que la prestación del servicio de transporte se encamine a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad, con tarifas, a continuación, se dispone de los siguientes subcriterios.

- A nivel de procesos.
- Información al pasajero.
- Satisfacción del usuario.
- Calificación de la población a la operadora.

### 2.1.6 Criterios de un modelo de gestión

La ANT ha desarrollado 5 estándares de gestión para las actividades de intervención de los operadores de transporte intraprovincial e interprovincial con el fin de alcanzar las metas y estándares actuales de gestión de la prestación del servicio, considerado como el estándar para demostrar que el nivel de servicio proporcionado por el operador cumple con las expectativas del cliente (Ley Organica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, 2014).

La Agencia Nacional de Tránsito maneja para la construcción de modelos de Gestión una serie de criterios que deben tomarse en consideración.

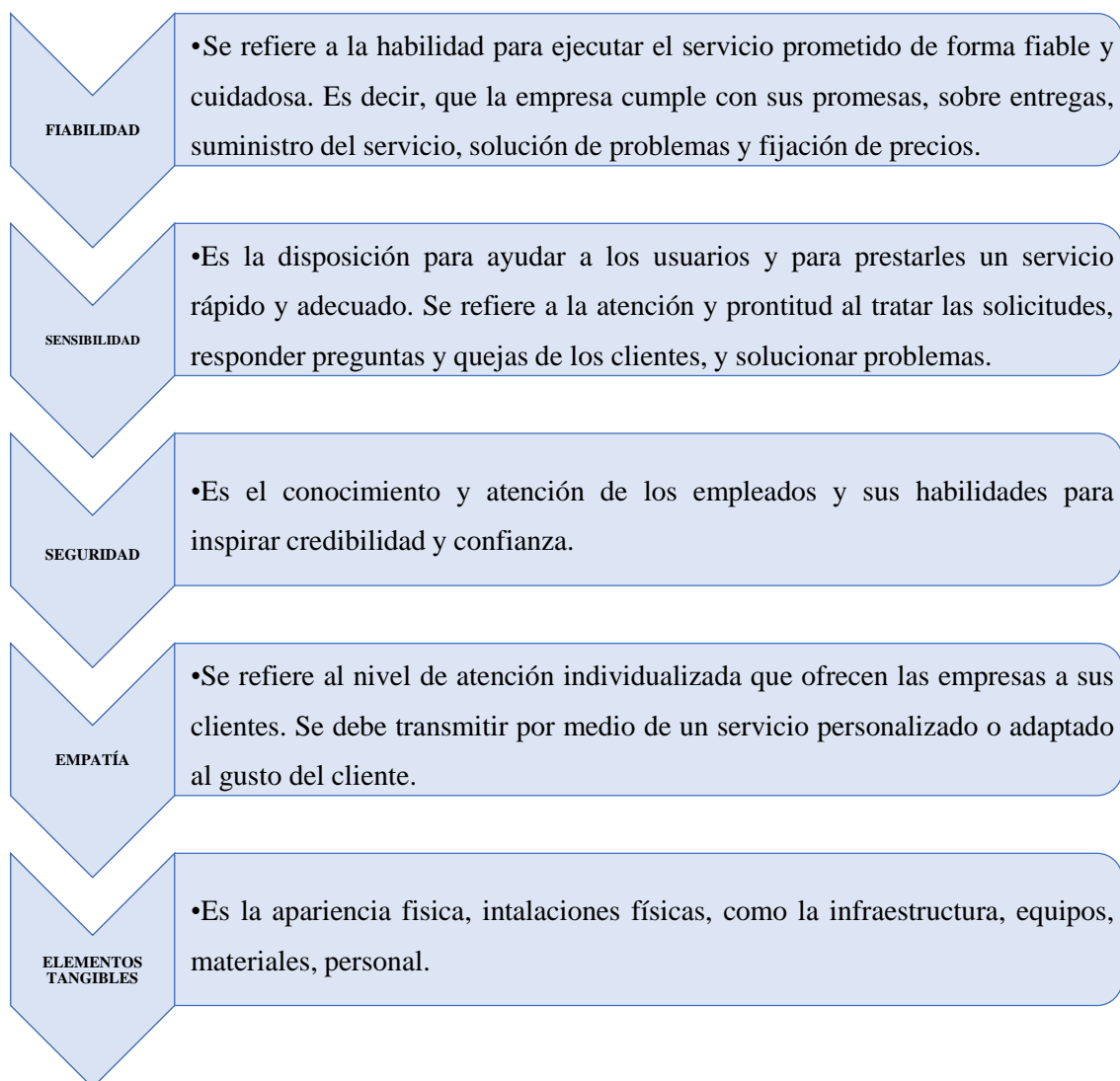
**Tabla 2-2:** Criterios para la construcción del modelo de gestión emitidos por la ANT

<b>CRITERIO</b>	<b>SUBCRITERIO</b>
Gestión Organizacional	Liderazgo
	Gestión del negocio
Gestión financiera	Gestión de proveedores
	Gestión de clientes
	Sistema de recaudo
Gestión de conductores y personal de apoyo operativo	Sistema de participación en el trabajo
	Calidad de vida
	Desarrollo del trabajador
Gestión de la prestación del servicio	A nivel de procesos
	Información al pasajero
	Satisfacción al usuario
	Calificación de la población a la operadora
Gestión Operativa – Mantenimiento vehicular	Gestión de incidencias
	Mantenimiento de la flota (contiene el kit de seguridad)
	Gestión de la flota (año/modelo/fabricación/ homologación)
	Gestión de salidas (Cuadro de operaciones, despachos)

**Fuente** (Ley Organica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, 2014).

### 2.1.7 Método Servqual

El método Servqual es una técnica de investigación, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos del servicio prestado, proporciona información detallada sobre opiniones del cliente acerca del servicio de una empresa, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes/usuarios, también este modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones. (Matsumoto, 2019)



**Ilustración 5-2:** Dimensiones del Modelo Servqual

Fuente: (Matsumoto, 2019).

El modelo Servqual, requiere de un cuestionario dividido en tres secciones, como se muestra continuación:

**Tabla 3-2:** Secciones del cuestionario del Modelo Servqual

PRIMERA SECCIÓN	SEGUNDA SECCIÓN	TERCERA SECCIÓN
Se interroga al cliente sobre las expectativas, lo que éste opina sobre como el servicio debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones. De ellas, el usuario debe situarse en la escala del 1 a 7, el grado de expectativas para cada una de dichas declaraciones.	Se reúne la percepción del cliente con respecto al servicio que proporciona la empresa. Es decir, hasta qué punto se considera que la empresa conserva ciertas características detalladas en cada declaración.	Se encuentra situada entre las dos anteriores y se cuantifica la evaluación de los clientes con respecto a la importancia relativa de los 5 criterios, lo cual permite ponderar las puntuaciones obtenidas.

Fuente: (Matsumoto, 2019).

El Modelo SERVQUAL es un cuestionario que contiene 22 preguntas e identifican las 5 dimensiones básicas que caracterizan la calidad de un servicio, es decir, tiene herramientas tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y son evaluados mediante la escala Likert de 1 a 7 puntos en donde 1 es muy bajo y 7 muy alto. Por ende, la puntuación se considera como alta o baja dependiendo el número de ítems o afirmaciones. En definitiva, evaluar el nivel de expectativa de los clientes y su percepción de la calidad del servicio concedido (Quintilla, Camacho, & Segura, 2019, pág. 5).

### **2.1.8 El transporte**

Es una actividad del sector servicios que implica el traslado de objetos, animales o personas desde el lugar de origen hasta el lugar de destino y puede realizarse en vehículos, utilizando infraestructuras específicas para cada modo de transporte (Organización de Gestión, 2020).

Según (García & Sánchez, 2020) los elementos que conforman el transporte son los siguientes:

- Usuario
- Vehículo
- Infraestructura
- Dispositivos para el control
- El medio ambiente en general

### **2.1.9 Modalidades del transporte**

Según (Carrasco, 2019), la forma de desplazar un producto de un lugar a otro cambia, considerando que una modalidad se somete a la infraestructura en el que se moviliza el vehículo que va a transportar dicho producto (pág. 140). Por tanto, existen cuatro modalidades y son las siguientes:

- Terrestre
- Marítimo/fluvial
- Aéreo
- Otros: oleoductos, tuberías, cintas transportadoras.

### **2.1.10 Transporte terrestre**

Se refiere al movimiento de mercancías o personas desde el lugar de origen hasta el lugar de destino por vía de comunicación, la cual puede ser pavimentada, de terraplén, de balasto, permitiéndola movilización de vehículos motorizados y no motorizados con grandes ventajas como una menor inversión en construcción en comparación con otros medios de transporte (Briceño, 2018, pág. 15).

### **2.1.11 Los ámbitos del transporte**

Se considera como ámbitos del transporte al servicio público que ofertan vehículos destinados para la movilización de personas que cumplen ciertas normativas exigidas por los organismos de control de un país; comprende los siguientes ámbitos de operación:

- Intracantonal
- Interprovincial
- Intrarregional
- Intraprovincial
- Internacional y fronterizo.

#### **2.1.11.1 Transporte intracantonal**

El transporte intracantonal. - Se considera un servicio de transporte público intracantonal a todos aquellos medios de movilización terrestre que poseen un contrato de operación dentro de los límites de un cantón los cuales han sido emitidos por los organismos autorizados tales como GAD

Municipales o Metropolitanos, o por parte de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (LOTTTSV, 2021)

Así pues, quien opera dentro de los límites cantonales ofreciendo un servicio urbano entre las parroquias urbanas y un servicio rural entre las parroquias rurales. También existen servicios combinados entre parroquias urbanas y rurales. Entonces, el perímetro urbano de un cantón es determinado por los GAD's en coordinación con las Unidades Administrativas Regionales o Provinciales del servicio de transporte terrestre, del tránsito y la seguridad vial. (LOTTTSV, 2021)

#### *2.1.11.2 Transporte Público*

El transporte público tiene como objetivo determinar patrones de comodidad, rapidez y seguridad, a fin de garantizar la movilidad de las personas a cualquier punto de la ciudad. (Mendoza, Alvis, & Camargo, 2005, pág. 3)

#### *2.1.12 Componentes Básicos del Transporte Público*

Los principales componentes del transporte público son:

- Vehículos
- La infraestructura
- Redes y rutas de transporte público.

##### *2.1.12.1 Vehículos*

Son máquinas que se utiliza para transportar a las personas y deben contar con los requisitos mínimos de seguridad y comodidad para el usuario, así pues, como las necesidades de operación en función a la infraestructura y el itinerario.

- **Factores para establecer el nivel del servicio de los vehículos**

El recorrido promedio es normalmente corto y en ciertos desplazamientos de los usuarios dentro del vehículo, esto se da en el intercambio entre pasajeros. Al mismo tiempo, la evaluación del servicio por los usuarios depende en gran medida de las características del vehículo como lo detallamos a continuación:

- **Aspecto exterior del vehículo.** - Se refiere esencialmente al estado físico de la carrocería, a la limpieza y en sobre todo al aspecto estético.

- **Señalización del vehículo.** - Corresponde a los medios para la identificación y el buen uso de éste. Por ejemplo, en los letreros podemos encontrar el número de ruta, la entrada y salida del lugar.
- **Sistema de recaudo.** - Su grado de influencia es de acuerdo al cobro ya sea antes o después de abordar, el pago de la tarifa debe ser exacto y se entrega el cambio de billete entregado al transporte.
- **Número, disposición y características de los asientos.** - Los asientos del transporte público deben facilitar el acceso a sentarse y levantarse; dejado un espacio libre entre respaldo y respaldo que admita un acceso rápido y una distribución adecuada con el fin de promover mayor comodidad y fomentar el respeto del espacio personal. Por ende, se considera adecuado un número mínimo de 1,3 a 1,5 asientos/m<sup>2</sup>; entonces podemos concluir que el aspecto de comodidad no es tan relevante porque los viajes a través de estos medios son relativamente cortos.
- **Elementos para sujeción de pasajeros de pie.** - Su disposición con respecto a los elementos de sujeción mediará contundentemente en la ubicación de los usuarios que se encuentran a pie dentro del vehículo y a sus desplazamientos dentro del bus. También, existen algunas variantes como: barras continuas horizontales, la estabilidad, las agarraderas colgadas de los pasamanos, las barras verticales y agarraderas en el respaldo de los asientos.
- **Sistema de iluminación.** - Su objetivo primordialmente es conservar un nivel de seguridad apropiado durante la noche para un fácil movimiento de los pasajeros dentro del vehículo.
- **Ventilación.** -Es necesario realizar la renovación del aire para mantener niveles adecuados de CO<sub>2</sub>, vapor de agua y otros gases que generan sensaciones olfativas desagradables; este proceso se debe realizar con una frecuencia adecuada. Además, es recomendable sustituir el aire en el interior unas 12 veces/hora como mínimo y su velocidad de circulación debe ser de 10 cm/s (Mendoza, Alvis, & Camargo, 2005, pág. 7).

#### 2.1.12.2 *La infraestructura*

El tránsito es un proceso de conjunción y distribución de personas que tienen necesidades comunes para trasladarse. Asimismo, existen usuarios que no tienen el mismo origen y destino, es decir, sus patrones de viaje deben cumplir con un grupo suficiente de pasajeros para justificar la implantación o modificación de nuevas rutas (Mendoza, Alvis, & Camargo, 2005, pág. 24)



### *2.1.12.3 Redes y rutas del transporte público*

Este componente es muy general y su sistema de transporte público se refiere a las líneas que constituyen la red o itinerario, que beneficia a los vehículos para circular en la infraestructura; satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

- **Estructura física de las rutas**

Los sistemas de transporte están constituidos por una variedad de rutas que son definidos de manera grupal. Así pues, se pueden diferenciar 3 tipos de rutas fundamentales, las mismas, se describen a continuación:

- **Radiales**

Este tipo de rutas es la más común, porque se concentra los movimientos en un punto específico sin considerar las necesidades de la población de la zona urbana.

- **Diametrales**

Nos permiten ajustar la conexión de dos rutas radiales que están conectadas en dos extremos de la ciudad a fin de lograr una distribución de calidad en el servicio.

- **Circulares**

Estas rutas se encuentran en conexión con las rutas radiales y nos permiten eliminar ciertas terminales. Por lo tanto, las líneas o rutas de transporte público regularmente convergen a una ruta troncal, primordialmente conforme se acercan a los centros de actividades (Mendoza, Alvis, & Camargo, 2005, pág. 13).

### *2.1.13 Los Usuarios*

El usuario del sistema de transporte urbano puede ser cualquier persona de la ciudad, que requiera desplazarse de un sector a otro en la zona urbana como parte de sus necesidades diarias. (Mendoza, Alvis, & Camargo, 2005, pág. 22). Por lo tanto, el usuario se clasifica en las siguientes categorías:

- Conductor
- Peatón

- Pasajero

#### **2.1.14 Pasajeros**

La mayoría de la población de cualquier país precisa usar el transporte de servicio público. Es decir, en muchos países llegan a ser millonadas de pasajeros transportados al diario, por lo tanto, el transporte constituye una industria elemental para el desarrollo del país. Asimismo, existe la una población alta que se dedica a la actividad del transporte y la misma, depende de ellos para su traslado a lugares como: el trabajo, los centros educativos, los centros comerciales y mercados; para su actividad económica y social. Por ende, el pasajero se organiza bajo el sistema de transporte ya sea público o privado (Mendoza, Alvis, & Camargo, 2005, pág. 24).

#### **2.1.15 Cooperativa de Transporte Urbano Vía Flores**

El 18 de octubre de 1961 se fundó la Cooperativa de Transporte Urbana “Vía Flores” cumpliendo actualmente 61 años de constitución jurídica, valioso tiempo durante el cual vienen sirviendo a la ciudadanía ambateña con unidades modernas y confortables. Sus directivos y los 45 socios han realizado grandes esfuerzos para cuidar la imagen de la institución que cuenta con su sede propia con una estructura moderna.

Los directivos de la cooperativa lo conforman:

- Presidente: Sr. Rafael Medina.
- Gerente: Sr. Manuel Zamora.



**Ilustración 6-2:** Sede la Cooperativa Vía Flores

Realizado por: Cáceres M., 2022

##### **2.1.15.1 Misión**

La Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores” es una entidad que facilita el servicio de transporte público a los pasajeros de buses para satisfacer pertinentemente las necesidades y las expectativas de los usuarios, mediante medidas como: la eficiencia, la calidad y la seguridad del

servicio. Además, cuenta con un personal respetuoso, eficiente y con amplia experiencia en beneficio de la cooperativa y la comunidad.

#### *2.1.15.2 Visión*

Llegar a ser considerados como la primera y mejor opción de transportes tanto para la ciudadanía como por las autoridades, mediante el mejoramiento constante de nuestros servicios, la capacitación al personal, el bienestar económico tanto de nuestros socios como de sus familias. De esta manera, garantizando un trabajo honesto y productivo para la cooperativa.

#### *2.1.15.3 Valores*

- **Respeto.** - Es uno de los principales valores que deben ser aplicados al dirigirnos a los usuarios del servicio del transporte de pasajeros.
- **Cumplimiento.** - Es garantizar el compromiso con los usuarios del servicio del transporte de pasajeros poniendo en práctica la responsabilidad y puntualidad.
- **Sentido de pertenencia hacia la cooperativa.** -Uno de los factores más relevantes en este medio, se refleja el amor al momento de hacer las cosas que se tiene por hacer; obteniendo los mejores resultados.
- **Trabajo en equipo.** - Se refiere a la contribución de todos los integrantes de la institución, para ejecutar ciertas actividades como: la adecuación de oficina, la ampliación del servicio de pasajeros entre otras.
- **Vocación de servicio.** - Se obtiene mediante la realización de capacitaciones constantes al personal técnico y administrativo de la institución, fomentado así el cambio a nivel personal y profesional.
- **Honestidad.** - Al hablar de honestidad se debe reconocer en nuestro diario vivir, lo que se hace con transparencia en las actividades tanto personales como profesionales.
- **Solidaridad.** - Debe existir un apoyo mutuo entre los compañeros de la institución, en la mayoría de situaciones laborales que se presenten.

- **Seguridad.** - La institución debe garantizar la seguridad al momento de usar sus servicios de transporte de pasajeros.

### 2.1.16 *Vigitrack*

VIGITRACK es una empresa orgullosamente Tungurahuense, desarrolladores de tecnología, para el control y gestión de transporte *URBANO*, cuenta con Staff altamente calificado de Ingenieros Desarrolladores de software y Hardware, operación que hacen uso de toda la tecnología de punta, unido al afán de servir con eficiencia se elaboran diversos diseños de acuerdo con las necesidades de los clientes, facilitándoles el control de sus intereses Empresariales (VIGITRACK, 2013).

#### 2.1.16.1 *Misión*

Atender todas las necesidades que exige el mercado del transporte público, brindando tecnología desarrollada por nuestra empresa en software y hardware, así brindar herramientas a medida de las necesidades de nuestros clientes.

#### 2.1.16.2 *Visión*

VIGITRACK se ha caracterizado por investigar y desarrollar sus propios productos tecnológicos han diseñado y fabricado su propio Hardware (GPS URBANO SMART7BUS) esto ha permitido ofrecer tecnología de calidad a los clientes y proyectar en todo el territorio ecuatoriano satisfaciendo las necesidades de clientes, en el presente ser una de las mejores empresas en innovación (VIGITRACK, 2013).

#### 2.1.16.3 *Sistema de Ayuda a la Explotación*

Equipo GPS Urbano



**Ilustración 7-2:** Sistema de Ayuda a la Explotación SAE de la empresa Vigitrack

Fuente: (VIGITRACK, 2013) .

## **2.2 ¿Qué es urbano?**

Es un dispositivo para controlar la hora que marcan los relojes en la parada de buses y de las rutas de la flota, entonces a través de este protocolo de comunicación que tiene este dispositivo; mediante el software se puede realizar el rastreo de unidades, el control de vueltas, el recorrido, el abandono de rutas, el reporte de multas por atrasados o adelantos, la alerta de exceso de velocidad, el despacho automático entre otros (VIGITRACK, 2013).

### **2.2.1 Características**

El dispositivo tiene autonomía de operación al momento de existir eventualidades como la falta de conexión, la ausencia de cobertura de red y la pérdida de datos y permitiendo el posterior análisis de la información; para obtener la tarjeta de control respectivo. Además, no adquiere pérdidas de información porque la marcación es exacta en los puntos de control y no presentan errores (VIGITRACK, 2013).

### **2.2.2 Qué información verá en la pantalla el chofer**

El chofer en su pantalla podrá ver información relevante como:

- La hora de salida.
- La ruta a trabajar.
- El nombre del control a marcarse.
- El nombre de los cuatro controles a marcar con sus pertinentes horas.
- Los minutos acumulados por los atrasos.
- La calidad de señal GSM.
- Permite recibir los mensajes enviados desde la plataforma.
- El exceso de la velocidad.
- Información del conteo de usuarios, (no acumulados).

### **2.2.3 Reportes**

- El historial de recorrido cada 10s en plataforma de la posición independiente de marcación exacta en los controles geos cercas.
- El exceso de la velocidad.
- Los kilómetros trabajados.
- Los kilómetros muertos.

- La aceleración brusca.
- Del trabajo diario en minutos de atrasos o adelantos en las geos cercas.
- Las multas en dinero a pagar (VIGITRACK, 2013).

#### 2.2.4 Sistema Integrado de Recaudo

El SIR (Sistema Integrado de Recaudo) es un conjunto de servicios, software y hardware, quien recauda el dinero a través de medios electrónicos por concepto de pagos de pasajes de los usuarios del transporte (VIGITRACK, 2013) .

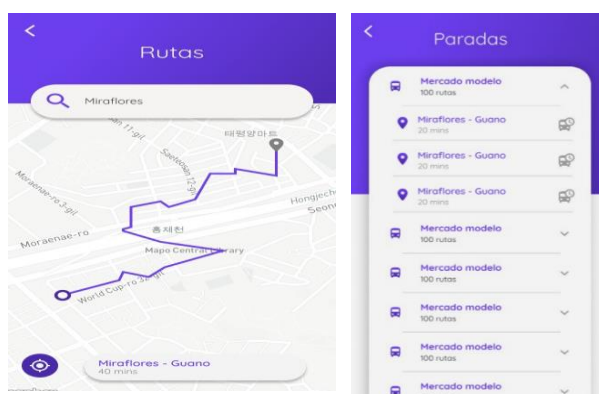


**Ilustración 8-2:** Sistema Integrado de Recaudo SRI de la empresa Vigitrack

Fuente: (VIGITRACK, 2013) .

#### 2.2.5 Sistema de Información al Usuario (SIU)

- Aplicativo móvil donde el usuario podrá ver su ruta, para tomar a su destino.
- Tiempo de llegada a las paradas más cercanas donde se halla.
- Paraderos inteligentes.
- Información auditiva y visual de paradas dentro del bus. (VIGITRACK, 2013)



**Ilustración 9-2:** Sistema Integrado de Recaudo SIR de la empresa Vigitrack

Fuente: (VIGITRACK, 2013).

## 2.3 Contadores de pasajeros tecnología 3D

Se deja atrás la tecnología de BARRAS para el conteo de pasajeros en los buses tecnología con margen de error muy alto. Hace varios años han implementado tecnología con cámaras 3D análisis de video, llegando a un 97% de efectividad, eliminando de un 15 al 20% de la evasión diaria que se da en el transporte. Por tanto, tienen un aplicativo móvil y la plataforma web, para inspeccionar en tiempo real tanto la cantidad de pasajeros y el dinero que tienen que recibir al dueño del bus al final del día (VIGITRACK, 2013).



**Ilustración 10-2:** Sistema Integrado de Recaudo SIR de la empresa Vigitrack

Fuente: (VIGITRACK, 2013) .

### 2.3.1 Rutas

Las rutas que sigue la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” son las siguientes:

#### 1 LÍNEA 20

JUAN BENIGNO VELA-LACONCEPCIÓN-EX REDONDEL DE IZAMBA Y VICEVERSA

**RUTA:** JUAN BENIGNO VELA

**Tabla 4-2:** Ruta Juan Benigno Vela

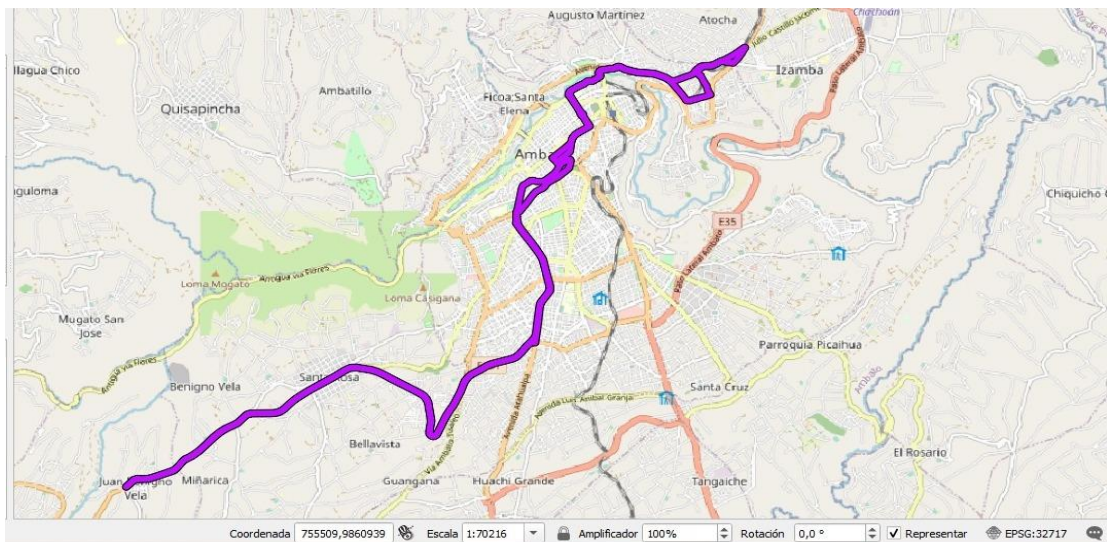
<b>SALIDA</b>	<b>RETORNO</b>
Juan Benigno Vela	Sistema Semafórico
Miñarica	Ex redondel Izamba
García Moreno-Santa Rosa	Av. Rodrigo Pachano
La Magdalena	Julio Enrique Paredes
José Peralta	Rómulo López
Huachi Chico	Av. Unidad Nacional

Av. Atahualpa	Av. 12 de noviembre
Calle 13 de abril	Calle Juan Benigno Vela
Calle Mera	Calle Mera viaducto
Av. 12 de noviembre	Calle Urdaneta
Av. Unidad Nacional	Calle Quis Quis
Calle Rómulo López	Av. Atahualpa
Julio Enrique Paredes	Huachi Chico
Av. Rodrigo Pachano	José Peralta
Calle Cartago	La Magdalena
Calle Nassau	García Moreno-Santa Rosa
Calle Encarnación	Miñarica
Calle Maracaibo	Parada Juan Benigno Vela
Calle Pysandú	
Av. Rodrigo Pachano	
San Vicente	
Av. Indoamérica	

**Fuente:** Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”, 2023.

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

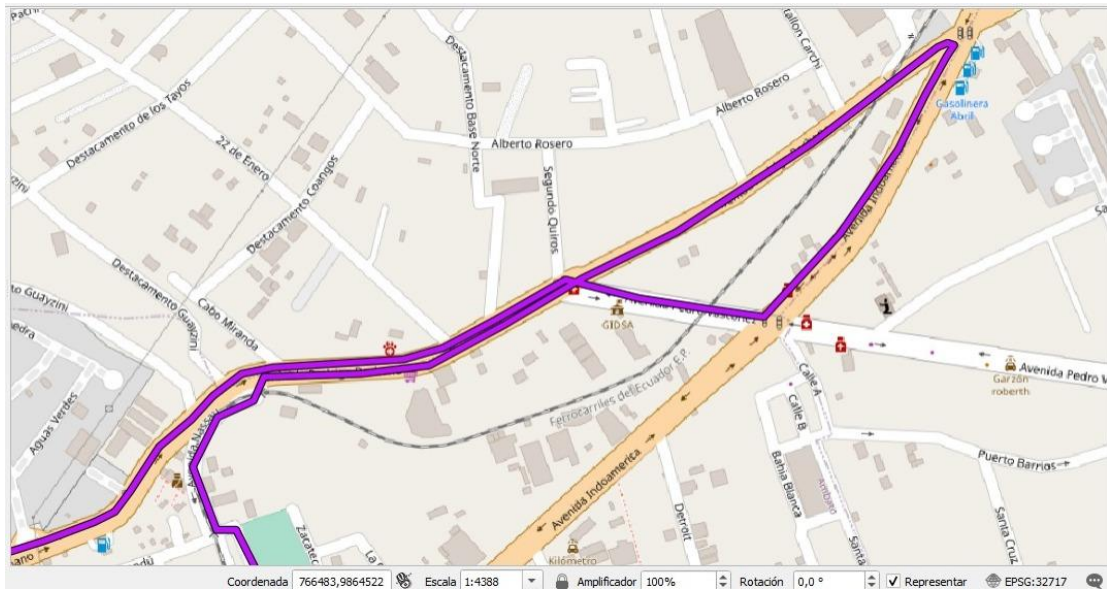
**HORARIO:** DE LUNES A DOMINGO: de 05h00 a 5h50 cada 10 minutos, de 5h50 a 8h30 cada 3 minutos, de 8h30 a 11h30 cada 4 minutos, de 11h30 a 14h00 cada 3 minutos, de 14h00 a 19h10 cada 4 minutos, de 19h10 a 22h30 cada 10 minutos, con parada en tránsito de 10 minutos en la CALLE JUAN BENIGNO VELA Y MARTINEZ.



**Ilustración 11-2:** Ruta línea 20 Coop. Vía Flores-QGIS

**Realizado por:** Cáceres., 2023.





**Ilustración 12-2:** Retorno de la línea 20 Coop. Vía Flores-QGIS

**Realizado por:** Cáceres., 2023.

## **RAMALES**

- Pataló Alto.
- La Loma.
- Chacapungo.
- La Compañía.
- Marianitas.
- Yaculoma.
- Miñarica Bajo.
- Carmelitas Bajo.
- Ecuatran.
- Barrio 2000.
- Parque Industrial.
- Vía Ecológica.
- Manuelita Saenz.
- La Magdalena.
- Bellavista.

## Detalle de los recorridos

### RUTA: LA LOMA

**Tabla 5-2:** Ruta ramal La Loma

<b>SALIDA</b>
Pataló Alto – La Loma
Barrio El Triunfo
Barrio San Miguel
Vía a Guaranda
Intercala línea Juan Benigno Vela – Concepción- redondel de Izamba y viceversa

**Fuente:** Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”, 2023.

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

### RUTA: CHACAPUNGO

**Tabla 6-2:** Ruta ramal – Chacapungo

<b>SALIDA</b>
Chacapungo
Moisés Buenaño
Vía a Guaranda
Intercala línea Juan Benigno Vela – Concepción- redondel de Izamba y viceversa

**Fuente:** Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”, 2023.

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

### RUTA: LA COMPAÑÍA

**Tabla 7-2:** Ruta ramal - La Compañía

<b>SALIDA</b>
La Compañía
Vía Guaranda
Intercala línea Juan Benigno Vela – Concepción- redondel de Izamba y viceversa

**Fuente:** Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”, 2023.

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

## **ruta: MARIANITAS-YACULOMA**

**Tabla 8-2:** Ruta ramal Marianitas-Yaculoma

<b>SALIDA</b>
Yaculoma San Vicente
Marianitas
Barrio Las Américas
Simón Bolívar
García Moreno-Santa Rosa
Intercala línea Juan Benigno Vela – Concepción- redondel de Izamba y viceversa

**Fuente:** Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”, 2023.

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

## **ruta: MIÑARICA BAJO-CARMELITAS**

**Tabla 9-2:** Ruta ramal Miñarica Bajo-Carmelitas

<b>SALIDA</b>
Miñarica Bajo
Carmelitas Bajo
Calle Ambato
Vía a Guaranda
García Moreno-Santa Rosa
Intercala línea Juan Benigno Vela – Concepción- redondel de Izamba y viceversa

**Fuente:** Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”, 2023.

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

## **ruta: ECUATRAN-BARRIO 2000**

**Tabla 10-2:** Ruta ramal Ecuatran-Barrio 2000

<b>SALIDA</b>
Italplastico
Barrio La Elevación
Barrio 2000
Ecuatrán
Parque Industrial Santa Rosa
Calle Venezuela
Simón Bolívar
García Moreno-Santa Rosa
Intercala línea Juan Benigno Vela – Concepción- redondel de Izamba y viceversa

**Fuente:** Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”, 2023.

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

## **ruta: VÍA ECOLÓGICA**

**Tabla 11-2:** Ruta ramal Vía Ecológica

<b>SALIDA</b>
Juan Benigno Vela
Miñarica
García Moreno-Santa Rosa
Ecológica
Antonio Clavijo
Gaspar de Villarroel
Espinoza Polit
Francisco Dávila
Manuelita Sáenz
Magdalena
Intercala línea Juan Benigno Vela – Concepción- redondel de Izamba y viceversa

**Fuente:** Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”, 2023.

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

## **ruta: BELLAVISTA**

**Tabla 12-2:** Ruta ramal Bellavista

<b>SALIDA</b>
Juan Benigno Vela
Miñarica
García Moreno-Santa Rosa
Vía al colegio Santa Rosa
Bellavista
Jesús del Gran Poder
Vía Guaranda
Intercala línea Juan Benigno Vela – Concepción- redondel de Izamba y viceversa

**Fuente:** Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”, 2023.

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

**HORARIO: A JERUSALÉN-EL QUINCHE:** de 5h58 a 8h00 cada 10 minutos, de 8 h 00 a las 19 h 00 a 15 minutos.

## **RUTA: JERUSALÉN-EL QUINCHE**

**Tabla 13-2:** Ruta ramal Jerusalén-El Quinche

<b>SALIDA:</b> Jerusalén
El Quinche
La Y
Simón Bolívar
Intercala línea Juan Benigno Vela – Concepción- redondel de Izamba y viceversa

**Fuente:** Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”, 2023.

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

**HORARIO: LA CONCEPCIÓN-JUAN BENIGNO VELA:** de 5h50 a 6h40 cada 4 minutos  
intercala PARADA JUAN BENOGNO VELA

## **RUTA: LA CONCEPCIÓN**

**Tabla 14-2:** Ruta ramal La Concepción

<b>SALIDA:</b> La Concepción
Av. Rodrigo Pachano
San Vicente
Av. Indoamérica
Av. Rodrigo Pachano
Calle Julio E. Paredes
Calle Rómulo López
Av. Unidad Nacional
Av. 12 de noviembre
Calle Juan Benigno Vela
Parque 12 de noviembre
Puente Mera
Calle Urdaneta
Av. Quis Quis
Av. Atahualpa
Huachi Chico
José Peralta
La Magdalena
García Moreno-Santa Rosa
Miñarica
Juan Benigno Vela

**Fuente:** Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”, 2023.

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

## 2 LÍNEA 19

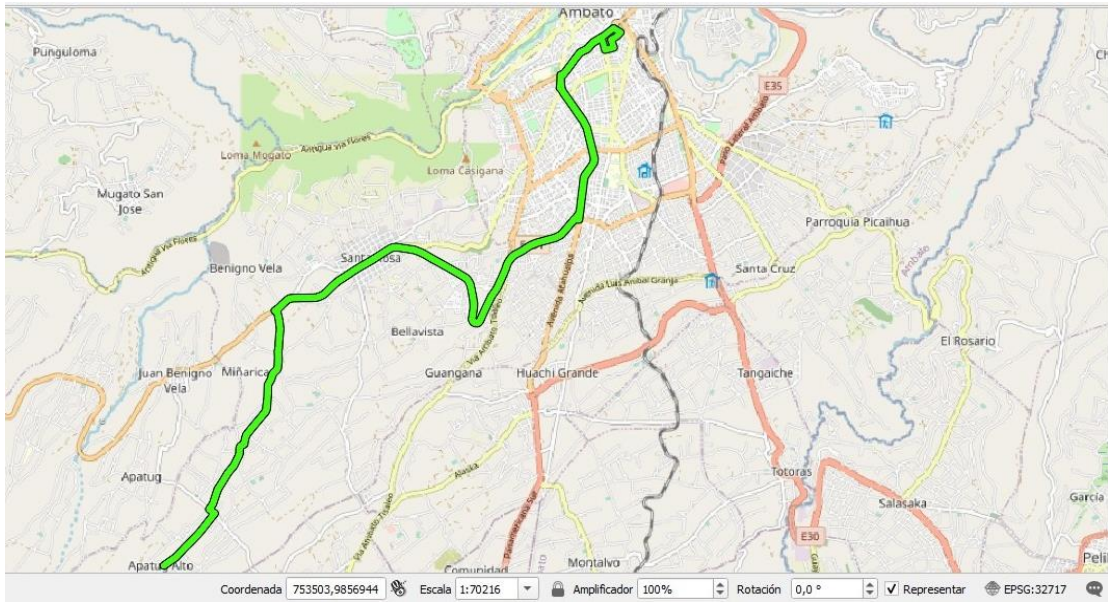
**RUTA:** APATUG-SAN PABLO-AMBATO de 6h00 a 7h00 cada 10 minutos, de 7h00 a 19h00 cada 15 minutos.

**Tabla 15-2:** Ruta Línea 19

<b>SALIDA</b>	<b>RETORNO</b>
Apatug	Plaza Pachano
4 Esquinas	Calle Los Incas
Las Lajas	Calle Pichincha Alta
San Pablo	Av. Quiz Quiz
Yaculoma	Av. Atahualpa
Vía a Guaranda	Huachi Chico
García Moreno-Santa Rosa	Av. José Peralta
La Magdalena	La Magdalena
Av. José Peralta	García Moreno-Santa Rosa
Huachi Chico	Miñarica
Av. Atahualpa	Yaculoma
Av. Quis Quis	San Pablo
Calle Túpac Yupanqui	Las Lajas
Calle Oriente	4 Esquinas
Calle Esmeraldas	Apatug
Calle Tungurahua	
Plaza Pachano	

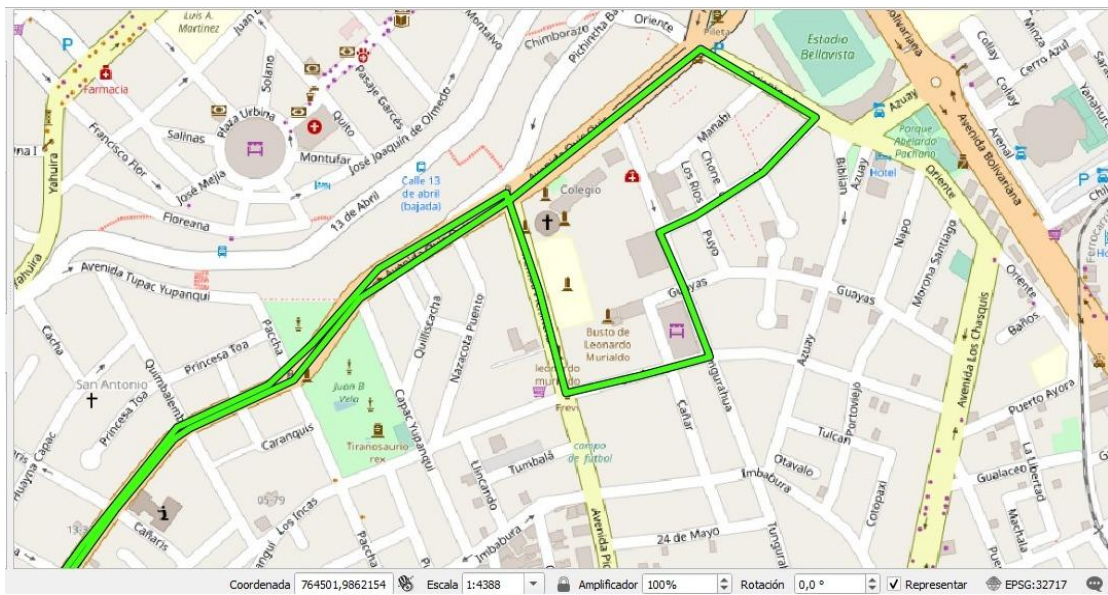
**Fuente:** Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”, 2023.

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.



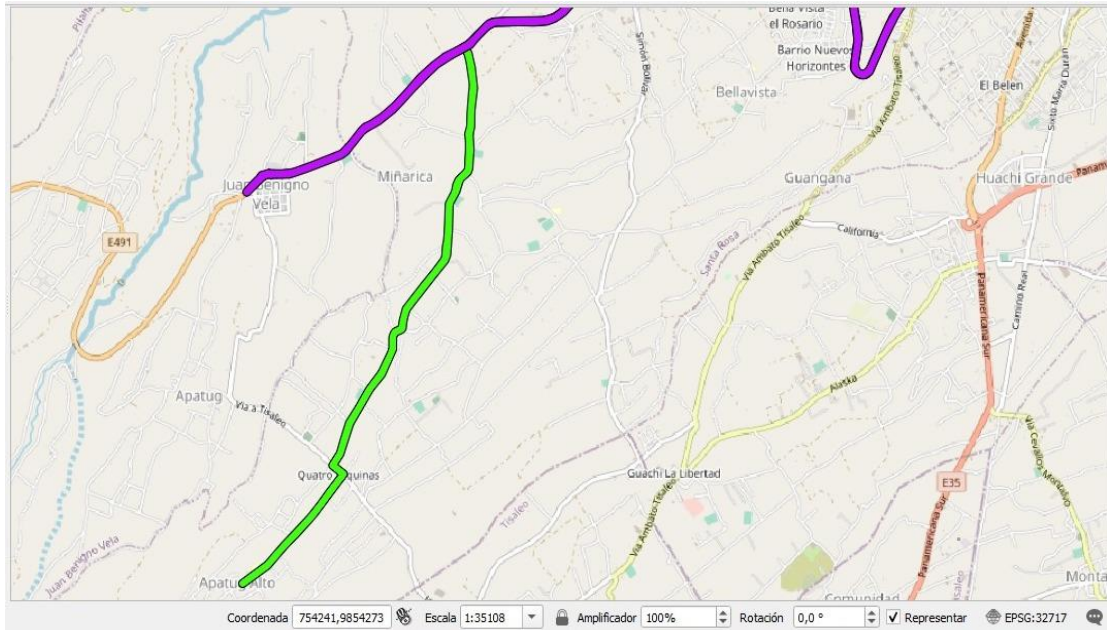
**Ilustración 13-2:** Ruta línea 19 Coop. Vía Flores-QGIS

Realizado por: Cáceres M., 2022.



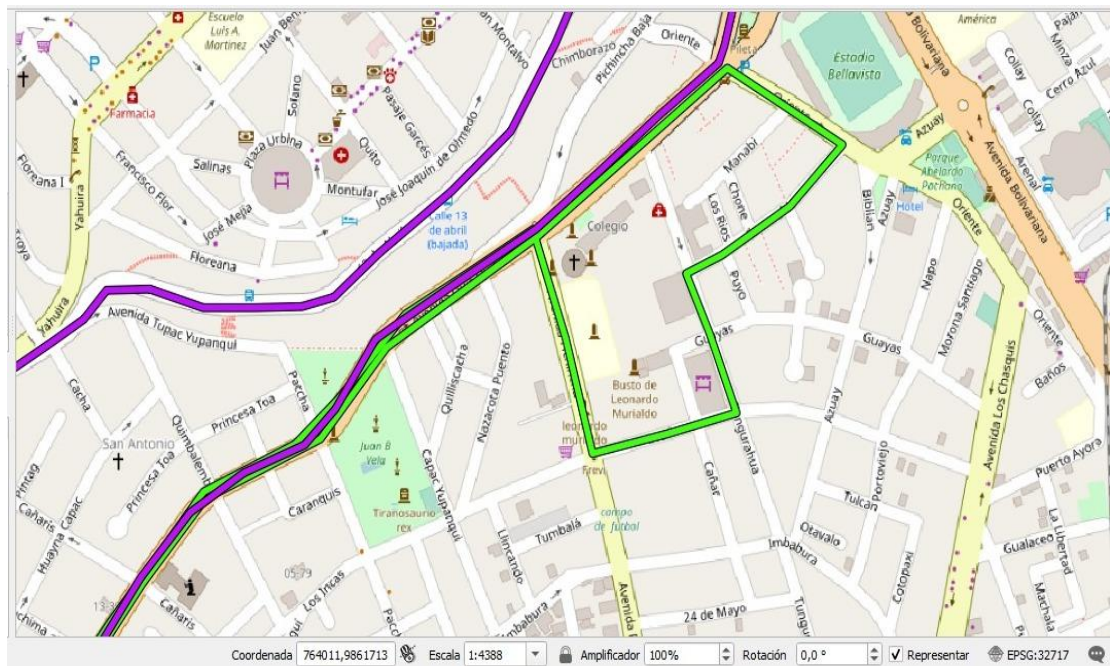
**Ilustración 14-2:** Retorno de la línea 19 Coop. Vía Flores-QGIS

Realizado por: Cáceres M., 2022.



**Ilustración 15-2:** Puntos de inicio de la ruta líneas 19 y 20 Coop. Vía Flores-QGIS

Realizado por: Cáceres M., 2022.



**Ilustración 16-2:** Punto en el que difieren las líneas 19 y 20 Coop. Vía Flores-QGIS

Realizado por: Cáceres M., 2022.



### 2.3.2 Flota Vehicular

La Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” cuenta con una flota vehicular de 45 vehículos Marca HINO, que van desde el año 2012 al año 2022.

En el permiso de operación se establecen como 45 unidades, pero en la numeración de las unidades alcanza hasta 51, esto se debe a que son los cupos que absorbió la Cooperativa y por disposición del municipio se mantienen con la misma numeración.



**Ilustración 17-2:** Geocercas de la Coop. Vía Flores

**Fuente:** (Cooperativa de Transporte Urbano Vía Flores Coopviaflores, 2022).

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Modalidad de la Investigación

##### 3.1.1 *Enfoque mixto*

En este enfoque se integran sistemáticamente los métodos cualitativos y cuantitativos en un solo estudio, considerando siempre un predominio de uno sobre el otro denominando a así a un estudio como; cuali-cuantitativa o cuanti-cualitativo en función de la predominancia cuantitativa o cualitativa.

Este tipo de enfoques presentan varias ventajas entre las que encontramos el hecho de que permite lograr un mayor entendimiento del fenómeno de estudio gracias a su versatilidad (Cascante, 2011).

##### 3.1.2 *Métodos mixtos de investigación.*

Se empleará instrumentos de investigación tanto cualitativos como cuantitativos, creando esta dualidad entre enfoques, permitiendo así una mayor versatilidad en información para su posterior análisis.

##### 3.1.2.1 *Cuantitativo*

Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos, para ello se deben plantear desde el inicio los conceptos, los postulados o las teorías para establecer y modificar las variables. En definitiva, los datos que se generan y se desean interpretar son cuantificables, es decir, se pueden contar y medir. Asimismo, se manejan las nociones métricas con una cierta escala numérica (Monroy & Nava, 2018).

Se obtendrá información numérica a partir del uso de encuestas de respuestas cerradas, donde los usuarios de la “Coopviaflores” brindaron su perspectiva y por consiguiente su nivel de satisfacción respecto al servicio de transporte y gracias al cual se podrá realizar un análisis objetivo del estudio.

### 3.1.2.2 *Cualitativo*

La investigación cualitativa es diversa, lo que genera mayor pluralidad y brinda una profundidad de criterios a lo largo del proceso de investigación; por ende, los pasos no están bien definidos como es el caso del método experimental o de la investigación cuantitativa.

Las técnicas de investigación cualitativa básicas son:

- **Observación:** La presente investigación implementará fichas de observación directa, dirigidas a las unidades de transporte de la “Coopviaflores”, mismas que pretenden aportar información relevante relacionados con el servicio tales como; las condiciones técnicas de los vehículos, sanitarias, atención al cliente, condiciones logísticas, referentes a sistemas informativos a los que los pasajeros tienen acceso, entre otros. (Para más información, la guía de observación puede ser revisada en los anexos del presente trabajo).
  
- **Entrevista:** Con el fin de recopilar datos relevantes de primera mano para cimentar el plan de mejoramiento del servicio, se implementarán dos entrevistas dirigidas; una al gerente de la “Coopviaflores” y otra al técnico de esta. De esta forma se podrán contrastar los datos tanto internos (obtenidos directamente de la “Coopviaflores”) como externos (obtenidos de las unidades y usuarios del servicio) (Cruz, Olivares, & Martín, 2014).

## 3.2 **Nivel de investigación**

### 3.2.1 *Investigación Explicativa*

La investigación explicativa expone el motivo de los hechos y explican las razones de los fenómenos sucedidos. Asimismo, nos permite conocer como está afectando el desarrollo del servicio de transporte urbano y las partes involucradas.

### 3.2.2 *No experimental*

Este tipo de investigación se basa en la observación de un fenómeno o situación determinada. A diferencia de una investigación experimental, la investigación no experimental no controla las distintas variables involucradas en dicho fenómeno, por lo cual únicamente se encarga de medir las mismas, a través de instrumentos previamente desarrollados para ese fin en específico (Pilco, 2022, pág. 45).

### **3.3 Diseño de investigación**

#### **3.3.1 Transversal**

“Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Ibidem, s/f, pág.270).

#### **3.3.2 Técnicas**

##### **3.3.2.1 Encuesta**

Se denomina así a un cuestionario creado por el investigador, en el cual, se formula un grupo de preguntas para aplicar a ciertas personas y estudiar el tema que esté relacionado directamente con el objetivo de la investigación (Ibáñez, 2013, pág.193).

Mediante la aplicación de esta técnica de recolección de datos, el presente trabajo obtendrá información por medio de los usuarios de las unidades de transporte urbano de la “Coopviaflores” en la cual se espera ver reflejado el nivel de satisfacción con el servicio, abarcando tanto el trato recibido por parte de los choferes, conformidad con el estado de las unidades, respeto de las paradas y en general la apreciación de los usuarios del desempeño de la cooperativa. De esta forma se analizará una estrategia acorde a las necesidades de la población y de la “Coopviaflores” para el desarrollo del plan de mejoramiento en cuestión.

##### **3.3.2.2 Observación**

Es una técnica que consiste en prestar atención atentamente al fenómeno, al hecho o caso, para tener información y registrarla para un análisis posterior. Por tanto, la observación viene a ser un elemento fundamental en el proceso de investigación y se apoya en el investigador para obtener el mayor número de datos (Sanjuan, 2018).

Como su nombre lo indica esta técnica comprende una observación directa del fenómeno de estudio, hecho o caso específico, para su registro posterior o inmediato, con el objetivo final de analizarla. Dicho proceso es fundamental en todo proceso investigativo, y constituye un pilar en el cual el o los investigadores se apoyan para obtener el mayor número de datos posibles, con bajos costos y resultados importantes.

### **3.3.2.3 Entrevista**

La entrevista, una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador (Troncoso, C. y Amaya, A, 2016. Pág. 330).

### **3.3.3 Instrumentos**

#### **3.3.3.1 Cuestionario**

Es una técnica que permite recolectar y registrar los datos de una población mediante una serie de preguntas. Por ende, su versatilidad admite utilizarlo como instrumento de investigación y evaluación de las personas, estos procesos y programas de formación tienen sus características únicas y radican en registrar la información solicitada a los mismos sujetos, dando lugar a una forma menos profunda e impersonal a diferencia de la entrevista. Al mismo tiempo, alcanza a consultar amplia información de cierta población de una manera muy rápida y económica (Córdoba, 2005).

De igual forma en la presente investigación se implementará entrevistas, dirigidas a los directivos de la Cooperativa y encuestas a una muestra poblacional de los usuarios del servicio de transporte urbano “Coopviaflores”, con el objetivo de explotar esta fuente de información directa y así analizar objetivamente los datos recopilados, contrastándolos con el resto de los datos obtenidos por medio de los otros instrumentos de investigación aplicados.

#### **3.3.4 Fichas de observación**

Durante el estudio las observaciones deben ser registradas en forma minuciosa. Es decir, todo lo observado se debe plasmar en un escrito lo antes posible y cuando no se puede tomar notas ese momento, el observador debe utilizar las fichas, los registros, las libretas entre otros. A fin de facilitar la sistematización, la cuantificación y la conservación de los resultados de dichas observaciones (Abril, 2008).

Se diseñará una ficha de observación para aplicar a unidades que conforman la cooperativa de Transporte que brindan el servicio de movilización de personas, de acuerdo con el número de unidades que cumplan con los ítems establecidos se puede evaluar mediante un porcentaje de cumplimiento de la operadora relacionada con la calidad a la prestación del servicio.

### 3.3.5 *Guía de entrevista*

Una guía de entrevista es un documento creado por el entrevistador para guiarle a lo largo de la entrevista y asegurarse de que se tratan todos los temas y preguntas pertinentes (Abtipper, 2018).

## 3.4 **Población y muestra**

El propósito es obtener los datos de la población que son un todo del cual se obtiene la muestra que es un subconjunto de la población y se consigue utilizando el muestreo.

### 3.4.1 *Población*

El presente tema de investigación está dirigido a los usuarios de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” el cual presenta la siguiente información del total de pasajeros que se transportan al mes.

Población proyectada según datos del INEC 2020 de:

- Ambato: 387309
- Santa Rosa: 22500
- Juan Benigno Vela: 8720
- Izamba: 14563

**Total:** 433092

- **N° de pasajeros diario**

min. 800, máx. 1300

Se procede a hacer el cálculo de la media entre esos dos valores

$$\bar{x} = \frac{800+1300}{2}$$

$$\bar{x} = 1050$$

En promedio 1050 pasajeros diarios se movilizan en la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía flores.

El número de pasajeros diarios se divide para el número de veces aproximado que una persona utiliza el servicio de la cooperativa por día según información proporcionada por el señor Gerente de la Cooperativa Vía Flores.

- **Número de pasajeros al día**

$$\text{Pasajeros diarios} = \frac{1050}{4} = 263 \text{ por unidad}$$

$$\text{Pasajeros diarios} = 263 * 45 \text{ unidades}$$

$$\text{Pasajeros diarios} = 11835$$

- **Número de pasajeros al mes**

$$\text{Pasajeros al mes} = 11835 * 30 \text{ días}$$

$$\text{Pasajeros al mes} = 355050$$

**Fórmula para el cálculo de la muestra**

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

**n** = número de muestra

**N** = población

**Z** = nivel de confianza 1.96

**e** = error aceptable 5% = 0.05

**p** = probabilidad de éxito 0.5

**q** = probabilidad de fracaso 0.5

**Muestra poblacional**

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(355050)}{0.05^2(355050 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{340990.02}{888.5829}$$
$$n = 384$$

## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis e interpretación de resultados

En la recolección de información se aplicaron 384 encuestas por el Método Servqual, con la finalidad de determinar la situación actual de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”. El cuestionario constó de cinco dimensiones y 22 preguntas de percepción y expectativa respectivamente, también se aplicaron entrevistas a representantes de la Cooperativa y fichas de observación a las unidades de transporte.

##### 4.1.1 Encuestas

Para tener una idea más clara de los promedios obtenidos en cada dimensión se presentan los siguientes niveles:

Total Desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo no en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

Los resultados obtenidos de las encuestas se presentan a continuación:

##### 4.1.1.1 Dimensiones Expectativa

- **Elementos Tangibles**

**Tabla 1-4:** Promedio de preguntas de la dimensión Elementos Tangibles

Elementos Tangibles	Promedio
¿La cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" tiene vehículos de apariencia moderna?	6.7
¿La sede de la cooperativa de transporte es visualmente atractiva?	6.7
¿Los colaboradores de la cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" tienen buena presencia?	6.6
¿Se observa que los asientos y piso de las unidades de transporte están limpios?	6.6

Realizado por: Cáceres M., 2022.



## Análisis e interpretación

En la tabla 1-4 se puede observar que la pregunta 1 (¿La cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" tiene vehículos de apariencia moderna?) y la pregunta 2 (¿La sede de la cooperativa de transporte es visualmente atractiva?) obtuvieron el mismo promedio de 6.7 sobre 7, de igual forma la pregunta que corresponde a la presencia de los colaboradores de la cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" obtuvo un promedio de 6.6 y la pregunta 4 (¿Se observa que los asientos y piso de las unidades de transporte están limpias?) tiene un promedio de 6.6 sobre 7.

La dimensión de Elementos Tangibles en Expectativa está compuesta por cuatro preguntas de las cuales dos obtuvieron un promedio de 6.7 y dos de 6.6 sobre 7, estos promedios elevados se deben a que los usuarios esperan que la Cooperativa tenga unidades de apariencia moderna, la sede sea visualmente atractiva, los colaboradores tengan buena presencia y las unidades de transporte estén limpias.

- **Fiabilidad**

**Tabla 2-4:** Promedio de preguntas en las dimensiones Fiabilidad

<b>Fiabilidad</b>	<b>Promedio</b>
¿El servicio de transporte público urbano "Vía Flores" trabaja en el tiempo establecido de las frecuencias?	6.9
¿Cuándo el usuario tiene un problema, la cooperativa muestra un sincero interés en solucionarlo?	6.7
¿El servicio de transporte público urbano "Vía Flores" devuelve el dinero en caso de fallas mecánicas?	6.7
¿La cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" cobra la tarifa establecida a los usuarios?	6.7
¿En caso de olvidos dentro del bus, los objetos pueden ser recuperados?	6.8

Realizado por: Cáceres M., 2022.

## Análisis e interpretación

En la dimensión de Fiabilidad en Expectativa, la pregunta acerca del cumplimiento del tiempo establecido de las frecuencias obtuvo un promedio de 6.9 sobre 7, de igual manera la pregunta 2 (¿Cuándo el usuario tiene un problema, la cooperativa muestra un sincero interés en solucionarlo?), pregunta 3 (¿El servicio de transporte público urbano "Vía Flores" devuelve el

dinero en caso de fallas mecánicas?) y pregunta 4 (¿La cooperativa cobra la tarifa establecida a los usuarios?) tienen el mismo promedio de 6.7 sobre 7 cada una, por último en la pregunta 5, respecto a la devolución de objetos olvidados dentro del bus tiene un promedio de 6.8 sobre 7.

La dimensión de Fiabilidad dentro de la Expectativa está formada por cinco preguntas, los usuarios esperan que aspectos como: el cumplimiento del tiempo establecido de frecuencias, la solución de problemas del usuario, la devolución de dinero en caso de fallas mecánicas, el cobro de la tarifa establecida a los usuarios y que los objetos olvidados dentro de las unidades puedan ser recuperadas, vayan mejorando en conjunto.

- **Velocidad de Respuesta**

**Tabla 3-4:** Promedio de preguntas en la dimensión Velocidad de Respuesta

<b>Velocidad de Respuesta</b>	<b>Promedio</b>
¿La cooperativa mantiene sistemas de información al usuario con respecto a las rutas y horario de servicio?	6.6
¿El personal que labora en la cooperativa de transporte siempre brinda una atención eficiente a los usuarios?	6.6
¿Los conductores del servicio de transporte público urbano "Vía Flores" están dispuestos a ayudar a los usuarios con la carga?	6.7
¿Se observa que las unidades del servicio de transporte público urbano "Vía Flores" tiene contador de pasajeros?	6.7

**Realizado por:** Cáceres., 2023.

### **Análisis e interpretación**

En la tabla 3-4 la pregunta que mayor nivel de expectativa tiene es la que se refiere a la ayuda con la carga que brindan los conductores hacia los usuarios con un promedio de 6.7, de igual manera la pregunta 4 acerca del contador de pasajeros en las unidades obtuvo el mismo promedio que la pregunta 3, la pregunta 1 y 2 se encuentran en igualdad con un promedio de 6.6 y se refiere a si mantiene sistemas de información al usuario y si el personal brinda una atención eficiente a los usuarios.

En la dimensión de Velocidad de Respuesta se establecieron cuatro preguntas acerca de aspectos como sistemas de información al usuario, atención eficiente del personal, ayuda con la carga a los usuarios y si las unidades tienen contador de pasajeros, las cuatro preguntas tienen un promedio alto de expectativa lo cual quiere decir que los usuarios esperan que la cooperativa siempre mantenga un buen nivel de calidad en la velocidad de respuesta.

- **Seguridad**

**Tabla 4-4:** Promedio de preguntas en la dimensión Seguridad

<b>Seguridad</b>	<b>Promedio</b>
¿Se percibe el cumplimiento de la capacidad máxima de pasajeros dentro del bus?	6.7
¿La cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" prohíbe el ingreso a vendedores ambulantes?	6.7
¿Las puertas permanecen cerradas cuando el vehículo está en movimiento?	6.7
¿Se observa que las unidades del servicio de transporte público urbano "Vía Flores" tienen cámaras de seguridad y vigilancia?	6.8

Realizado por: Cáceres M., 2022.

### **Análisis e interpretación**

El promedio de la expectativa como se puede observar en la tabla 4-4, en las tres primeras preguntas es de 6.7 sobre 7, y en la pregunta cuatro se tiene un puntaje de 6.8.

Las cuatro preguntas destinadas para la dimensión de Seguridad obtuvieron un promedio de 6.7 en las 3 primeras y 6.8 en la última lo cual indica que las personas encuestadas que usan el servicio de transporte de la cooperativa Vía Flores desean que estos aspectos siempre tengan un buen puntaje para que brinden una mejor calidad del servicio.

- **Empatía**

**Tabla 5-4:** Promedio de preguntas en la dimensión Empatía

<b>Empatía</b>	<b>Promedio</b>
¿Los conductores muestran consideración y respeto hacia los usuarios?	6.7
¿Se observa que el señor conductor se detiene en las paradas cuando se trata de personas que están en el cuadro preferencial?	6.7
¿Las unidades de transporte público urbano "Vía Flores" cuentan con asientos preferenciales?	6.8
¿Existe comprensión de necesidades en el transcurso del viaje por parte de los conductores?	6.7
¿La sede de la cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" trabaja en horarios de atención convenientes para los usuarios?	6.7

Realizado por: Cáceres M., 2022.

## Análisis e interpretación

En la tabla 5-4, con un promedio de 6.7 indicaron que tienen un nivel de expectativa alto acerca de que los conductores muestren consideración y respeto, por otra parte acerca de que el conductor se detenga en las paradas cuando se trata de personas que están en el cuadro preferencial, obtuvo un promedio de 6.7, la comprensión de necesidades en el transcurso del viaje por parte de los conductores y los horarios de atención convenientes para los usuarios obtuvieron un promedio de 6.7, mientras que la pregunta 3 obtuvo el mayor puntaje de expectativa, que trata de los asientos preferenciales en las unidades de transporte, con un promedio de 6.8 sobre 7.

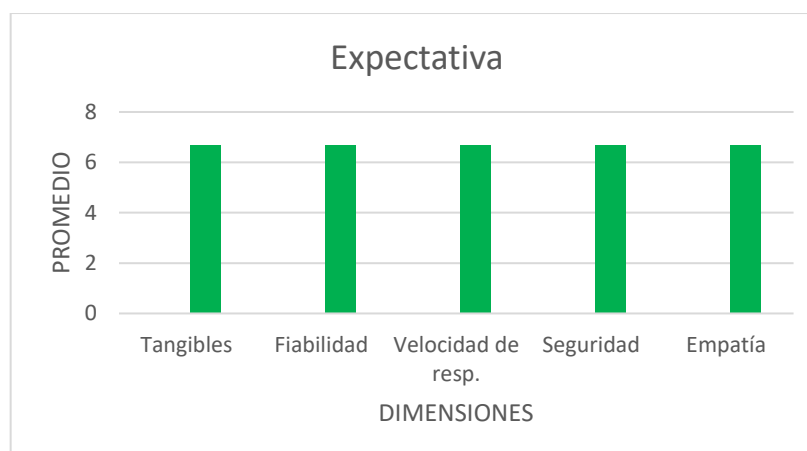
Se puede observar que todas las preguntas de la dimensión de Empatía tienen un nivel de expectativa alto, pero la pregunta que sobresale es sobre los asientos preferenciales en las unidades de transporte ya que es importante que toda la ciudadanía pueda acceder al servicio de transporte público y los usuarios esperan que este nivel siempre se mantenga con un puntaje alto.

- **Promedio total de Expectativa**

**Tabla 6-4:** Promedio de dimensión Expectativa

Dimensiones	Promedio
Elementos Tangibles	6.7
Fiabilidad	6.7
Velocidad de Respuesta	6.7
Seguridad	6.7
Empatía	6.7

Realizado por: Cáceres M., 2022.



**Ilustración 1-4:** Promedio de dimensión Expectativa

Realizado por: Cáceres M., 2022.

## Análisis e interpretación

En la tabla 6-4, se observa que las dimensiones de Elementos Tangibles, Fiabilidad, Velocidad de Respuesta, Seguridad y Empatía tienen el mismo promedio de expectativa de 6.7 puntos sobre 7.

De las 384 encuestas realizadas a nivel de expectativa a los usuarios se determina que las 5 dimensiones tienen el mismo promedio el cual es de 6.7 puntos sobre 7, lo cual indica que los usuarios de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” esperan un nivel de calidad de servicio alto.

### 4.1.1.2 Dimensión de percepción

- **Elementos tangibles**

**Tabla 7-4:** Promedio de preguntas en la dimensión Elementos Tangibles

<b>. Elementos Tangibles</b>	<b>Promedio</b>
¿La cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" tiene vehículos de apariencia moderna?	6.1
1¿La sede de la cooperativa de transporte es visualmente atractiva?	5.9
¿Los colaboradores de la cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" tienen buena presencia?	5.4
¿Se observa que los asientos y piso de las unidades de transporte están limpios?	5.1

Realizado por: Cáceres M., 2022.

## Análisis e interpretación

En la dimensión de Elementos Tangibles la pregunta 1 es la que más alto puntaje tiene con 6.1 sobre 7, seguido de la pregunta 2 con un promedio de 5.9, con un puntaje de 5.4 sobre 7 está la pregunta 3 y la que menos puntaje obtuvo fue la pregunta 4 con una puntuación de 5.1.

En la primera dimensión del Método Servqual está la de Elementos Tangibles que consta de 4 preguntas, en la tabla 7-4 se observa el promedio obtenido por cada pregunta de las 384 encuestas realizadas a los usuarios y se obtiene como resultado que la pregunta 4 (¿Se observa que los asientos y piso de las unidades de transporte están limpios?) es la que menos puntaje obtuvo con 5.1 sobre 7 lo que según la escala planteada demuestra que están de acuerdo con el servicio.

- **Fiabilidad**

**Tabla 8-4:** Promedio de dimensión Fiabilidad

<b>Fiabilidad</b>	<b>Promedio</b>
¿El servicio de transporte público urbano "Vía Flores" trabaja en el tiempo establecido de las frecuencias?	5.7
¿Cuándo el usuario tiene un problema, la cooperativa muestra un sincero interés en solucionarlo?	3.5
¿El servicio de transporte público urbano "Vía Flores" devuelve el dinero en caso de fallas mecánicas?	3.4
¿La cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" cobra la tarifa establecida a los usuarios?	5.6
¿En caso de olvidos dentro del bus, los objetos pueden ser recuperados?	2.1

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

### **Análisis e interpretación**

En la tabla 8-4, se muestra que la pregunta 1 tiene la puntuación más alta con un promedio de 5.7 sobre 7, seguida de la pregunta 4 con un puntaje de 5.6, la pregunta 2 tiene una puntuación de 3.5, la siguiente es la pregunta 3 con 3.4 sobre 7 y con un puntaje de 2.1 está la pregunta 5.

La dimensión de Fiabilidad está formada por 5 preguntas de las cuales se obtuvo un promedio para verificar cual tiene el puntaje más bajo, en este caso la pregunta 5, tiene una calificación de 2.1 sobre 7 puntos lo cual indica que están en desacuerdo con que los objetos olvidados dentro del bus pueden ser recuperados, aunque las preguntas 2 (¿Cuándo el usuario tiene un problema, la cooperativa muestra un sincero interés en solucionarlo?) y 3 (¿El servicio de transporte público urbano "Vía Flores" devuelve el dinero en caso de fallas mecánicas?) también están dentro de los más bajos puntajes.

- **Velocidad de Respuesta**

**Tabla 9-4:** Promedio de dimensión Velocidad de Respuesta

<b>Velocidad de Respuesta</b>	<b>Promedio</b>
¿La cooperativa mantiene sistemas de información al usuario con respecto a las rutas y horario de servicio?	2.8
¿El personal que labora en la cooperativa de transporte siempre brinda una atención eficiente a los usuarios?	4.2
¿Los conductores del servicio de transporte público urbano "Vía Flores" están dispuestos a ayudar a los usuarios con la carga?	3
¿Se observa que las unidades del servicio de transporte público urbano "Vía Flores" tiene contador de pasajeros?	6.3

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

### **Análisis e interpretación**

En la dimensión de Velocidad de Respuesta la pregunta 4 es la que más alto promedio tiene con 6.3 sobre 7 acerca del contador de pasajeros instaladas en la unidades, le sigue la pregunta 2 que trata de la atención eficiente por parte de personal a los usuarios, con un puntaje de 4.2 sobre 7 puntos, también se observa la pregunta 3 con un promedio de 3 acerca de la ayuda que brindan los conductores a los usuarios con la carga y la que menos puntuación obtuvo es la pregunta 1 con 2.8 sobre 7 que trata de los sistemas de información al usuario sobre rutas y horarios de servicio.

La Cooperativa solo obtuvo un puntaje de 2.8 en la pregunta 1 sobre los sistemas de información al usuario con respecto a las rutas y horarios de servicio lo cual demuestra que los usuarios están en desacuerdo con que se cumpla este aspecto, de igual forma los usuarios dieron a conocer que están en desacuerdo con que los conductores ayudan con la carga, sin embargo manifiestan que no están de acuerdo ni en desacuerdo con que los colaboradores de la cooperativa brindan una atención eficiente a los usuarios y si están de acuerdo en que la cooperativa tiene contador de pasajeros en sus unidades de transporte.

- **Seguridad**

**Tabla 10-4:** Promedio de dimensión Seguridad

<b>Seguridad</b>	<b>Promedio</b>
¿Se percibe el cumplimiento de la capacidad máxima de pasajeros dentro del bus?	3.7
¿La cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" prohíbe el ingreso a vendedores ambulantes?	4.2
¿Las puertas permanecen cerradas cuando el vehículo está en movimiento?	4
¿Se observa que las unidades del servicio de transporte público urbano "Vía Flores" tienen cámaras de seguridad y vigilancia?	6.4

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

### **Análisis e interpretación**

En la tabla 10-4, se puede observar que la pregunta acerca de las cámaras de seguridad y vigilancia en las unidades obtuvo un puntaje de 6.4, por otro lado, se tiene un promedio de 4.2 en la pregunta de la restricción de ingreso a vendedores ambulantes, también se puede observar en la pregunta 3 un promedio de 4 sobre 7 acerca del cumplimiento de que las puertas permanezcan cerradas cuando el vehículo está en movimiento y por último un promedio de 3.7 que pertenece a la pregunta 1 la cual se refiere al cumplimiento de la capacidad máxima de pasajeros dentro del bus.

En la dimensión de Seguridad se aplicaron 4 preguntas a los usuarios en donde los aspectos en los que más debe trabajar la cooperativa son: el cumplimiento de la capacidad máxima de pasajeros, la restricción de ingreso de vendedores ambulantes y en cerrar las puertas mientras el vehículo está en movimiento ya que obtuvieron los más bajos promedios y según la escala los usuarios no están ni de acuerdo ni en desacuerdo acerca de estos aspectos.



- **Empatía**

**Tabla 11-4:** Promedio de dimensión Empatía

<b>Empatía</b>	<b>Promedio</b>
¿Los conductores muestran consideración y respeto hacia los usuarios?	4.3
¿Se observa que el señor conductor se detiene en las paradas cuando se trata de personas que están en el cuadro preferencial?	3.4
¿Las unidades de transporte público urbano "Vía Flores" cuentan con asientos preferenciales?	6.6
¿Existe comprensión de necesidades en el transcurso del viaje por parte de los conductores?	4.1
¿La sede de la cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" trabaja en horarios de atención convenientes para los usuarios?	5.9

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

### **Análisis e interpretación**

En la tabla 11-4 se puede observar que, con un promedio de 6.6 se encuentra la pregunta 3 acerca de los asientos preferenciales en las unidades, de igual manera se puede observar la pregunta 5 que aborda el tema de los horarios convenientes para los usuarios con un promedio de 5.9, seguida de esta pregunta encontramos la número 1 con un promedio de 4.3 y trata acerca de la consideración y respeto hacia los usuarios, los puntajes del promedio siguen bajando con la pregunta de la comprensión de necesidades en el transcurso del viaje por parte de los conductores con un promedio de 4.1 y por último se observa con un promedio de 3.4 la pregunta del respeto de las paradas por parte del conductor cuando se trata de personas que están en el cuadro preferencial.

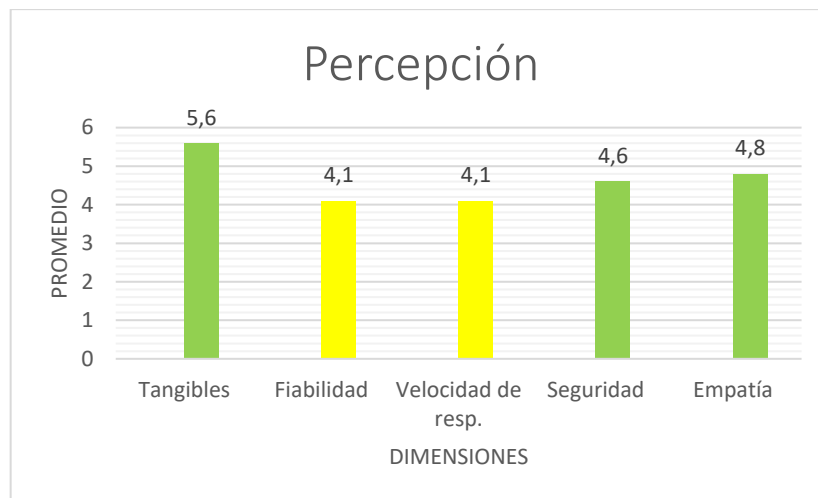
Se realizó la encuesta a 384 usuarios acerca de 5 preguntas de la dimensión Empatía, dando como resultado que se debe realizar una mejora en lo que se refiere a la pregunta 1,2 y 4 para mayor satisfacción del usuario ya que manifiestan que están en desacuerdo en que los conductores si se detienen en las paradas cuando están personas que pertenecen al cuadro preferencial y no están de acuerdo ni en desacuerdo con que existe comprensión de necesidades en el transcurso del viaje por parte de los conductores y que los conductores muestran consideración y respeto hacia los usuarios.

- **Promedio total de Percepción**

**Tabla 12-4:** Promedio de dimensión percepción

Dimensiones	Percepción
Elementos Tangibles (unidades, sede, colaboradores, asientos, piso)	5.6
Fiabilidad	4.1
Velocidad de Respuesta	4.1
Seguridad	4.6
Empatía	4.8

Realizado por: Cáceres M., 2022.



**Ilustración 2-4:** Promedio de dimensión Expectativa

Realizado por: Cáceres M., 2022.

### Análisis e interpretación

Como se aprecia en la tabla 12-4 la dimensión de Elementos Tangibles es la que tiene mayor puntaje tiene con 5.6 puntos sobre 7, seguido de Empatía con un promedio de 4.8 sobre 7, las de menor promedio pertenece a las dimensiones de Fiabilidad y Velocidad de respuesta con un puntaje sobre 7 de 4.1 cada una.

La gráfica muestra la percepción promedio de 384 encuestas por las 5 dimensiones en donde las que menor puntaje tienen son las de Fiabilidad y Velocidad de respuesta, esto quiere decir que los usuarios no están conformes con el servicio brindado en estas dimensiones en especial y que se les debe poner más atención y proponer acciones de mejora para una calidad del servicio eficiente a los usuarios.

#### 4.1.1.3 Brechas

Para realizar el cálculo de la brecha se obtiene el promedio de cada pregunta de las 5 dimensiones que fueron puntuadas en una escala del 1 al 7 tanto en Expectativa como en Percepción, el número de preguntas por dimensión es: cuatro preguntas en Elementos Tangibles, cinco preguntas en Fiabilidad, cuatro preguntas en Velocidad de respuesta, cuatro preguntas en Seguridad y cinco preguntas en Empatía, dando un total de 22 preguntas en Expectativa y 22 preguntas en Percepción, una vez obtenido los promedios por pregunta se procede a sacar los promedios por dimensiones y se realiza la resta entre la Percepción menos la Expectativa obteniendo de esta forma la Brecha.

**Tabla 13-4:** Brecha

<b>ANÁLISIS DEL NIVEL DE CALIDAD</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>EXPECTATIVA</b>	<b>PERCEPCIÓN</b>	<b>BRECHA</b>
Elementos Tangibles	6.7	5.6	-1.1
Fiabilidad	6.7	4.1	-2.6
Velocidad de respuesta	6.7	4.1	-2.6
Seguridad	6.7	4.6	-2.1
Empatía	6.7	4.8	-1.9
<b>TOTAL</b>	33.5	23.2	-10.3

Realizado por: Cáceres M., 2022.

#### **Análisis e interpretación**

Se puede observar que, de acuerdo con el estudio de la calidad del servicio, las brechas más significativas son de las dimensiones de Fiabilidad y Velocidad de Respuesta, con un resultado de -2.6 cada una.

La tabla 13-4 admite realizar una clara comparación entre los resultados obtenidos de las 384 encuestas sobre expectativas y percepción ejecutadas a los usuarios del servicio de Transporte Urbano que ofrece la Cooperativa “Vía Flores” en la ciudad Ambato, provincia Tungurahua.

Como se puede observar, de 5 dimensiones, 5 resultaron negativas, obteniendo una brecha significativa en las dimensiones de Fiabilidad, Velocidad de Respuesta y Seguridad. El resultado final obtenido mediante la suma de las brechas me da un valor de -10.3, lo que quiere decir que se debe aplicar el proceso de mejora continua.

#### 4.1.2 Entrevistas

La entrevista se realizó al señor Gerente y Asistente de sistemas de la cooperativa con el fin de recabar la información necesaria para el respectivo análisis, esta cooperativa ya antes mencionada ofrece su servicio de transporte a la ciudadanía del cantón Ambato.

**Tabla 14-4:** Entrevista Gerente

Gerente	Sr. Manuel Zamora	
Preguntas	Respuestas	Análisis
¿Qué interés tiene la cooperativa en implementar un plan de mejora?	Bueno...nosotros venimos trabajando para mejorar el servicio de transporte urbano, no solamente de nuestra operadora sino también de todo el transporte urbano de nuestra ciudad con el equipamiento de infraestructura que se viene trabajando con el municipio, hablemos de paradas de ascenso y descenso de pasajeros, señalética vertical y horizontal, infraestructura para que puedan en este caso las personas con discapacidades especiales acceder al bus de transporte público, de la misma manera nosotros estamos implementando accesos para estas personas especiales.	Existe la voluntad expresa de los directivos de la Coop. vía flores para trabajar en conjunto con el Municipio de la ciudad de Ambato en pro de la inclusión en el servicio para las personas con discapacidad, así como para los usuarios en general.
¿Cuáles son sus fortalezas y debilidades en cuanto a servicio?	Bueno, como fortalezas tenemos el mejor parque automotor del país, tenemos una flota nueva....ha sido reconocido Ambato en lo que es el servicio de transporte urbano como una de las mejores flotas o unidades nuevas, esto lo ha reconocido la Agencia Nacional, aparte de eso también nosotros estamos trabajando en un modelo de caja común esto de acuerdo a la necesidad de cada operadora, si bien es cierto también nosotros estamos cumpliendo disposiciones de la misma Agencia Nacional de Tránsito y del	Respecto a las fortalezas describe una flota vehicular renovada, la implementación de sistemas inteligentes de transporte y el trabajo continuo con las autoridades para la implementación de una caja común a la medida de las necesidades, para procurar un servicio de calidad. Mientras que en las debilidades indicó que se requiere una mejor capacitación tanto a

	<p>mismo municipio que realiza los controles respectivos y por ende adecuarnos también en todo lo que es sistema de monitoreo, sistema de GPS, contador de pasajeros. Todas estas bondades están exclusivamente de todo lo que nosotros podemos hacer al transporte urbano para que haya una mejor calidad del servicio.</p> <p>Debilidades le indico de que como en todo lado tenemos debilidades, una de esas es concientizarle al conductor, concientizarle al usuario, concientizarle al mismo socio...porque nosotros vemos de que hay debilidades de que quizás todos los que estamos involucrados en el transporte no respetamos exclusivamente las normas, por eso es que nosotros hemos visto y hemos exigido de que se hagan unas campañas viales pero con todos los involucrados no solamente en este caso con el transportista, no solamente en este caso con el usuario sino más bien con toda la ciudadanía ...autoridades, transportistas y donde que todos salgamos ganando.</p>	<p>conductores, como a los socios y usuarios.</p>
<p><b>¿Qué facilidades brinda la cooperativa para el uso del servicio?</b></p>	<p>Bueno...sobre las facilidades que exclusivamente tiene la cooperativa y las unidades para el usuario...en este aspecto igual nosotros hemos venido trabajando de la mano con la Dirección de Tránsito, con los compañeros transportistas donde que tiene una nomenclatura cada línea de transporte. Por ejemplo, acá en nuestra ciudad tenemos la nomenclatura con el número de línea, nosotros tenemos como vía flores la número 19 y la número 20, son dos rutas exclusivamente que damos</p>	<p>Como principal facilidad, reconocen la utilidad de la implementación y socialización oportuna de la nomenclatura de las 2 líneas de la cooperativa, gracias a las cuales los usuarios tienen una comprensión clara de las rutas de las mismas.</p>

	servicio y por ende ya la gente...con toda la socialización que se ha venido realizando, ellos ya tienen identificado claramente por la nomenclatura el número de ruta y no tienen problema en subirse o llegar al final de su destino.	
<b>¿Se capacita a los conductores sobre mejora de la calidad del servicio y atención al cliente?</b>	<p>Tenemos el tema de la capacitación de conductores con un plan de trabajo que lo realizamos, es sobre un campo creativo que lo hacemos anualmente en donde vamos viendo los cumplimientos de todo este cronograma de trabajo, pero si debo indicar de que hay conductores que pese a las capacitaciones que se ha dado...en algunos aspectos de la misma manera quizás han dado que hacer al usuario, a las autoridades y nosotros hemos optado de que prácticamente los conductores que en verdad den una mala calidad de servicio, separarles ya de la institución, y ahora nosotros hemos entrado a un acuerdo porque más antes un conductor era descalificado de una operadora y tranquilamente al segundo día iba a trabajar en otra, ahora ya no, ahora el que es descalificado de una operadora se tiene que notificar al resto de cooperativas-compañías para que este tipo de personas que están haciendo quedar mal a la transportación o a su imagen, no puedan laborar.</p> <p>De la misma manera también nosotros controlamos al conductor de que cumpla con todas las normas, del trato respectivo a los señores usuarios, señores pasajeros.</p>	Si capacitan a los conductores, de acuerdo con un cronograma de trabajo anual. A pesar de las capacitaciones existen conductores que presentan conductas reincidentes que perjudican a la cooperativa, debido a esto, como medida de solución han optado por separar a estos conductores de la cooperativa y notificar al resto de compañías de transporte público urbano para que estas personas ya no puedan laborar dentro del rubro. Según la administración la capacitación más las medidas disciplinantes colaboran al mejoramiento de la calidad del servicio.
<b>¿Existe inversión en mejora de los buses y renovación de flotas?</b>	Si, bueno nosotros tenemos un problema que estamos atravesando en la actualidad en lo que es Ambato, nosotros como decía tenemos la ,mejor	De acuerdo con lo expresado, si existen los esfuerzos para mantener la continua modernización de las unidades

	<p>flota del país pero lamentablemente nosotros no tenemos tarifas justas, muchas de las veces las tarifas son políticas y esto hace de que quizás el cambio de unidades de nuestros compañeros socios se haga más difícil porque no tenemos la parte económica para invertir, pese a ello nosotros siempre venimos tratando de alguna manera cambiar de unidades, lo que queremos es seguir siendo a nivel nacional la primera flota en el país, y lo que aspiramos justamente en estos días que estamos en un proceso de revisión de tarifas, es de que ya la autoridad resuelva exclusivamente este tema tarifario en vista de que de acuerdo al análisis que ellos realizaron tienen ya sus valores, por supuesto nosotros como transportistas hemos hecho también los estudios de costos técnicos en transporte, y lo que queremos es ya de una vez que el alcalde de nuestra ciudad resuelva el tema tarifario que se espera para seguir cambiando de unidades y cumplir con las obligaciones que tenemos en las entidades financieras, comerciales, etc.</p>	<p>por parte de todos los socios, sin embargo, también acotan que existen dificultades económicas que obstaculizan la adquisición de estas, así como el pago de las deudas contraídas, adjudicando principalmente que la tarifa actual no compensa la inversión.</p>
--	---	--

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

**Tabla 15-4:** Entrevista Asistente de sistemas

Asistente de sistemas	Ing. Patricio Lalaleo	
Preguntas	Respuestas	Análisis
<p><b>¿Los vehículos cuentan con documentación para circular?</b></p>	<p>Sí, todos los vehículos tienen que contar con lo que es el permiso de operación, la matrícula y la revisión vehicular caso contrario no se le hace los respectivos despachos.</p>	<p>De acuerdo con lo expresado todos los vehículos cumplen con este requisito</p>
<p><b>¿Existe una base de datos donde se pueda verificar que pasaron por la revisión técnica vehicular?</b></p>	<p>Sí, todos los vehículos nuevos y todos los vehículos que ingresen a la matrícula anual tienen que enviarnos o hacernos llegar la documentación cada año acá a secretaría y nosotros llevamos una bitácora en donde tenemos almacenada toda esa información, en Excel y en físico.</p>	<p>Existe un registro digital y físico de todos los vehículos</p>
<p><b>¿La cooperativa cuenta con alguna certificación de calidad?</b></p>	<p>La cooperativa en sí, no pero cada unidad tiene su propia certificación de calidad de acuerdo con la carrocería que sea montada en cada uno, no le pedimos eso como requisito.</p>	<p>No existe una certificación como tal de la cooperativa, pero sí de cada una de las unidades.</p>
<p><b>¿De qué manera se verifica el cumplimiento de rutas y frecuencias?</b></p>	<p>Bueno nosotros tenemos lo que es un sistema GPS con la empresa Digitrac, nosotros tenemos lo que es todo el seguimiento en el mapa, seguimiento de despachos, cámaras de seguridad en cada una de las unidades y todo eso se centraliza aquí en la cooperativa, entonces nosotros por ejemplo podemos verificar que una unidad no ha cumplido con su ruta, ingresando a la hora de despacho podemos realizar un seguimiento y vemos por cual ruta se ha ido, por cual calle se ha desviado o algo parecido.</p> <p>En cuanto a lo que es cobro de minutos de atraso, minutos de adelanto porque nosotros contamos con 24 geocercas alrededor de toda la vuelta entonces de</p>	<p>Se verifica mediante un sistema de información geográfico de la empresa Digitrac, con el que cuentan todas las unidades, mismo que es monitoreado desde la cooperativa.</p>



	<p>esas 24 nosotros cobramos 19 geocercas, los atrasos y adelantos, entonces esto prácticamente no cobra la cooperativa, sino que al carro de adelante se le cobra y se le pasa al carro de atrás al que es el perjudicado.</p>	
<p><b>¿En base a que se calcula las frecuencias, se toma en cuenta la demanda de pasajeros?</b></p>	<p>A ver, nosotros más nos basamos en la demanda de pasajeros y lo que es prácticamente en la demanda de la temporada de clases, entonces cuando por ejemplo existe periodo de clases nosotros trabajamos en una frecuencia y cuando estamos en periodo de vacaciones trabajamos a otra frecuencia entonces es prácticamente por lo que usted dice, por la demanda de pasajeros, esto quiere decir por ejemplo en la mañana de 6 a.m. a 8 a.m. Trabajamos a 2 y 3 minutos de frecuencia de carro a carro, en cambio el resto de la mañana hasta las 12 del mediodía prácticamente trabajamos a 4 minutos, entonces nosotros prácticamente vemos el flujo de personas.</p> <p>Para hacer esto nosotros realizamos un conteo de pasajeros, tanto físicos como también tenemos un sistema de contador de pasajeros instalados en las unidades, nosotros de acuerdo con eso sabemos cuántas personas suben en la frecuencia que se yo de 6 de la mañana a 7 de la mañana, yo igual tengo el control para manipular tanto en el computador como con un aplicativo en el celular.</p>	<p>Si toman en cuenta la demanda de pasajeros, porque varía según las temporadas por ejemplo clases en donde deben aumentar la frecuencia, además realizaron un conteo físico de pasajeros y también de acuerdo a los resultados del contador de pasajeros instalado en cada unidad, esto es controlado en el computador de la cooperativa.</p>

Realizado por: Cáceres M., 2022.

### 4.1.3 Fichas de observación

La cooperativa cuenta con 45 unidades activas de transporte, y para conocer aspectos relacionados a la calidad del servicio se realizó las fichas de observación en todas las unidades, obteniendo los siguientes resultados.

- **El conductor respeta las paradas para el ascenso y descenso de pasajeros**

**Tabla 16-4:** Porcentaje de cumplimiento del ítem 1

	ÍTEM 1	
	Cumple	No cumple
Suma	45	0
Porcentaje	100.00	0.00

Realizado por: Cáceres M., 2022.

#### Análisis

De acuerdo con la tabla 16-4 el 100% que corresponde a 45 buses de transporte de la Cooperativa, cumplen con que el conductor respeta las paradas para el ascenso y descenso de pasajeros.

- **Se cobra la tarifa establecida a los usuarios**

**Tabla 17-4:** Porcentaje de cumplimiento del ítem 2

	ÍTEM 2	
	Cumple	No cumple
Suma	43	2
Porcentaje	95.56	4.44

Realizado por: Cáceres M., 2022.

#### Análisis

Según la tabla 17-4 nos podemos dar cuenta que el 96% de las unidades cumplen con el cobro de la tarifa establecida a los usuarios y tan solo el 4% no cumplen con este ítem.

Los conductores son cordiales con los usuarios.

- **Los conductores son cordiales con los usuarios**

**Tabla 18-4:** Porcentaje de cumplimiento del ítem 3

	<b>ÍTEM 3</b>	
	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
<b>Suma</b>	43	2
<b>Porcentaje</b>	95.56	4.44

Realizado por: Cáceres M., 2022.

### **Análisis**

En concordancia con la Tabla 18-4, el 96% de las unidades de transporte cumplen con que los conductores son cordiales con los usuarios mientras que el 4% no cumple con este ítem.

Se percibe el cumplimiento de la capacidad máxima de pasajeros dentro del bus

- **Se percibe el cumplimiento de la capacidad máxima de pasajeros dentro del bus**

**Tabla 19-4:** Porcentaje de cumplimiento del ítem 4

	<b>ÍTEM 4</b>	
	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
<b>Suma</b>	45	0
<b>Porcentaje</b>	100.00	0.00

Realizado por: Cáceres M., 2022.

### **Análisis**

La tabla 19-4 indica que el 100% de las unidades las cuales equivale a 45, cumplen con la capacidad máxima de pasajeros dentro del bus.

- **Los asientos y el piso se encuentran limpios**

**Tabla 20-4:** Porcentaje de cumplimiento del ítem 5

	<b>ÍTEM 5</b>	
	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
<b>Suma</b>	43	2
<b>Porcentaje</b>	95.56	4.44

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

### **Análisis**

De acuerdo con la tabla 20-4 el 96% de las unidades que corresponde a 43 buses, cumplen con el ítem 5, por otro lado solo 2 unidades que corresponde a 4% no cumplen con tener los asientos y piso limpios.

- **Prohibición de ingreso a vendedores ambulantes**

**Tabla 21-4:** Porcentaje de cumplimiento del ítem 6

	<b>ÍTEM 6</b>	
	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
<b>Suma</b>	38	7
<b>Porcentaje</b>	84.44	15.56

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

### **Análisis**

De 45 buses que equivale al 100%, 38 unidades que equivale al 84% cumplen con la prohibición de vendedores ambulantes y el 15% que equivale a 7 unidades de transporte no cumplen con el ítem 6.

- **Existe sistemas de información al usuario**

**Tabla 22-4:** Porcentaje de cumplimiento del ítem 7

	ÍTEM 7	
	Cumple	No cumple
<b>Suma</b>	7	38
<b>Porcentaje</b>	15.56	84.44

Realizado por: Cáceres M., 2022.

### Análisis

De acuerdo con la tabla 22-4 el porcentaje de unidades de transporte que no cumple con la existencia de sistemas de información al usuario es de 84%, mientras que las unidades que cumplen con el ítem 7 equivale al 15% que son 7 unidades de transporte.

- **Las unidades están equipadas con cámara de seguridad**

**Tabla 23-4:** Porcentaje de cumplimiento del ítem 8

	ÍTEM 8	
	Cumple	No cumple
<b>Suma</b>	45	0
<b>Porcentaje</b>	100.00	0.00

Realizado por: Cáceres M., 2022.

### Análisis

En concordancia con la tabla 23-4 todas las 45 unidades de transporte que equivale al 100% están equipadas con cámaras de seguridad.

- **Cuentan con asientos preferenciales señalados para personas con discapacidad**

**Tabla 24-4:** Porcentaje de cumplimiento del ítem 9

	ÍTEM 9	
	Cumple	No cumple
<b>Suma</b>	44	1
<b>Porcentaje</b>	97.78	2.22

Realizado por: Cáceres M., 2022.

## **Análisis**

De las 45 unidades de transporte el 98% cumple con tener asientos preferenciales para persona con discapacidad y tan solo el 2% no cumple con este ítem.

- **Las unidades de transporte tienen rampa de acceso (acera-bus) para usuarios con discapacidad**

**Tabla 25-4:** Porcentaje de cumplimiento del ítem 10

<b>ÍTEM 10</b>		
	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
<b>Suma</b>	0	45
<b>Porcentaje</b>	0.00	100.00

Realizado por: Cáceres M., 2022.

## **Análisis**

Según indica la tabla 25-4 el 100% de las unidades no cumple con tener rampas de acceso para usuarios con discapacidad.

- **Cuentan con áreas especiales dentro de su estructura destinadas para personas con discapacidad**

**Tabla 26-4:** Porcentaje de cumplimiento del ítem 11

<b>ÍTEM 11</b>		
	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
<b>Suma</b>	44	1
<b>Porcentaje</b>	97.78	2.22

Realizado por: Cáceres M., 2022.

## **Análisis**

De acuerdo con la tabla 26-4 el 98% de las unidades cuentan con áreas especiales dentro de su estructura para personas con discapacidad y tan solo el 2% no cumple con este ítem.

- **Cumple el promedio de velocidad menor a (40km/h)**

**Tabla 27-4:** Porcentaje de cumplimiento del ítem 12

	<b>ÍTEM 12</b>	
	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
<b>Suma</b>	37	8
<b>Porcentaje</b>	82.22	17.78

Realizado por: Cáceres M., 2022.

### **Análisis**

En concordancia con la tabla 27-4 el 82% que equivale a 37 unidades de transporte cumplen con el promedio de velocidad menor a 40 km/h, mientras que 8 unidades no cumplen.

- **La unidad cuenta con contador de pasajeros**

**Tabla 28-4:** Porcentaje de cumplimiento del ítem 13

	<b>ÍTEM 13</b>	
	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
<b>Suma</b>	45	0
<b>Porcentaje</b>	100-00	0.00

Realizado por: Cáceres M., 2022.

### **Análisis**

De las 45 unidades de transporte con las que cuenta la Cooperativa, el 100% cumple con el ítem 13 que se refiere a si las unidades cuentan con contador de pasajeros.

Es importante mencionar que dentro de la ficha de observación se encuentran algunos aspectos como: fecha, línea, N° de bus, placa, marca, año y hora.

Por lo tanto, se obtuvo el año promedio de la flota que es del 2018, la hora en que se realizó la ficha de observación fue en las horas de máxima demanda es decir de **7:00 a.m. hasta las 8 a.m. y de 12 p.m. a 13:00 p.m.**

Otro aspecto importante es la Marca de los buses, todas las unidades de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores son de la marca HINO, que cuenta con una capacidad para 80 pasajeros.

## 4.2 Discusión

### 4.2.1 Situación Actual según Encuestas

**Tabla 29-4:** Situación Actual según Encuestas

	Dimensiones	Situación actual
<b>PERCEPCIÓN</b>	Fiabilidad	La cooperativa no muestra un sincero interés en solucionar el problema del usuario
		En caso de fallas mecánicas la cooperativa no devuelve el dinero a los usuarios
		Los objetos olvidados dentro del bus no pueden ser recuperados
	Velocidad de respuesta	La cooperativa no mantiene sistemas de información al usuario con respecto a las rutas y horario de servicio
Los conductores no están dispuestos a ayudar a los usuarios con la carga		

Realizado por: Cáceres M., 2022.

En la situación actual según encuestas se tomó en cuenta únicamente los problemas encontrados en cada dimensión que tenga la brecha más alta y tenga un promedio menor a cuatro en la escala presentada anteriormente.

### 4.2.2 Situación Actual según Entrevistas

**Tabla 30-4:** Situación Actual según entrevistas

	Pregunta	Situación actual	Observaciones
<b>GERENTE</b>	¿Qué interés tiene la cooperativa en implementar un plan de mejora?	Los directivos tienen interés en implementar un plan de mejora tanto para las personas con discapacidad y usuarios en general	
	¿Cuáles son sus fortalezas y debilidades en cuanto a servicio?	Fortalezas: Flota vehicular renovada, Sistemas Inteligentes de Transporte	
		Debilidades: requieren capacitación para los conductores, socios y usuarios	
	¿Qué facilidades brinda la cooperativa para el uso del servicio?	Nomenclatura de las líneas 19 y 20 en las unidades	



	¿Se capacita a los conductores sobre mejora de la calidad del servicio y atención al cliente?	Capacitaciones a los conductores 2 veces al año	Pese a las capacitaciones hay conductores que presentan conductas reincidentes que perjudican a la cooperativa
	¿Existe inversión en mejora de los buses y renovación de flotas?	Los socios invierten en la modernización de la flota vehicular	La tarifa actual no compensa la inversión
<b>ASISTENTE DE SISTEMAS</b>	¿Los vehículos cuentan con documentación para circular?	Todas las unidades cuentan con permiso de operación, la matrícula y la revisión vehicular	
	¿Existe una base de datos donde se pueda verificar que pasaron por la revisión técnica vehicular?	Existe un registro digital y físico de todos los vehículos	
	¿La cooperativa cuenta con alguna certificación de calidad?	No existe una certificación como tal de la cooperativa, pero sí de cada una de las unidades.	
	¿De qué manera se verifica el cumplimiento de rutas y frecuencias?	Se verifica mediante un sistema de información geográfico de la empresa Vigitrack	
	¿En base a que se calcula las frecuencias, se toma en cuenta la demanda de pasajeros?	La cooperativa toma en cuenta la demanda de pasajeros por temporadas, conteo de pasajeros físico y contador de pasajeros instalados en las unidades	

Realizado por: Cáceres M., 2022.

#### 4.2.3 Situación Actual según Fichas de Observación

**Tabla 31-4:** Situación Actual según Fichas de Observación

Ítems	Situación actual	Observaciones
Respeto de las paradas para el ascenso y descenso de pasajeros	Todas las unidades respetan las paradas	
Cobro de la tarifa establecida a los usuarios	Los conductores cumplen con el cobro de la tarifa establecida a los usuarios	Hay personas que manifiestan que a partir de Huachi la Magdalena dejan de cobrar como bus urbano y empiezan a cobrar por destino

Cordialidad con los usuarios	Los conductores son cordiales con las personas que utilizan el servicio de transporte	Existen dos unidades que no cumplen con este ítem
Cumplimiento de la capacidad máxima de pasajeros dentro del bus	Todas las unidades cumplen con la capacidad máxima de pasajeros	La capacidad máxima de pasajeros es de 80
Limpieza de asientos y piso	Las unidades cumplen con la limpieza de los buses	
Prohibición de ingreso a vendedores ambulantes	Los conductores no permiten ingresar a vendedores ambulantes a los buses	Cuando sale de la zona urbana deja de cumplir con esta disposición
Sistemas de información al usuario	La Cooperativa no cuenta con el suficiente Sistema de Información al Usuario	
Cámara de seguridad en las unidades	Todas las unidades tienen cámaras de seguridad en los buses	
Asientos preferenciales señalados para personas con discapacidad	Las unidades cuentan con asientos preferenciales	
Rampa de acceso para personas con discapacidad	Las unidades de transporte no tienen rampas de acceso para personas con discapacidad	
Cuentan con áreas especiales dentro de su estructura destinadas para personas con discapacidad	Las unidades cuentan con estructuras para personas con discapacidad dentro del bus	
Cumple el promedio de velocidad menor a (40km/h)	Si cumplen con el promedio de velocidad menor	Cada unidad tiene marcador de velocidad
La unidad cuenta con contador de pasajeros	Todas las unidades están equipadas con contador de pasajeros	

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

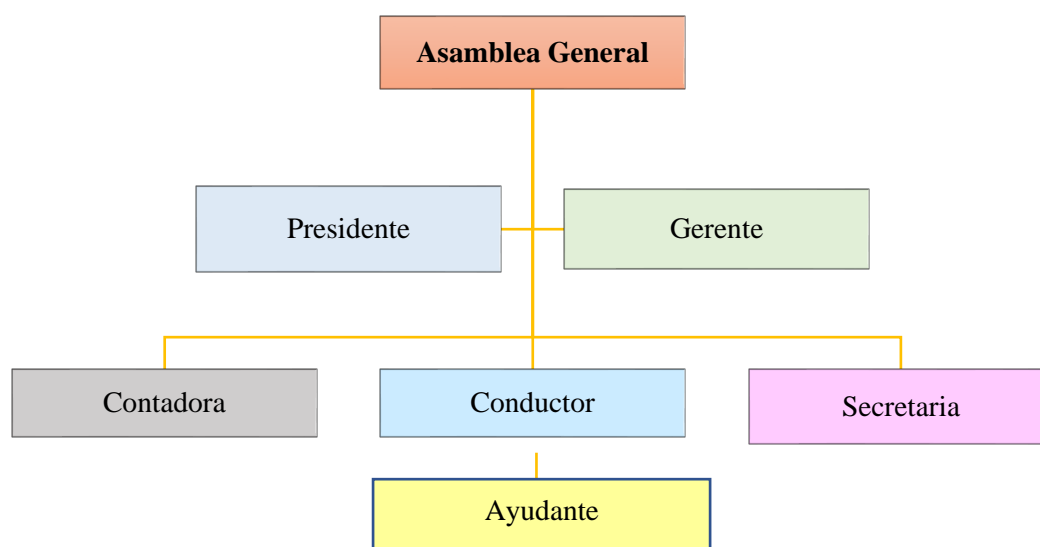
## CAPÍTULO V

### 5. MARCO PROPOSITIVO

#### 5.1 Generalidades de Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”

La Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”, fue fundada en la ciudad de Ambato, el 18 de octubre de 1961 cumpliendo actualmente 61 años de constitución jurídica, valioso tiempo durante el cual vienen sirviendo a la ciudadanía ambateña con unidades modernas y confortables. Sus directivos y los 45 socios han realizado grandes esfuerzos para cuidar la imagen de la institución que cuenta con su sede propia con una estructura moderna.

- **Presidente:** Sr. Noe Medina
- **Gerente General:** Sr. Manuel Zamora
- **RUC:** 1890079217001
- **Ubicación:** Calle García Moreno S/N y Antonio José de Sucre vía a Guaranda
- **Provincia:** Tungurahua
- **Cantón:** Ambato
- **Parroquia:** Santa Rosa
- **Socios y vehículos:** 45
- **Teléfonos:** (03) 275-4185
- **Correo electrónico:** cooperativaviaflores@gmail.com



**Ilustración 18-5:** Organización estructural de la Cooperativa de Servicio de Transporte Vía Flores “Cooviaflores”

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

## **5.2 Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio de la Cooperativa de Transporte Urbano Vía Flores “Coopvía Flores”.**

- Definir objetivos
- Elaborar el plan de mejora
- Analizar los costos de la implementación de las acciones de mejora
- Establecer el cronograma de implementación y seguimiento de las acciones de mejora

### **5.2.1 Definición de objetivos de la propuesta**

- Analizar los problemas encontrados mediante los instrumentos de investigación para el establecimiento de las posibles mejoras en la calidad del servicio.
- Plantear el plan de mejoramiento de la calidad del servicio para la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”
- Proponer la elaboración de una Aplicación móvil para el seguimiento, control y evaluación de las actividades de la Cooperativa.

### **5.2.2 Elaboración del plan de mejora/análisis de los problemas encontrados**

Con la finalidad de plantear las acciones de mejora fue necesario tomar en cuenta los problemas detectados mediante los instrumentos de investigación los cuales fueron: entrevistas, encuestas y fichas de observación

#### **5.2.2.1 Plan de Mejoramiento de la calidad del servicio de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”**

El Marco propositivo se establece con un Plan de Mejora para la calidad del servicio de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” de la ciudad de Ambato, para cada problema se ha asignado una acción o mejora, responsables, presupuesto, meta, indicador, y medio de verificación. Es preciso tener presente que estas acciones de mejora tendrán un tiempo establecido para su cumplimiento.

**Tabla 1-5:** Plan de mejoramiento de la calidad del servicio, resultados de las encuestas

<b>PLAN DE MEJORA</b>						
<b>INSTRUMENTO</b>	<b>ELEMENTOS Y ASPECTOS</b>	<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>MEJORA/ ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>ENCUESTAS</b>	Fiabilidad	La cooperativa no muestra un sincero interés en solucionar el problema del usuario	Algunos de los problemas presentados por los usuarios es el exceso de velocidad de las unidades, mal trato por parte del señor conductor, irrespeto de las paradas, y ante todo esto solo llenan un oficio que jamás es contestado	Mejorar la confianza de los usuarios en el servicio de transporte urbano que ofrece la cooperativa Vía Flores	AM1: Establecer un registro estadístico de las quejas y sugerencias de los usuarios, la información proviene del buzón de quejas y sugerencias los cuales serán ubicados; uno en la sede de la cooperativa y otro en la parada localizada en el centro de la parroquia Juan Benigno Vela.	Gerente
		En caso de fallas mecánicas la cooperativa no devuelve el dinero a los usuarios			AM2: Registrar las quejas en la base de datos correspondiente a la aplicación móvil "Mi App Vía Flores"	Técnico
					AM3: Trasladar a los usuarios que están en la	Operadores

					unidad de transporte con fallas mecánicas a otra unidad	
					AM4: Establecer un modelo de mantenimiento para la flota vehicular	Gerente, secretaria, técnico
		Los objetos olvidados dentro del bus no pueden ser recuperados			AM5: Revisión de las unidades al final del recorrido con el propósito de garantizar que los objetos olvidados dentro del bus puedan ser recuperados.	Operadores, secretaria
					AM6: Publicar los objetos encontrados en el bus al final de cada recorrido en la App “Mi App Vía Flores”	Operadores, secretaria
		La cooperativa no mantiene sistemas de información al usuario	Todas las unidades cuentan únicamente con sistemas de	Brindar un servicio eficiente y de rápida	AM7: Implementar en las unidades un sistema de megafonía que sirva	Gerente, Técnico y operadores, socios

	Velocidad de respuesta	con respecto a las rutas y horario de servicio	información físico como, la hora, velocidad, letreros de asientos preferenciales y aforo vehicular	respuesta a los usuarios	para comunicar cambios inesperados, retrasos en el servicio, salidas, llegadas, paradas, transbordos, etc.	
					AM8: Publicar en la App las distintas rutas, frecuencias y horarios como sistema de información al usuario.	Técnico
					AM9: Implementar dentro de las unidades afiches formato A3 con las rutas, frecuencias y horarios de las líneas que cubre la cooperativa Vía Flores (Anexo K)	Gerente, presidente, operadores, socios
		Los conductores no están dispuestos a ayudar a los usuarios con la carga	Desde el sector de Santa Rosa empiezan a subir muchas personas con carga de frutas, verduras, etc.		AM10: Implementar ayudantes (controladores) en las unidades	Gerente, operadores

			Tanto de ida al centro de Ambato como de regreso.			
	Empatía	Los señores conductores no se detienen en las paradas cuando se trata de personas que están en el cuadro preferencial		Asegurar que toda la ciudadanía tenga acceso al servicio de transporte público urbano Vía Flores sin importar su condición	AM11: Campaña de sensibilización sobre el buen trato a personas que se encuentran en el cuadro preferencial con ayuda del MIES	Gerente, presidente, MIES

Realizado por: Cáceres M., 2022.



**Tabla 2-5:** Plan de mejoramiento de la calidad del servicio, resultados de las entrevistas

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>MEJORAS/ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>ENTREVISTAS</b>	Requieren capacitación para los conductores, socios y usuarios sobre leyes de tránsito, seguridad vial, atención al usuario, educación vial.	Pese a las capacitaciones hay conductores que presentan conductas reincidentes como accidentes de tránsito, incumplimiento de ordenanzas como dejar subir a vendedores ambulantes, no cobrar la tarifa establecida, que perjudican a la cooperativa	Mejorar el desplazamiento de buses y usuarios del transporte urbano, capacitando a todos los involucrados en este sistema	AM12: Capacitar sobre seguridad vial, leyes de tránsito y educación vial, a los conductores y socios.	Gerente, presidente, secretaria
		AM13: Imponer sanciones económicas a los conductores que presentan conductas perjudiciales hacia los usuarios y a la cooperativa.		Gerente	

Realizado por: Cáceres M., 2022.

**Tabla 3-5:** Plan de mejoramiento de la calidad del servicio, resultados de las fichas de observación

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>MEJORAS/ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>FICHAS DE OBSERVACIÓN</b>	Los conductores cumplen con el cobro de la tarifa establecida a los usuarios	A pesar de que los resultados de las encuestas y fichas de observación han sido favorables con respecto al cobro de tarifas, existen personas que manifiestan que a partir de Huachi la Magdalena hasta la parroquia Juan Benigno Vela que es la parada, el cobro de la tarifa varía según la distancia recorrida.	Controlar el cobro de la tarifa establecida para brindar un mejor servicio a los usuarios	AM14: Implementar en las unidades información tarifaria que viene a ser un sistema de información al usuario.	Gerente
	Los conductores son cordiales con las personas que utilizan el servicio de transporte	Existen dos unidades que no cumplen con este ítem	Controlar que todas las unidades de transporte de la Vía Flores brinden un servicio de calidad	AM15: Proponer la implementación de un Sistema integrado de recaudo de transporte urbano.  AM16: Capacitar a los conductores sobre atención al usuario.	Presidentes y Gerentes de las distintas Cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Ambato  Gerente, presidente
	Los conductores no permiten ingresar a vendedores	Cuando sale de la zona urbana deja de cumplir con esta disposición	Conservar la seguridad de los usuarios a bordo	AM17: Controlar mediante las cámaras instaladas en las unidades	Técnico

	ambulantes a los buses		de las unidades de transporte	a través del programa Vigitrack, la restricción de ingreso de los vendedores.	
				AM18: Pedir la colaboración de los agentes de tránsito en las paradas, para la restricción de ingreso de vendedores ambulantes a los buses.	Presidente, gerente y Agentes de Tránsito

Realizado por: Cáceres M., 2022.

**Tabla 4-5:** Plan de mejoramiento de la calidad del servicio

MEJORAS/ ACCIONES	META	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
AM1: Establecer una matriz que puedan llenar los usuarios y la introduzcan en un buzón de quejas y sugerencias, los cuales serán ubicados; uno en la sede la cooperativa y otro en la parada localizada en el centro de la parroquia Juan Benigno Vela. Con la finalidad de dar seguimiento a cada uno de los casos.	Atender el 100% de las quejas y sugerencias	$\frac{N^{\circ} \text{ Total de quejas y sugerencias atendidas}}{N^{\circ} \text{ Total de quejas y sugerencias}}$	Informe semanal (Anexo F) Matriz de quejas y sugerencias (Anexo I)	Secretaria
AM2: Registrar las quejas en la base de datos correspondiente a la aplicación móvil "Mi App Vía Flores"	Resolver el 100% de quejas y sugerencias registradas en la App	$\frac{N^{\circ} \text{ total de quejas y sugerencias en la App resueltas}}{N^{\circ} \text{ total de quejas y sugerencias recibidas en la App}}$	Mi App Vía Flores	Técnico
AM3: Trasladar a los usuarios que están en la unidad de transporte con fallas mecánicas a otra unidad	Trasladar al 100% de los usuarios a otra unidad	$\frac{N^{\circ} \text{ total de usuarios en e bus trasladados}}{N^{\circ} \text{ total de usuarios en el bus}}$	Informe diario (cuando se requiera) (Anexo F)	Operadores
AM4: Establecer un modelo de mantenimiento para la flota vehicular	Aplicar el modelo de mantenimiento a las 45 unidades	$\frac{N^{\circ} \text{ total de unidades realizadas el modelo de mantenimiento}}{^{\circ} \text{ total de unidades}}$	Modelo de mantenimiento mensual (Anexo E)	Gerente, Técnico
AM5: Revisión de las unidades al final del recorrido con el propósito de garantizar que los objetos olvidados dentro del bus puedan ser recuperados.	Revisar al final del recorrido las 45 unidades	$\frac{N^{\circ} \text{ total de unidades revisadas}}{N^{\circ} \text{ total de unidades}}$	Check list (Anexo H)	Operadores
AM6: Publicar los objetos encontrados en el bus al final de cada recorrido en la App "Mi App Vía Flores"	Subir una vez al día fotos de todos los objetos perdidos a la aplicación móvil	$\frac{N^{\circ} \text{ total de objetos perdidos subidos a la App}}{N^{\circ} \text{ total de objetos perdidos}}$	Mi App Vía Flores	Operadores, secretaria

	Mantener una base de datos del número de objetos recuperados			
AM7: Implementar en las unidades un sistema de megafonía que sirva para comunicar cambios inesperados, retrasos en el servicio, salidas, llegadas, paradas, transbordos, etc.	Instalar el sistema de megafonía en las 45 unidades	$\frac{N^{\circ} \text{ total de unidades con sistema de megafonía}}{N^{\circ} \text{ total de unidades}}$	Informe anual (Anexo F)	Secretaria
AM8: Publicar en la App las distintas rutas, frecuencias y horarios como sistema de información al usuario	Publicación en la App de las 2 rutas de la cooperativa, con frecuencias y horarios	$\frac{N^{\circ} \text{ total de líneas publicadas}}{N^{\circ} \text{ total de líneas}}$	Mi App Vía Flores	Técnico
AM9: Implementar dentro de las unidades afiches formato A3 con las rutas, frecuencias y horarios de las líneas que cubre la cooperativa Vía Flores.	Implementar los afiches en las 45 unidades	$\frac{N^{\circ} \text{ total de unidades con afiches}}{N^{\circ} \text{ total de unidades}}$	Informe mensual (Anexo K)	Gerente, secretaria
AM10: Implementar ayudantes (controladores) en las unidades.	Implementar en las 45 unidades un ayudante o controlador de bus	$\frac{N^{\circ} \text{ total de unidades con ayudantes}}{N^{\circ} \text{ total de unidades}}$	Informe anual (Anexo F)	Gerente, secretaria
AM11: Campaña de sensibilización sobre el buen trato a personas que se encuentran en el cuadro preferencial con ayuda del MIES.	Asistencia del 100% de conductores de la Coop. Vía Flores	$\frac{N^{\circ} \text{ total de conductores que asistieron}}{N^{\circ} \text{ total de conductores}}$	Informe anual (Anexo F)	Secretaria
AM12: Capacitar sobre seguridad vial, leyes de tránsito y educación vial, a los conductores, socios y controladores.	Capacitar al 100% de conductores y socios de la Coop. Vía Flores	$\frac{N^{\circ} \text{ total de conductores y socios capacitados}}{N^{\circ} \text{ total de conductores y socios}}$	Informe en el mes que requiera (Anexo F)	Secretaria


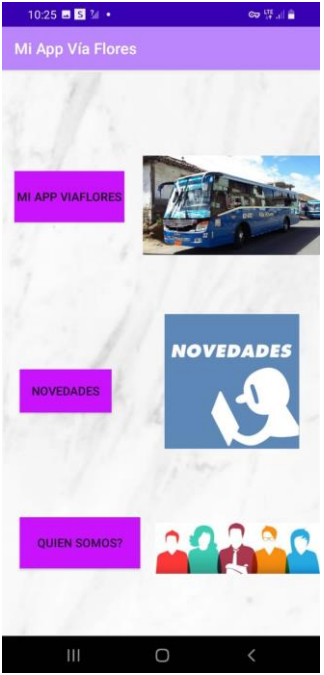
AM13: Imponer sanciones económicas a los conductores que presentan conductas perjudiciales hacia los usuarios y a la cooperativa.	Sancionar al 100% de los conductores que presentan conductas perjudiciales	$\frac{N^{\circ} \text{ total de conductores sancionados}}{N^{\circ} \text{ total de conductores con conductas perjudiciales}}$	Informe mensual (Anexo F)	Gerente, contadora, secretaria
AM14: Implementar en las unidades letreros de información tarifaria	Implementar en las 45 unidades la información tarifaria	$\frac{N^{\circ} \text{ total de unidades con información tarifaria}}{N^{\circ} \text{ total de unidades}}$	Informe mensual (Anexo F)	Secretaria
AM15. Proponer la implementación de un Sistema integrado de recaudo de transporte urbano.	Aplicar el SIR para el 100% de las cooperativas de transporte público urbano	$\frac{N^{\circ} \text{ total de cooperativas aplicadas el SIR}}{N^{\circ} \text{ total de cooperativas}}$	Informe anual (Anexo F)	Presidente, gerente, secretaria
AM16: Capacitar a los conductores sobre atención al usuario.	Capacitar a los 45 conductores de la Cooperativa	$\frac{N^{\circ} \text{ total de conductores capacitados}}{N^{\circ} \text{ total de conductores}}$	Informe cuando se requiera (Anexo F)	Secretaria
AM17: Controlar mediante las cámaras instaladas en las unidades a través del programa Vigitrack, la restricción de ingreso de los vendedores.	Controlar todos los días que los vendedores ambulantes no ingresen a los buses mediante el software Vigitrack	$\frac{N^{\circ} \text{ total de días de la semana controlados}}{N^{\circ} \text{ total de días de la semana}}$	Checklist semanal (Anexo G)	Técnico
AM18: Pedir la colaboración de los agentes de tránsito en las paradas, para la restricción de ingreso de vendedores ambulantes a los buses.	Contar con la colaboración diaria de al menos un agente de tránsito en cada parada los señores Agentes de Tránsito	$\frac{N^{\circ} \text{ total de días de la semana controlados}}{N^{\circ} \text{ total de días de la semana}}$	Checklist semanal (Anexo G)	Operadores

Realizado por: Cáceres M., 2022.

### 5.2.2.2 Mi App Vía Flores

Se propone como solución general una aplicación móvil llamada “Mi App Vía Flores” en donde se abordan temas relacionados con la calidad del servicio. Para tener acceso a esta aplicación se la puede descargar por Play Store y App Store.

**Tabla 6-5:** Descripción de la aplicación móvil “Mi App Vía Flores”

<p>Interfaz de ingreso a la aplicación, se debe colocar el usuario y la contraseña de cualquier cuenta de correo electrónico.</p>	
<p>Se abrirá una interfaz que contiene apartados como <b>MI APP VIA FLORES</b>, <b>NOVEDADES</b> y <b>QUIENES SOMOS</b></p>	

En MI APP VIA FLORES se encuentran opciones como **RUTAS Y HORARIOS Y ATENCION AL USUARIO**



Al elegir la opción RUTAS Y HORARIOS se muestran las dos líneas que tiene la Coop. Vía Flores con sus respectivas rutas y horarios de servicio.

En la misma interfaz se encuentra un apartado de **¿QUIÉNES SOMOS?** que tiene como objetivo que los usuarios conozcan a la cooperativa, se encuentra la misión, visión y valores de esta.

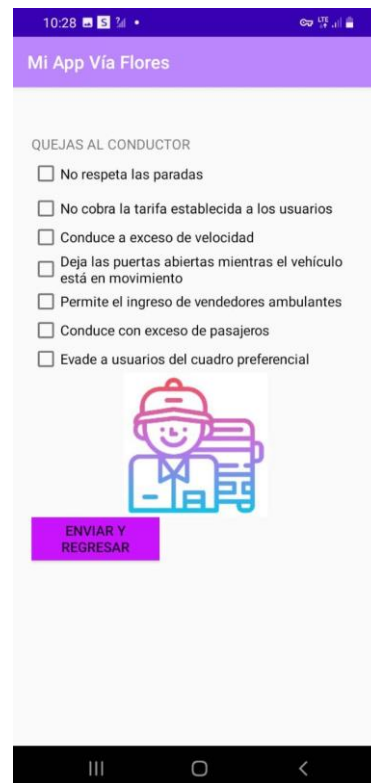




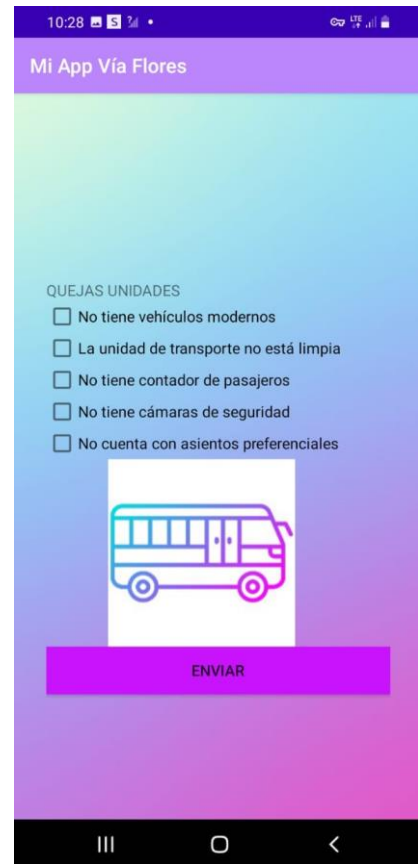
En **ATENCIÓN AL USUARIO** se abre una venta que contiene opciones como **QUEJAS CONDUCTOR, QUEJAS UNIDADES Y QUEJAS SEDE.**



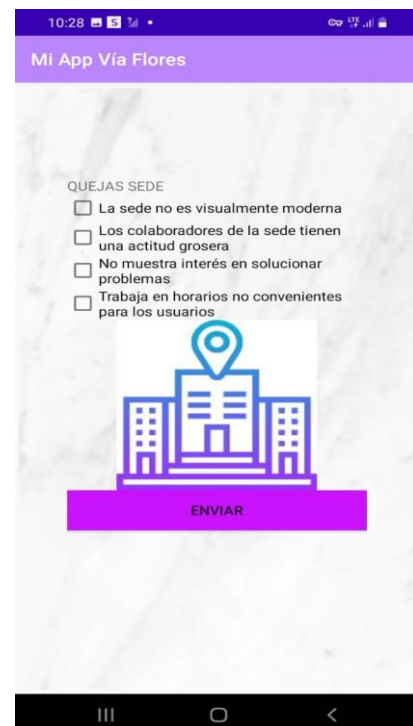
En **QUEJAS AL CONDUCTOR**, se despliega un check list de sucesos que podrían haber ocurrido y los usuarios deben marcar el suceso, escogiendo también el número de bus.



En **QUEJAS UNIDADES** se encuentra un check list de las posibles quejas que tiene los usuarios acerca de las unidades de transporte.



En **QUEJAS SEDE** se encuentra un check list de las posibles quejas que tiene los usuarios acerca de las unidades de transporte.



<p>Otro apartado dentro de atención al usuario se encuentra <b>CALIFICACIÓN AL CONDUCTOR</b>, en donde los usuarios calificaran al conductor según el número de estrellas siendo la estrella cinco la más alta y deben colocar el número de unidad.</p>	
<p>En NOVEDADES se encuentran apartados como por ejemplo desvío de unidades, campaña a los conductores etc. y el apartado de <b>OBJETOS PERDIDOS</b>. Al elegir cualquiera de las opciones se dirige a una página web en donde estará descrita con más detalle.</p>	

Realizado por: Cáceres M., 2022.

### 5.2.3 Presupuesto

Para el análisis del presupuesto se toma en cuenta todas las acciones de mejora propuestas, con el costo por unidad y costo total por el tiempo de un año.

- Capacitar sobre seguridad vial, leyes de tránsito y educación vial, para conductores, socios y controladores

Según el tarifario del SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional), las capacitaciones en modalidad presencial y de una duración de hasta 60 horas tienen una tarifa de \$75 por hora del tipo administrativo, técnico.

**Tabla 7-5:** Análisis de costos de capacitación

Descripción	Cantidad	Unidades	Costo unitario	Costo total
Libretas	141	Unidad	\$2.00	\$282.00
Esferos	141	Unidad	\$0.40	\$56.40
Certificados	141	Unidad	\$2.00	\$282.00
Gafetes	141	Unidad	\$1.50	\$211.50
Honorarios Capacitador	4	Horas	\$75.00	\$300.00
			<b>TOTAL</b>	<b>\$1,131.90</b>

Fuente: (SECAP, 2019).

Realizado por: Cáceres M., 2022.

La siguiente tabla describe el presupuesto de una capacitación.

**Tiempo de ejecución de la capacitación:** 2 veces al año, 8 horas de capacitación

#### Participantes de la capacitación:

- Conductores: 45
- Socios: 45
- Controladores: 45
- Administrativos: 6
- Campaña de sensibilización a conductores, socios y controladores sobre el buen trato a personas que se encuentran en el cuadro preferencial con ayuda del MIES
- Las capacitaciones por parte del MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social) en la modalidad presencial y virtual, no tienen costo alguno, previa autorización del director ejecutivo o su delegado.

**Tabla 8-5:** Análisis de costo se todas las acciones de mejora

Descripción	Cantidad	Unidades	Costo unitario	Costo total
Folletos	140	Unidad	\$5.00	\$5.00
Volantes	140	Unidad	\$5.00	\$5.00
Souvenirs	140	Unidad	\$2.00	\$280.00
Marcadores	5	Unidad	\$0.80	\$4.00
Gigantografías	5	Unidad	\$15.00	\$75.00
Costo Capacitador del MIES	-	Horas	-	-
<b>TOTAL</b>				<b>\$369.00</b>

Realizado por: Cáceres M., 2022.

La siguiente tabla describe el presupuesto de una campaña de sensibilización.

**Tiempo de ejecución de la capacitación:** una vez al año, 4 horas de campaña de sensibilización

**Participantes de la capacitación:**

- **Conductores:** 45
- **Socios:** 45
- **Controladores:** 45
- **Personas externas:** 5
- **Capacitar a los conductores y ayudantes (controladores) sobre atención al usuario**

Según el tarifario del SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional), las capacitaciones en modalidad presencial y de una duración de hasta 60 horas tienen una tarifa de \$75 por hora del tipo administrativo, técnico.

**Tabla 9-5:** Análisis de costo de capacitación sobre atención al usuario

Descripción	Cantidad	Unidades	Costo unitario	Costo total
Carpetas	90	Unidad	\$2.00	\$180.00
Hojas cuadriculadas	3	Paquete	\$0.80	\$2.40
Esferos	90	Unidad	\$0.40	\$36.00
Certificados	90	Unidad	\$2.00	\$180.00
Gafetes	90	Unidad	\$1.50	\$135.00
Honorarios Capacitador	4	Horas	\$75.00	\$300.00
<b>TOTAL</b>				<b>\$833.40</b>

Fuente: (SECAP, 2019)

Realizado por: Cáceres M., 2022.

La siguiente tabla describe el presupuesto de una capacitación.

**Tiempo de ejecución de la capacitación:** 2 veces al año, 8 horas de capacitación

**Participantes de la capacitación:**

- **Conductores:** 45
- **Controladores:** 45

**Tabla 10-5:** Presupuesto de todas las acciones de mejora

MEJORAS/ACCIONES	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL	OBSERVACIONES
Buzón de quejas y sugerencias	\$18	\$36	Costo de 2 buzones
Aplicación móvil “Mi App Vía Flores”	\$1500	\$1500	
Traslado de usuarios a otra unidad de transporte	\$0.00	\$0.00	No tiene costo
Modelo de mantenimiento de la flota vehicular	\$0.00	\$0.00	No tiene costo
Revisar las unidades	\$0.00	\$0.00	No tiene costo
Publicar los objetos encontrados en el bus en la App	\$0.00	\$0.00	No tiene costo
Sistema de megafonía	Amplificador \$60 Instalación 20	\$2.700  \$900	Por las 45 unidades
Publicar en la App las distintas rutas, frecuencias y horarios	\$0.00	\$0.00	No tiene costo
Afiches formato A3 de las rutas, horarios y frecuencias	\$10	\$450	En las 45 unidades
Ayudantes en las unidades	Diarios \$20 Al año \$6000	   \$270.000	Trabajan 300 días al año
Campaña de Sensibilización a conductores, socios y controladores sobre el buen trato a personas que se encuentran en el cuadro preferencial con ayuda del MIES	-	\$369.00	Costo total de una campaña de sensibilización al año

Capacitar sobre seguridad vial, leyes de tránsito y educación vial, para conductores, socios y controladores	\$1,131.90	\$2,263.80	Costo total de las 2 capacitaciones al año
Sanciones económicas a conductores	\$0.00	\$0.00	
Letrero de información tarifaria	\$5	\$225	En las 45 unidades
Proponer la implementación de un Sistema Integrado de Recaudo	\$0.00	\$0.00	No se conoce el valor hasta que las cooperativas de transporte de la ciudad de Ambato decidan realizar un estudio técnico de implementación del SIR
Capacitar a los conductores y controladores sobre atención al usuario	\$833.40	\$1,666.80	Costo total de las 2 capacitaciones al año
Controlar mediante el programa Vigitrack, que los vendedores ambulantes no ingresen a los buses	\$0.00	\$0.00	No tiene costo porque el sistema ya está instalado en la Cooperativa
Pedir la colaboración a los agentes de tránsito en las paradas.	\$0.00	\$0.00	No tiene costo
	<b>TOTAL</b>	<b>\$10,110.60</b>	

Realizado por: Cáceres M., 2022.

El presupuesto de controladores o ayudantes, está en la clasificación de talento humano por esa razón se ha decidido no tomar en cuenta el valor obtenido por año, para la suma total, el pago diario es de \$20 , se ha elaborado el presupuesto para 300 días de trabajo obteniendo un valor de \$6000 al año, esto se procede a multiplicar por las 45 unidades que tiene la cooperativa para obtener un valor total de \$270.000 anuales, el pago respectivo al señor controlador lo realiza el socio dueño de la unidad y por lo general el pago es diario.

#### 5.2.4 Cronograma de implementación y seguimiento

##### 5.2.4.1 Cronograma de implementación de las acciones de mejora

El plan de mejoramiento para la calidad del servicio propuesto se llevará a cabo en el plazo de un año y el desarrollo de las actividades se ejecutará de la siguiente forma:

**Tabla 11-5:** Cronograma de implementación de las acciones de mejora

Tiempo (t)	ENE RO	FEBR ERO	MA RZO	AB RIL	MA YO	JU NIO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE
Acciones												
Establecer una matriz que puedan llenar los usuarios y la introduzcan en un buzón de quejas y sugerencias.												
Registrar las quejas en la aplicación móvil "Mi App Vía Flores"												
Trasladar a los usuarios que están en la unidad de transporte con fallas mecánicas a otra unidad	CUANDO SE REQUIERA											



Revisión de las unidades al fin del recorrido											
Subir los objetos encontrados en el bus al final del recorrido en "Mi App Vía Flores"											
Implementar en las unidades un sistema de megafonía											
Implementar dentro de las unidades afiches formato A3 con las rutas, geocercas, horarios de las líneas que cubre la cooperativa Vía Flores											

Implementar ayudantes (controladores) en las unidades														
Campaña de sensibilización sobre el buen trato a personas que se encuentran en el cuadro preferencial con ayuda del MIES														
Capacitación sobre seguridad vial, leyes de tránsito y educación vial, para conductores, socios y usuarios														

<p>Imponer sanciones económicas a los conductores que presentan conductas perjudiciales hacia los usuarios y a la cooperativa</p>	<p>CUANDO SE REQUIERA</p>												
<p>Capacitar a los conductores sobre atención al usuario</p>													
<p>Proponer la implementación de un Sistema integrado de recaudo de transporte urbano</p>													
<p>Controlar mediante las cámaras instaladas en las</p>													

unidades a través del programa Vigitrack , que los vendedor es ambulante es no ingresen a los buses														
Pedir la colaborac ión a los agentes de tránsito en las paradas.	CUANDO SE REQUIERA													

Realizado por: Cáceres M., 2022.

**5.2.5 Cronograma de seguimiento de las acciones de mejora**

**5.2.5.1 Cronograma de seguimiento de las acciones de mejora**

**Tabla 12-5:** Cronograma de seguimiento de las acciones de mejora


Tiempo(t)	ENE	FEBR	MA	AB	MA	JU	JUL	AGO	SEPTIE	OCTU	NOVIE	DICIE
Acciones	RO	ERO	RZO	RIL	YO	NIO	IO	STO	MBRE	BRE	MBRE	MBRE
Seguimiento a cada uno de los casos insertados en las ánforas de quejas y reclamos												
Verificar las quejas insertadas en "Mi App Vía Flores"												
Trasladar a los usuarios que están en la unidad de transporte con fallas mecánicas a otra unidad	CUANDO SE REQUIERA											

Seguimiento de las matrices llenadas por los conductores acerca de los objetos olvidados												
Verificar si los objetos olvidados fueron subidos a "Mi App Vía Flores"												
Seguimiento de la implementación del sistema de megafonía en las unidades												
Verificar la implementación de afiches formato A3 con las rutas, geocercas, horarios de las												

líneas que cubre la cooperativa Vía Flores												
Seguimiento de las unidades que implementaron ayudantes (controladores)												
Cumplimiento de la Campaña de sensibilización												
Cumplimiento de la Capacitación sobre seguridad vial, leyes de tránsito y educación vial, para conductores, socios y usuarios												

<p>Imponer sanciones económicas a los conductores que presentan conductas perjudiciales hacia los usuarios y a la cooperativa</p>	<p>CUANDO SE REQUIERA</p>												
<p>Verificar el cumplimiento de la Capacitación a los conductores sobre atención al usuario</p>													
<p>Seguimiento de la implementación de un Sistema integrado de recaudo de transporte urbano</p>													



Controlar mediante las cámaras instaladas en las unidades a través del programa Vigitrack, que los vendedores ambulantes no ingresen a los buses	
Pedir la colaboración a los agentes de tránsito en las paradas.	CUANDO SE REQUIERA

**Realizado por:** Cáceres M., 2022.

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- Se definieron los conceptos técnicos sobre mejoramiento de la calidad del servicio a través del análisis de diferentes fuentes de información como libros, artículos, reglamentos, leyes y ordenanzas, los cuales permitieron sustentar la presente investigación.
- Se analizó la situación actual de la calidad del servicio que brinda la cooperativa, mediante la aplicación del Método Servqual, en donde se pudo determinar la expectativa y percepción de los usuarios ante el servicio brindado, en la cual se pudo definir las brechas de las distintas dimensiones (tabla 28-4) entre las cuales destacan la Fiabilidad y Velocidad de Respuesta con una brecha de -2.6 las cuales superan a las demás dimensiones, sin embargo, también se consideró para el plan de mejora de la calidad del servicio algunos problemas de otras dimensiones que obtuvieron un promedio general menor a 4, que según la escala planteada significa que están en desacuerdo con el servicio. Además, se determinó que la Cooperativa cuenta con un sistema de información al usuario básico, el 84% de las unidades no disponen de información en los vehículos como rutas y frecuencias, contando solamente con letreros de asientos preferenciales, letreros de entrada y salida, capacidad de pasajeros, hora y velocidad. Así mismo según las fichas de observación, la Cooperativa tiene Sistemas inteligentes de transporte como lo es el contador de pasajeros, cámaras de seguridad, GPS y red Wifi. La Cooperativa trabaja con la empresa Vigitrack para el control de las unidades.
- Se propuso un plan de estrategias de mejoramiento de la calidad del servicio, como son: el sistema de información al usuario con afiches informativos dentro de las unidades, el sistema de megafonía en los buses, el control de la restricción de vendedores ambulantes, programas de capacitación a conductores, ayudantes (controladores), socios y administrativos sobre seguridad vial, leyes de tránsito, educación vial y atención al usuario, campañas de sensibilización dedicada a personas del cuadro preferencial y el diseño de una aplicación móvil llamada “Mi App Vía Flores”.

## **6.2 Recomendaciones**

- Se recomienda a los directivos de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores, tomar en consideración el presente estudio, el cual pretende mejorar el nivel de la calidad del servicio prestado a los usuarios de la ciudad de Ambato.
- Se recomienda se elabore un estudio técnico de factibilidad para la implementación de un Sistema Integrado de Recaudo en la ciudad de Ambato con el objetivo de tener un mayor control en el cobro de la tarifa y seguridad.
- Se recomienda desarrollar programas de capacitación constante que permita mejorar la calidad de la atención al usuario por parte de los conductores y todos quienes conforman la Cooperativa “Vía Flores”.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J. (2018). *Transporte Público: Problemas, retos y soluciones*. Recuperado de:  
<https://madrid.ccoo.es/62b29ecf8554a026ce5d5462ef9eb295000045.pdf>
- Cruz, C., Olivares, S., & Martín, G. (2014). *Metología de la investigación*. 1ª. ed. México: PATRIA.
- Felizia, J., & Felizia, L. (2018). *Autopistas*. 6ª. ed. Highway: CAPACITY.
- García, J., & Sánchez, O. (2020). *Análisis de la composición de los elementos que conforman el costo de transporte terrestre y el lead time de las rutas fiscales de la región centroamericana*. 2ª. ed. Salvador: FEPADE.
- Hernández, M. (2022). *Univeritas*. Recuperado de:  
<https://calidad.umh.es/plan-director/plan-de-mejora/>
- Jiménez, M. (2018). *Planificación, plan, programa, proyesto*. Recuperado de:  
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/ley-organica-de-transporte-terrestre-transito-y-seguridad-vial.pdf>
- Mendoza, C., Alvis, H., & Camargo, W. (2005). *Manual de Planeación y Diseño para la Administración del Tránsito y el Transporte*. 2ª. ed. Bogotá: D,C.
- Monroy, M., & Nava, M. (2018). *Metodología de la Investigación*. 4ª. ed. Egipto: Éxodo.
- Morocho, A., & Rodríguez, J. (2019). *La calidad de servicio del transporte público urbano en la ciudad de Azogues*. (Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica Salesianas). Recuperado de:  
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/17313>
- Pilco, Y. (2022). *Propuesta para el mejoramiento de calidad de servicio para el Transporte Intraprovincial*. (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/17360/1/112T0351.pdf>
- Quintilla, J., Camacho, M., & Segura, L. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo servqual a una microempresa chocolatera. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*. 124(22), 36-45.  
Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7956662>
- Troncoso, C. y Amaya, A. (2016). Guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista Scielo*. 67(23), 26-32. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Vigitrack. (2013). *Tecnología para el control, administración, monitoreo satelital*. Caracas: Episteme

Vique, E. (2019). *Propuesta de un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del transporte público y comercial del cantón Chambo, provincia de Chimborazo*. (Tesis de Pregro, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11473/1/112T0108.pdf>



## **ANEXOS**

### **ANEXO A: ENCUESTA AL GERENTE Y TÉCNICO DE LA COOP. DE SERVICIOS DE TRANSPORTE URBANO VÍA FLORES “COOPVÍAFLORES”**

Entrevista dirigida al Sr. Gerente y Técnico de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”.

#### **GERENTE**

- 1 ¿Qué interés tiene la cooperativa en implementar un plan de mejora?
- 2 ¿Cuáles son sus fortalezas y debilidades en cuanto a servicio?
- 3 ¿Qué facilidades brinda la cooperativa para el uso del servicio?
- 4 ¿Se capacita a los conductores sobre mejora de la calidad del servicio y atención al cliente?
- 5 ¿Existe inversión en mejora de los buses y renovación de flotas?

#### **TÉCNICO**

- 1 ¿Los vehículos cuentan con documentación para circular?
- 2 ¿Existe una base de datos donde se pueda verificar que pasaron por la revisión técnica vehicular?
- 3 ¿La cooperativa cuenta con alguna certificación de calidad?
- 4 ¿De qué manera se verifica el cumplimiento de rutas y frecuencias?
- 5 ¿En base a que se calcula las frecuencias, se toma en cuenta la demanda de pasajeros?

**ANEXO B: FORMATO DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN PARA LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA.**

Ficha de observación para las unidades de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**



**FICHA DE OBSERVACIÓN**

<b>FECHA:</b>			
<b>LÍNEA:</b>			
<b>N° DE BUS:</b>			
<b>PLACA:</b>			
<b>MARCA:</b>			
<b>AÑO:</b>			
<b>HORA:</b>			
<b>ÍTEM</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
El conductor respeta las paradas para el ascenso y descenso de pasajeros			
Se cobra la tarifa establecida a los usuarios			
Los conductores son cordiales con los usuarios			
Se percibe el cumplimiento de la capacidad máxima de pasajeros dentro del bus			
Los asientos y el piso se encuentran limpios			
Prohibición de ingreso a vendedores ambulantes			
Existe sistemas de información al usuario			
Las unidades están equipadas con cámara de seguridad			
Cuentan con asientos preferenciales señalados para personas con discapacidad			
Las unidades de transporte tienen rampa de acceso (acera-bus) para usuarios con discapacidad			
Cuentan con áreas especiales dentro de su estructura destinadas para personas con discapacidad			
Cumple el promedio de velocidad menor a (40km/h)			
La unidad cuenta con contador de pasajeros			
Otros			

## ANEXO C: ENCUESTAS POR EL MÉTODO SERVQUAL



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**LICENCIATURA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**



**INSTRUCCIONES:** Marque con una X los cuadros de acuerdo con la PERCEPCIÓN que usted tiene como usuario de la cooperativa, teniendo en cuenta un rango entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 7 (totalmente de acuerdo).

<b>ENCUESTA PERCEPCIÓN</b>								
<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Nivel de percepción</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
Elementos Tangibles	¿La cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" tiene vehículos de apariencia moderna?							
	¿La sede de la cooperativa de transporte es visualmente atractiva?							
	¿Los colaboradores de la cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" tienen buena presencia?							
	¿Se observa que los asientos y piso de las unidades de transporte están limpios?							
Fiabilidad	¿El servicio de transporte público urbano "Vía Flores" trabaja en el tiempo establecido de las frecuencias?							
	¿Cuándo el usuario tiene un problema, la cooperativa muestra un sincero interés en solucionarlo?							
	¿El servicio de transporte público urbano "Vía Flores" devuelve el dinero en caso de fallas mecánicas?							
	¿La cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" cobra la tarifa establecida a los usuarios?							
	¿En caso de olvidos dentro del bus, los objetos pueden ser recuperados?							
Velocidad de respuesta	¿La cooperativa mantiene sistemas de información al usuario con respecto a las rutas y horario de servicio?							
	¿El personal que labora en la cooperativa de transporte siempre brinda una atención eficiente a los usuarios?							







**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**LICENCIATURA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**



**INSTRUCCIONES:** Marque con una X los cuadros de acuerdo con la EXPECTATIVA que usted tiene como usuario de la cooperativa, teniendo en cuenta un rango entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 7 (totalmente de acuerdo).

<b>ENCUESTA EXPECTATIVA</b>								
<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Nivel de percepción</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
Elementos Tangibles	¿La cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" tiene vehículos de apariencia moderna?							
	¿La sede de la cooperativa de transporte es visualmente atractiva?							
	¿Los colaboradores de la cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" tienen buena presencia?							
	¿Se observa que los asientos y piso de las unidades de transporte están limpios?							
Fiabilidad	¿El servicio de transporte público urbano "Vía Flores" trabaja en el tiempo establecido de las frecuencias?							
	¿Cuándo el usuario tiene un problema, la cooperativa muestra un sincero interés en solucionarlo?							
	¿El servicio de transporte público urbano "Vía Flores" devuelve el dinero en caso de fallas mecánicas?							
	¿La cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" cobra la tarifa establecida a los usuarios?							
	¿En caso de olvidos dentro del bus, los objetos pueden ser recuperados?							
Velocidad de respuesta	¿La cooperativa mantiene sistemas de información al usuario con respecto a las rutas y horario de servicio?							
	¿El personal que labora en la cooperativa de transporte siempre brinda una atención eficiente a los usuarios?							
	¿Los conductores del servicio de transporte público urbano "Vía Flores" están dispuestos a ayudar a los usuarios con la carga?							
	¿Se observa que las unidades del servicio de transporte público urbano "Vía Flores" tiene contador de pasajeros?							

Seguridad	¿Se percibe el cumplimiento de la capacidad máxima de pasajeros dentro del bus?								
	¿La cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" prohíbe el ingreso a vendedores ambulantes?								
	¿Las puertas permanecen cerradas cuando el vehículo está en movimiento?								
	¿Se observa que las unidades del servicio de transporte público urbano "Vía Flores" tienen cámaras de seguridad y vigilancia?								
Empatía	¿Los conductores muestran consideración y respeto hacia los usuarios?								
	¿Se observa que el señor conductor se detiene en las paradas cuando se trata de personas que están en el cuadro preferencial?								
	¿Usted siente que los asientos preferenciales de los buses de la coop? "Vía Flores" son respetados?								
	¿Existe comprensión de necesidades en el transcurso del viaje por parte de los conductores?								
	¿La sede de la cooperativa de transporte público urbano "Vía Flores" trabaja en horarios de atención convenientes para los usuarios?								

**ANEXO D: LISTADO DE UNIDADES 2023 DE LA COOP. DE SERVICIOS DE TRANSPORTE URBANO VIA FLORES “COOPVIAFLORES”**

No	No CEDULA	NOMBRE SOCIO	TELEFONO	MARCA	AÑO	PLACA	MOTOR	CHASIS
1	180237642-4	Aldas López Ítalo Jofre	0998015772	HINO	2016	TAA4336	J08EUD25668	JHDAK8JRSGXX13765
2	180212848-6	Acosta Altamirano Luis Denilson	0986394979	HINO	2019	TAA5268	J08EUD32199	JHDAK8JRSKXX16648
3	180042824-3	Montero Arroba Mesías Custodiano	0983085216	HINO	2018	TAA4902	J08EUD30095	JHDAK8JRSJXX15658
4	180405495-3	Garces Núñez José Luis	0994713363	HINO	2016	TAA4144	J08EUD24809	JHDAK8JRSGXX13329
5	180256496-1	Guananga Flores Cesar Hernán	0981333524	HINO	2016	TAA4374	J08EUD26218	JHDAK8JRSGXX14047
6	180207765-9	Aldas Aldas Segundo Efraín	0969392309	HINO	2018	TAA4893	J08EUD30478	JHDAK8JRSJXX15793
7	180328331-4	Toalombo Pilamunga José Roberto	0997868875	HINO	2022	FACTURA	J08EUD35556	JHDAK8JRSNXX18540
9	180144123-7	Llamuca Rumipamba Clara Amelia	0979426040	HINO	2015	TAA3567	J08EUD21678	JHDAK8JRSFXX12516
10	180261133-3	Jinez Villacrés Raúl Eduardo	0997606671	HINO	2016	TAA4220	J08EUD25135	JHDAK8JRSGXX13495
11	180072269-4	Segura Buenaño Oswaldo Tarquino	0988941421	HINO	2018	TAA4898	J08EUD30403	JHDAK8JRSJXX15763
12	180313616-5	Razo Yugcha Luis Enrique	0990366160	HINO	2021	TAA3164	J08EUD34972	JHDAK8JRSMXX18357
14	180025162-9	Medina Silva Noe Melquicide	0987535635	HINO	2020	TAA5501	J08EUD33398	JHDAK8JRSLXX17344
15	180140364-1	Quinatoa Bravo Segundo Manuel	0991520104	HINO	2020	TAA5574	J08EUD33403	JHDAK8JRSLXX17347
16	180350541-9	Salazar Castro Christian Gustavo	0984690867	HINO	2014	TAA1957	J08EUD19188	JHDAK8JRSEXX11787
17	180383135-1	Cherrez Valencia Christian Ramiro	0997216408	HINO	2017	TAA4636	J08EUD28166	JHDAK8JRSHXX14825
18	180282972-9	Freire Solís Luis Gerardo	0997017592	HINO	2018	TAA4910	J08EUD30500	JHDAK8JRSJXX15804
19	180305742-9	Lozada Toasa Klever Humberto	0992440716	HINO	2023	TAA6452	J08EUD35936	JHDAK8JRSPXX18669
20	180211292-8	Bonilla Villacis Segundo Bolívar	0996711164	HINO	2012	TAA1612	J08EUD16671	JHDAK8JRSCXX11101
22	180288473-2	Cando Manotoa Ciro Trajano	0999359578	HINO	2016	TAA4337	J08EUD25751	JHDAK8JRSGXX13808
23	180301349-7	Guerrero Solís Marco Vinicio	0999581600	HINO	2017	TAA4692	J08EUD29023	JHDAK8JRSHXX15176
24	180211724-0	Toalombo Santacruz Nelson Rodrigo	0994310225	HINO	2017	TAA4778	J08EUD29300	JHDAK8JRSHXX15298
25	180293447-9	Ballesteros Lozada Wilson Stalin	0983206066	HINO	2015	TAA3671	J08EUD22010	JHDAK8JRSFXX12657

26	180263823-7	Aldas Arias Gladys Eugenia	O996989688	HINO	2018	TAA4784	J08EUD29824	JHDAK8JRSJXX15500
27	180329140-8	Paredes Acurio Carlos Heliberto	O987089046	HINO	2019	TAA5335	J08EUD32655	JHDAK8JRSKXX16921
28	180046540-1	Segura Buenaño Vicente Eustorgio	O983133953	HINO	2016	TAA4182	J08EUD25066	JHDAK8JRSGXX13453
29	180320601-8	Chalan Ugsha Mentor Nazareno	O991634912	HINO	2019	TAA5420	J08EUD32452	JHDAK8JRSKXX16796
31	180333192-3	Quinatoa Agulongo María Rosario	991520104	HINO	2015	TAA3929	J08EUD22920	JHDAK8JRSFXX12849
32	180224961-3	Medina Naranjo Carlos Rafael	O979163136	HINO	2018	TAA5031	J08EUD31369	JHDAK8JRSJXX16183
33	180190976-1	Zamora Castro Manuel Livino	O984872271	HINO	2022	TAA6343	J08EUD35615	JHDAK8JRSNXX18553
34	180272798-0	Segura Lozada María de Lourdes	O983528037	HINO	2020	TAA5641	J08EUD33800	JHDAK8JRSLXX17605
36	180274291-4	Salazar Flores Juan Pablo	O984735172	HINO	2019	TAA5278	J08EUD32094	JHDAK8JRSKXX16597
37	180295321-4	Toasa Tirado Oscar Sócrates	O995387986	HINO	2018	TAA5013	J08EUD31377	JHDAK8JRSJXX16189
38	180328313-2	Simbaña Llerena Luis Fernando	O984045214	HINO	2018	TAA4811	J08EUD29850	JHDAK8JRSJXX15519
39	020094422-1	Valle Yanchaliquin José Edmundo	O984990425	HINO	2021	TAA6237	J08EUD35135	JHDAK8RSMXX18428
40	180209898-6	Lozada Pérez Rómulo Daniel	O981805178	HINO	2018	TAA4849	J08EUD29885	JHDAK8JRSJXX15548
41	180243130-2	Sánchez Villacis Jorge Gustavo	O998922415	HINO	2019	TAA5523	J08EUD33275	JHDAK8JRSKXX17288
42	180149062-2	Sánchez Villacis Ángel Guillermo	O997425151	HINO	2018	TAA4960	J08EUD30928	JHDAK8JRSJXX15982
43	180385287-8	Yugcha Telenchana José Cilverio	O987449342	HINO	2019	TAA5458	J08EUD33209	JHDAK8JRSKXX17255
44	020107155-2	Pazmiño Lara Wilson Favián	O998649126	HINO	2019	TAA5279	J08EUD3236	JHDAK8JRSKXX16716
45	180362743-7	Aldas López Sandra Elizabeth	O987449342	HINO	2016	TAA4375	J08EUD26154	JHDAK8JRSGXX14008
46	180292736-6	Yanzapanta Aysabucha Víctor Abelardo	O991215881	HINO	2017	TAA4707	J08EUD28971	JHDAK8JRSHXX15155
47	010542403-0	Márquez Romero Carmen Margarita	O967223544	HINO	2020	TAA5644	J08EUD33795	JHDAK8JRSLXX17600
48	030053833-7	Gualpa Hurtado Segundo Juan Justo	O960255958	HINO	2019	TAA5161	J08EUD31900	JHDAK8JRSKXX16477
49	180310793-5	Arroba Padilla Juan Lenin	O994387827	HINO	2016	TAA4264	J08EUD25067	JHDAK8JRSGXX13454
51	180253334-7	Freire Solís Juan Patricio	O994910554	HINO	2020	TAA5769	J08EUD34314	JHDAK8JRSLXX17933









## ANEXO F: CONTRATO DE OPERACIÓN



*Ambato se mueve contigo*

### DIRECCIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD

DTTM-JTH-16-0036  
Ambato, 22 de Enero de 2016


Señor  
Noé Medina  
Gerente de la Cooperativa de Transporte Terrestre Público  
de pasajeros en Buses urbanos "Vía Flores"

De mi Consideración:

En atención a solicitud de Contrato de Operación de la Cooperativa de Transporte Terrestre Público de pasajeros en Buses Urbanos "Vía Flores", que cumplidos con los requisitos determinados en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento General de Aplicación y Normativas Municipales, adjunto se servirá encontrar la Resolución de Contrato de Operación N° 001-CO-DTTM-2016.

Cabe recalcar que se deberá dar fiel cumplimiento a todos los términos constantes en las cláusulas de este instrumento público así como las regulaciones pertinentes que a futuro expidan los Organismos competentes en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

Atentamente,

  
Ing. Monica Guzman Naranjo

**JEFA DE TITULOS HABILITANTES (e)**



Elaborado por: Ana María Vargas  
Adj: Res. N° 001-CO-DTTM-2016  
22-01-2016

**ANEXO G: MODELO DE INFORME DE LAS ACCIONES DE MEJORA**

**COOPERATIVA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE URBANO VÍA FLORES  
“COOPVIAFLORES”  
TUNGURAHUA-AMBATO**

**FECHA:**

**INFORME N°:**

**DIRIGIDO A:**

**ASUNTO:** .....

**ACTIVIDADES/OBSERVACIONES:**

**(ENLISTE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS)**



**ANEXO H: MODELO DE CHECK LIST SEMANAL PARA EL CONTROL DE LA  
RESTRICCIÓN DE INGRESO A VENDEDORES AMBULANTES Y LA  
COLABORACIÓN DE LOS SEÑORES AGENTES DE TRÁNSITO**

**COOPERATIVA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE URBANO VÍA FLORES  
“COOPVIAFLORES”  
TUNGURAHUA-AMBATO  
CHECK LIST**

**FECHA:**

**NÚMERO DE BUS:**

**LÍNEA:**

**ASUNTO:**



<b>DÍA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
LUNES			
MARTES			
MIÉRCOLES			
JUEVES			
VIERNES			
SÁBADO			
DOMINGO			

Elaborado por

Recibido

**ANEXO I: MODELO DE CHECK LIST PARA EL REGISTRO DE OBJETOS PERDIDOS**

**COOPERATIVA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE URBANO VÍA FLORES  
“COOPVIAFLORES”  
TUNGURAHUA-AMBATO  
CHECK LIST**

**FECHA:**

**LÍNEA:**

**ASUNTO:**

HORA	N° DE VUELTA	N° DE BUS	DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETOS	OBSERVACIONES
				

Elaborado por

Recibido

**ANEXO J: FORMATO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**COOPERATIVA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE URBANO VÍA FLORES  
“COOPVIAFLORES”  
TUNGURAHUA-AMBATO**

**FORMATO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**N° de unidad:**

**Hora:**

**Línea:**

**QUEJA:**

**SUGERENCIA:**

**SOLUCIÓN**



**ANEXO K: AFICHE DE RUTAS, HORARIO Y FRECUENCIAS**

**COOPERATIVA DE TRANSPORTES VÍA FLORES**

# RUTAS DE TRANSPORTE

## LÍNEA 19

### SALIDA

- ATAPUG
- 4 ESQUINAS
- LAS LAJAS
- SAN PABLO
- YACULOMA
- VÍA A GUARANDA
- GARCÍA MORENO-SANTA ROSA
- LA MAGDALENA
- AV. JOSÉ PERALTA
- HUACHO CHICO
- AV. ATAHUALPA
- AV. QUIS QUIS
- CALLE TÚPAC YUPANQUI
- CALLE ORIENTE
- CALLE ESMERALDAS
- CALLE TUNGURAHUA
- PLAZA PACHANO

### RETORNO

- PLAZA PACHANO
- CALLE LOS INCAS
- CALLE PICHINCHA ALTA
- AV. QUIZ QUIZ
- AV. ATAHUALPA
- HUACHO CHICO
- AV. JOSÉ PERALTA
- LA MAGDALENA
- GARCÍA MORENO-SANTA ROSA
- MIÑARICA
- YACULOMA
- SAN PABLO
- LAS LAJAS
- 4 ESQUINAS
- APATUG

## LÍNEA 20

### SALIDA

- JUAN BENIGNO VELA
- MIÑARICA
- GARCÍA MORENO-SANTA ROSA
- LA MAGDALENA
- JOSÉ PERALTA
- HUACHI CHICO
- AV. ATAHUALPA
- CALLE 13 DE ABRIL
- CALLE MERA
- AV. 12 DE NOVIEMBRE
- AV. UNIDAD NACIONAL
- CALLE RÓMULO LÓPEZ
- JULIO ENRIQUE PAREDES
- AV. RODRIGO PACHANO
- CALLE CARTAGO
- CALLE NASSAU
- CALLE ENCARNACIÓN
- CALLE MARACAIBO
- CALLE PYSANDÚ
- AV. RODRIGO PACHANO
- SAN VICENTE
- AV. INDOAMÉRICA

### RETORNO

- SISTEMA SEMAFÓRICO
- EX REDONDEL IZAMBA
- AV. RODRIGO PACHANO
- JULIO ENRIQUE PAREDES
- RÓMULO LÓPEZ
- AV. UNIDAD NACIONAL
- AV. 12 DE NOVIEMBRE
- CALLE JUAN BENIGNO VELA
- CALLE MERA VIADUCTO
- CALLE URDANETA
- CALLE QUIS QUIS
- AV. ATAHUALPA
- HUACHI CHICO
- JOSÉ PERALTA
- LA MAGDALENA
- GARCÍA MORENO-SANTA ROSA
- MIÑARICA
- PARADA JUAN BENIGNO VELA

**HORARIO:**  
6h00 a 7h00 cada 10 minutos  
de 7h00 a 19h00 cada 15 minutos

**ATENCIÓN DE LUNES A DOMINGO**

**HORARIO:**  
De 05h00 a 5h50 cada 10 minutos  
De 5h50 a 8h30 cada 3 minutos  
De 8h30 a 11h30 cada 4 minutos  
De 11h30 a 14h00 cada 3 minutos  
De 14h00 a 19h10 cada 4 minutos  
De 19h10 a 22h30 cada 10 minutos, con parada en tránsito de 10 minutos en la CALLE JUAN BENIGNO VELA Y MARTINEZ.

ESCUELA DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH, Est. María José Cáceres \_ Powered by D&A

**ANEXO L: ENTREVISTA CON EL SEÑOR GERENTE Y TÉCNICO DE LA  
COOPERATIVA**



**ANEXO M: FICHAS DE OBSERVACIÓN EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE**







**ANEXO N: ELABORACIÓN DE ENCUESTAS A LOS USUARIOS DE LA COOP. VÍA FLORES**




**ANEXO O: EJEMPLO DE CUADRO DE TRABAJO DE LA COOPERATIVA VÍA FLORES  
LÍNEA 20 Y LÍNEA 19**

Cooperativa de Transportes Urbana "VIA FLORES" <small>Fundada 1961 - Avenida Municipal N° 4080</small>					MIÉRCOLES 14/12/2022						
14	5:45:00	5	7:20:00	36	9:36:00	14	12:06:00	14	14:40:00	40	17:21:00
5	5:51:00	22	7:24:00	14	9:40:00	5	12:09:00	5	14:44:00	45	17:24:00
22	5:57:00	31	7:27:00	5	9:44:00	22	12:12:00	22	14:48:00	6	17:28:00
31	6:04:00	15	7:30:00	22	9:48:00	43	12:15:00	31	14:52:00	49	17:32:00
15	6:10:00	38	7:33:00	31	9:52:00	11	12:18:00	1	14:56:00	4	17:36:00
38	6:15:00	40	7:36:00	43	9:56:00	31	12:21:00	38	15:00:00	27	17:40:00
40	6:20:00	49	7:40:00	38	10:00:00	38	12:24:00	40	15:03:00	29	17:44:00
49	6:25:00	45	7:44:00	40	10:03:00	40	12:28:00	45	15:06:00	12	17:48:00
4	6:31:00	4	7:47:00	45	10:06:00	45	12:32:00	11	15:09:00	44	17:52:00
4	6:45:00	27	7:50:00	11	10:09:00	1	12:36:00	49	15:12:00	26	17:56:00
1	6:50:00	11	7:53:00	49	10:12:00	49	12:40:00	6	15:16:00	24	18:00:00
27	6:54:00	29	7:56:00	1	10:16:00	4	12:44:00	4	15:20:00	7	18:04:00
29	6:58:00	1	8:00:00	4	10:20:00	27	12:48:00	27	15:24:00	19	18:08:00
44	6:01:00	44	8:04:00	27	10:24:00	29	12:52:00	29	15:28:00	32	18:12:00
6	6:04:00	26	8:08:00	29	10:28:00	6	12:56:00	44	15:32:00	9	18:16:00
26	6:06:00	24	8:12:00	44	10:32:00	44	13:00:00	12	15:36:00	41	18:20:00
24	6:09:00	6	8:16:00	6	10:36:00	26	13:04:00	26	15:40:00	39	18:24:00
7	6:11:00	7	8:20:00	26	10:40:00	24	13:08:00	24	15:44:00	28	18:28:00
32	6:14:00	32	8:23:00	24	10:44:00	7	13:12:00	7	15:48:00	48	18:32:00
9	6:16:00	9	8:26:00	7	10:48:00	12	13:16:00	32	15:52:00	46	18:36:00
12	6:19:00	41	8:29:00	32	10:52:00	32	13:20:00	19	15:56:00	2	18:40:00
41	6:21:00	39	8:32:00	12	10:56:00	9	13:24:00	9	16:00:00	2	19:57:00 20:05:00
39	6:24:00	12	8:36:00	9	11:00:00	41	13:28:00	41	16:03:00	23	18:45:00
48	6:26:00	48	8:40:00	41	11:04:00	39	13:32:00	15	16:06:00	23	20:05:00 20:13:00
19	6:29:00	46	8:44:00	39	11:08:00	19	13:36:00	39	16:09:00	36	18:50:00
46	6:31:00	2	8:48:00	48	11:12:00	48	13:40:00	28	16:12:00	36	20:13:00 20:21:00
2	6:34:00	23	8:52:00	19	11:16:00	46	13:43:00	48	16:16:00	16	18:55:00
23	6:37:00	19	8:56:00	46	11:20:00	2	13:46:00	46	16:20:00	16	20:21:00 20:29:00
28	6:40:00	16	9:00:00	2	11:23:00	15	13:49:00	2	16:24:00	34	19:00:00
16	6:43:00	34	9:04:00	23	11:26:00	23	13:52:00	36	16:27:00	34	20:29:00 20:38:00
34	6:47:00	17	9:08:00	15	11:29:00	28	13:56:00	23	16:30:00	17	19:06:00
17	6:50:00	10	9:12:00	16	11:32:00	16	14:00:00	16	16:33:00	17	20:38:00 20:46:00
36	6:53:00	28	9:16:00	28	11:36:00	34	14:04:00	34	16:36:00	10	19:12:00
10	6:57:00	37	9:20:00	34	11:39:00	17	14:08:00	17	16:39:00	10	20:46:00 20:54:00
37	7:00:00	42	9:24:00	17	11:42:00	10	14:12:00	10	16:42:00	43	19:20:00
42	7:03:00	51	9:27:00	10	11:45:00	36	14:16:00	37	16:45:00	43	20:54:00 21:11:00
43	7:06:00	15	9:30:00	37	11:48:00	37	14:20:00	42	16:48:00	37	19:35:00
51	7:09:00	20	9:33:00	42	11:51:00	42	14:24:00	43	16:51:00	37	21:11:00 21:27:00
20	7:13:00			36	11:54:00	51	14:28:00	51	16:54:00		
14	7:16:00			51	11:58:00	20	14:32:00	20	16:57:00		
				20	12:02:00	43	14:36:00	14	17:00:00		
								1	17:03:00		
								5	17:06:00		
								22	17:09:00		
								31	17:12:00		
								38	17:15:00		
								11	17:18:00		

15 PARADA	PASEO SHOP	Sube Carmelitas	
Juan B. Vela	Maramitas Ba	Sube Marianitas	Bellavista Sub
Quilche	Bellavista Ba	Cda. El Carmen	SHOPING B
La Victoria	Sala Barrio 2000	La Loma Ba	SHOPING SUB
Sube La Loma	Chospungo Ba	Carmelitas Ba	LINDERO

 Cooperativa de Transportes Urbana "VIA FLORES" <small>Fundada 1961 - Acreditada Ministerial N.º 4890</small>										SAN PABLO		
<b>LUNES 12/12/2022</b>												
41	6:00	3	6:28	11	6:42	18	6:56	25	47	6:14	33	7:10
	7:50		8:10		8:30		8:50					9:30
	10:00		10:30		11:00		11:30					12:00
	12:30		13:00		13:30		14:00					14:30
	15:00		15:30		16:00		16:20					16:40
	17:20		17:40		18:00		18:20					
<b>MARTES 13/12/2022</b>												
47	6:00	11	6:28	18	6:42	25	6:56	33	3	6:14	41	7:10
	7:50		8:10		8:30		8:50					9:30
	10:00		10:30		11:00		11:30					12:00
	12:30		13:00		13:30		14:00					14:30
	15:00		15:30		16:00		16:20					16:40
	17:20		17:40		18:00		18:20					
<b>MIÉRCOLES 14/12/2022</b>												
3	6:00	18	6:28	25	6:42	33	6:56	41	11	6:14	47	7:10
	7:50		8:10		8:30		8:50					9:30
	10:00		10:30		11:00		11:30					12:00
	12:30		13:00		13:30		14:00					14:30
	15:00		15:30		16:00		16:20					16:40
	17:20		17:40		18:00		18:20					
<b>JUEVES 15/12/2022</b>												
11	6:00	25	6:28	33	6:42	41	6:56	47	18	6:14	3	7:10
	7:50		8:10		8:30		8:50					9:30
	10:00		10:30		11:00		11:30					12:00
	12:30		13:00		13:30		14:00					14:30
	15:00		15:30		16:00		16:20					16:40
	17:20		17:40		18:00		18:20					
<b>VIERNES 16/12/2022</b>												
18	6:00	33	6:28	41	6:42	47	6:56	3	25	6:14	11	7:10
	7:50		8:10		8:30		8:50					9:30
	10:00		10:30		11:00		11:30					12:00
	12:30		13:00		13:30		14:00					14:30
	15:00		15:30		16:00		16:20					16:40
	17:20		17:40		18:00		18:20					
<b>SABADO 17/12/2022</b>												
33	6:14	41	6:28	47	6:42	3	6:56	11				7:10
	8:10		8:30		8:50		12:00		12:30			
	10:30		11:00		11:30		14:00		14:30			



epoch

Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 12 / 06 / 2023

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> MARÍA JOSÉ CÁCERES CASTRO
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> GESTIÓN DEL TRANSPORTE
<b>Título a optar:</b> LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



**1046-DBRA-UPT-2023**