



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

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE, MODALIDAD
INTERPROVINCIAL DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO
CASO DE ESTUDIO: COOPERATIVA DE TRANSPORTE
“COLTA”. PERIODO 2021-2023

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTORES: BRAULIO ALEXIS VALLEJO GUIJARRO

SHIRLEY MISHHELL RAMOS MONCAYO

DIRECTOR: ING. GUSTAVO JAVIER AGUILAR MIRANDA

Riobamba – Ecuador

2023

2023, Braulio Alexis Vallejo Guijarro y Shirley Mishell Ramos Moncayo

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.

Nosotros, Braulio Alexis Vallejo Guijarro y Shirley Mishell Ramos Moncayo, declaramos que el presente Trabajo de Titulación es de nuestra autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados,

Como autores asumimos 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, 26 de octubre de 2023




Braulio Alexis Vallejo Guijarro
C.I. 060532983-8



Shirley Mishell Ramos Moncayo
C.I. 060538020-3

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, **EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE, MODALIDAD INTERPROVINCIAL DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO CASO DE ESTUDIO: COOPERATIVA DE TRANSPORTE “COLTA”. PERIODO 2021-2023**, realizado por los señores: **BRAULIO ALEXIS VALLEJO GUIJARRO Y SHIRLEY MISHALL RAMOS MONCAYO**, 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. Miriam del Rocio Salas Salazar PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-10-26
Ing. Gustavo Javier Aguilar Miranda DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-10-26
Ing. Alex Santiago Mantilla Miranda ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-10-26

DEDICATORIA

El presente trabajo quiero dedicar a Dios, a mis padres Flor Guijarro y Ángel Vallejo quienes día a día han hecho lo posible para que cumpla cada objetivo que me he planteado en la vida, al apoyo incondicional de mi abuela María Arévalo por aconsejarme por apoyarme y por haber sido como mi madre, a mi madre que ha sido madre y padre en los últimos años, gracias por aconsejarme y apoyarme, de igual manera a mi padre mi ángel de la guarda que desde el cielo me guía y me protege. A mi hermana Paulina que siempre han estado a mi lado cuando más lo he necesitado gracias por su apoyo y su aliento, A mis amigos y seres queridos, quienes han estado a mi lado en los buenos y malos momentos, y han compartido risas y lágrimas a lo largo de este viaje. A todas las personas que han creído en mí y me han alentado a alcanzar mis metas, incluso cuando dudaba de mí mismo.

Braulio

El presente trabajo está dedicado a mis padres Cecilia Moncayo y Mario Ramos, ya que desde muy niña me enseñaron que con cariño paciencia y esfuerzo se logran la metas que nos proponamos, gracias a su amor e inteligencia que supieron guiarme, apoyarme y darme el aliento necesario para que llegue a culminar esta carrera, mis padres han sido el motor y motivo más importante para seguir adelante y no darme por vencida para escalar uno de los peldaños más propuestos en mi vida ya que la mayor motivación como hija es la de ver a mis padres orgullosos de poder haber terminado esta maravillosa carrera, poder brindarle esta alegría por esto y mucho más esto es dedicado a las personas que me dieron la vida, me enseñaron a vivirla, además, el valor de ser una persona humilde pero decidida esto es para ustedes.

Shirley

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios por permitirme seguir adelante, por darme la valentía y la fuerza para poder alcanzar esta meta en mi vida. Agradezco de igual manera a mi familia que ha creído en mí, es un tributo a su apoyo inquebrantable, su amor y su confianza en mí. Gracias por ser mi inspiración, deseo agradecer a mi director y asesor de tesis, por su orientación, paciencia y sabiduría a lo largo de esta investigación. Sus consejos expertos y su constante apoyo me han guiado en cada etapa de esta investigación, y su dedicación ha sido invaluable. No puedo dejar de mencionar a mis amigos y colegas, quienes han compartido conmigo valiosas discusiones, recursos y, sobre todo, momentos de distracción necesarios para mantener un equilibrio en mi vida durante este proceso. Mi agradecimiento se extiende a la cooperativa “Colta” por proporcionar la información necesaria para llevar a cabo esta investigación. Asimismo, quiero agradecer a todas las personas que participaron en las encuestas de este estudio. Sin su colaboración, esta investigación no hubiera sido posible.

Braulio

Me permito agradecer en primer lugar a Dios que supo brindarme la salud y poder sobresalir en cada propósito, ayudarme en las situaciones malas brindarme la calma para no cometer errores graves, darme la sabiduría de saber pedir disculpas si me propase con otra persona y brindarme una familia maravillosa. En segundo lugar, el agradecimiento al pilar fundamental de mi vida mis padres y hermanos ya que supieron soportar mis fallas y errores supieron guiarme por el camino del bien, brindarme consejos y sus manos, su apoyo en mis malos momentos y sobre todo nunca dejarme sola. No puedo pasar por alto el reconocimiento a mi querida abuelita, quien desde lo alto me cuida y me da la fortaleza necesaria para seguir adelante. En tercer lugar, agradezco a mis docentes, por brindarme su conocimiento y tiempo orientándome con sus vastos conocimientos para poder realizar el presente trabajo. Por último, quiero expresar mi agradecimiento a mis amigos por su apoyo incondicional, brindándome fuerza y aliento en cada paso.

Shirley

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Limitaciones y delimitaciones	3
1.3. Problema general de investigación	3
1.4. Problemas específicos de investigación	4
1.5. Objetivos.....	4
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	4
1.6. Justificación.....	4
1.6.1. <i>Justificación teórica</i>	4
1.6.2. <i>Justificación metodológica</i>	5
1.6.3. <i>Justificación práctica</i>	5
1.7. Hipótesis o pregunta de investigación	5

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de investigación	6
2.2. Referencias teóricas	7
2.2.1. <i>Evaluación</i>	7
2.2.2. <i>Transporte</i>	7
2.2.3. <i>Transporte terrestre público</i>	7
2.2.4. <i>Transporte público</i>	8
2.2.5. <i>Prestación del servicio de transporte público</i>	8
2.2.6. <i>Tipos de transporte público de pasajeros</i>	8

2.2.7.	<i>Ámbitos de operación del servicio de transporte público</i>	9
2.2.8.	<i>Servicio de transporte público interprovincial</i>	9
2.2.9.	<i>Características del transporte interprovincial de pasajeros</i>	9
2.2.10.	<i>Agencia nacional de tránsito</i>	9
2.2.11.	<i>Evaluación al transporte interprovincial</i>	10
2.2.12.	<i>Afectaciones por los cambios climáticos a los recorridos</i>	10
2.2.12.1.	<i>Efectos en la movilidad</i>	11
2.2.13.	<i>Carrocería</i>	11
2.2.14.	<i>Clasificación de las carrocerías según la distribución del espacio exterior</i>	12
2.2.15.	<i>Normativas nacionales para la fabricación de carrocerías</i>	12
2.2.16.	<i>Diseño estructura minibús, optimización topológica CAE</i>	13
2.2.17.	<i>Clasificación, normativas y dimensionamiento del bus interprovincial</i>	13
2.2.18.	<i>Calidad</i>	13
2.2.19.	<i>Calidad en el sector de transporte</i>	13
2.2.20.	<i>Expectativa</i>	14
2.2.21.	<i>Percepción</i>	14
2.2.22.	<i>Modelo de las deficiencias o modelo SERVQUAL</i>	14
2.2.23.	<i>Elementos que afectan a conseguir el servicio de transporte aplicado a las cinco dimensiones claves del modelo SERVQUAL</i>	14
2.2.24.	<i>Las 5 brechas de SERVQUAL</i>	15
2.2.25.	<i>Alfa de Cronbach</i>	16
2.2.26.	<i>Cuestionario para el modelo SERVQUAL</i>	16
2.2.27.	<i>Índice de caída interna (ICI)</i>	16

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	18
3.1.	Enfoque de investigación	18
3.2.	Nivel de investigación	18
3.2.1.	<i>Nivel descriptivo</i>	18
3.2.2.	<i>Nivel exploratorio</i>	18
3.2.3.	<i>Nivel predictivo</i>	19
3.2.4.	<i>Nivel aplicativo</i>	19
3.3.	Diseño de investigación	19
3.3.1.	<i>No experimental</i>	19
3.3.2.	<i>Transversal</i>	19
3.4.	Tipo de estudio (documental/de campo)	19

3.5.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	20
3.5.1.	<i>Población y planificación</i>	20
3.5.2.	<i>Selección y cálculo de la muestra</i>	23
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	24
3.6.1.	<i>Métodos</i>	24
3.6.2.	<i>Técnicas</i>	24
3.6.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	24

CAPÍTULO IV

4.	Marco de análisis e interpretación de resultados	26
4.1.	Resultados y análisis de la encuesta SERVQUAL	26
4.2.	Resultados y análisis de las fichas de observación	48
4.3.	Resultados y análisis rutas/frecuencias	78
4.4.	Resultados y análisis modelo SERVQUAL	79

CAPÍTULO V

5.	Marco propositivo	84
5.1.	Propuesta	84
5.1.1.	<i>Tema</i>	84
5.1.2.	<i>Descripción de la cooperativa de transporte “Colta” en la actualidad</i>	84
5.1.3.	<i>Propuesta de estrategias para el Ámbito de seguridad, fiabilidad, empatía, sensibilidad, elementos tangibles y comodidad.</i>	88

CONCLUSIONES	98
---------------------------	----

RECOMENDACIONES	99
------------------------------	----

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3-1:	Número de usuarios	21
Tabla 3-2:	Distribución de encuestas.....	22
Tabla 3-3:	Resultados pre-encuesta	22
Tabla 3-4:	Porcentaje de cada ruta ofertada	23
Tabla 3-5:	Distribución de muestra a realizar	23
Tabla 4-1:	Resultados de rutas y frecuencias	78
Tabla 4-2:	Brecha de la dimensión de Fiabilidad	79
Tabla 4-3:	Brecha de la dimensión de Sensibilidad.....	80
Tabla 4-4:	Brecha de la dimensión de Seguridad	80
Tabla 4-5:	Brecha de la dimensión de Empatía	80
Tabla 4-6:	Brecha de la dimensión de Elementos tangibles	81
Tabla 4-7:	Relación entre Percepción - Expectativa	81
Tabla 4-8:	Dimensiones con ponderación	83
Tabla 5-1:	Estrategias de calidad de servicio	90

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 4-1:	La cooperativa lo que prometo lo cumple	26
Ilustración 4-2:	Sincero interés en resolverlo	27
Ilustración 4-3:	Desempeño bien del servicio	28
Ilustración 4-4:	Servicios en el momento	29
Ilustración 4-5:	Registros libres	30
Ilustración 4-6:	Información a los clientes.....	31
Ilustración 4-7:	Servicio rápido	32
Ilustración 4-8:	Empleados dispuestos a ayudarles.....	33
Ilustración 4-9:	Empleados no están demasiados ocupados	34
Ilustración 4-10:	Comportamiento de los empleados	35
Ilustración 4-11:	Transacciones seguras	36
Ilustración 4-12:	Empleados son corteses.....	37
Ilustración 4-13:	Conocimiento para responder preguntas	38
Ilustración 4-14:	Atención individualizada.....	39
Ilustración 4-15:	Atención personal.....	40
Ilustración 4-16:	Mejores intereses	41
Ilustración 4-17:	Necesidades específicas.....	42
Ilustración 4-18:	Horarios de atención.....	43
Ilustración 4-19:	Equipos modernos	44
Ilustración 4-20:	Instalaciones físicas	45
Ilustración 4-21:	Buena presencia con uniforme	46
Ilustración 4-22:	Materiales asociados con el servicio	47
Ilustración 4-23:	Estado de ventanas y parabrisas	48
Ilustración 4-24:	Estado de la carrocería.....	49
Ilustración 4-25:	Rótulos con las rutas.....	50
Ilustración 4-26:	Kit de seguridad.....	51
Ilustración 4-27:	Ventanas de usuarios.....	52
Ilustración 4-28:	Tipo de piso	53
Ilustración 4-29:	Puertas de servicios	54
Ilustración 4-30:	Áreas de ingreso y salida.....	55
Ilustración 4-31:	Escotillas	56
Ilustración 4-32:	Divisiones entre conductores y pasajeros.....	57
Ilustración 4-33:	Portaequipajes	58
Ilustración 4-34:	Número máximo de peldaños	59

Ilustración 4-35:	Estribo	60
Ilustración 4-36:	Asientos de tipo ergonómico	61
Ilustración 4-37:	Distancia entre asientos	62
Ilustración 4-38:	Asideros.....	63
Ilustración 4-39:	Rótulo de capacidad nominal	64
Ilustración 4-40:	Cámaras de seguridad.....	65
Ilustración 4-41:	Iluminación interna.....	66
Ilustración 4-42:	Comunicación por radio	67
Ilustración 4-43:	GPS.....	68
Ilustración 4-44:	WIFI	69
Ilustración 4-45:	Puertos USB	70
Ilustración 4-46:	Entretenimiento a bordo	71
Ilustración 4-47:	Rótulo de prohibición.....	72
Ilustración 4-48:	Recipiente de basura.....	73
Ilustración 4-49:	Aire acondicionado.....	74
Ilustración 4-50:	Calefacción.....	75
Ilustración 4-51:	Cabina sanitaria	76
Ilustración 4-52:	Dispositivo indicador de velocidad	77
Ilustración 4-53:	Relación Percepción – Expectativa	82
Ilustración 5-1:	Sello de la Cooperativa “Colta”	84
Ilustración 5-2:	Rutas y Frecuencias	85
Ilustración 5-3:	Ruta Riobamba-San Carlos-Milagro	85
Ilustración 5-4:	Ruta Riobamba-Quito.....	86
Ilustración 5-5:	Propuesta de organigrama	86
Ilustración 5-6:	Socios de la Cooperativa	87

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** PRE-ENCUESTA PARA DETERMINAR LA POBLACIÓN DE USUARIOS
- ANEXO B:** FICHA DE ASCENSO EN LA PARADA DE LA COOPERATIVA
- ANEXO C:** ENCUESTA SERVQUAL
- ANEXO D:** FICHA DE OBSERVACIÓN
- ANEXO E:** FOTOGRAFÍAS DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN
- ANEXO F:** CONTRATO DE OPERACIÓN DE LA COOPERATIVA “COLTA”
- ANEXO G:** BOLETOS
- ANEXO H:** HABILITACIONES Y DESHABILITACIONES

RESUMEN

La Cooperativa de Transporte Colta en la actualidad presta servicios de transporte de pasajeros en los cantones de Riobamba, Cajabamba, Alausí, Huigra, Chillanes, San Carlos, Milagro, Quito y Guayaquil, con un servicio regular se dejó de ofertar el servicio a Guayaquil, Chillanes y Alausí por diferentes factores que dificultaban el acceso al destino, por ende, presenta deficiencia en unidades y calidad de servicio provocando insatisfacción en el servicio tanto en unidades, como en atención al usuario. Como objetivo fundamental se planteó evaluar el servicio de transporte interprovincial de la Cooperativa de Transporte “Colta”, obteniendo una situación actual para poder analizar mediante instrumentos y técnicas la calidad de servicio e identificar las deficiencias existentes para proponer estrategias con el fin de mejorar el servicio de transporte. Para respaldar esta investigación, se aplicaron las metodologías no experimentales, documental y de campo, dando como resultados el modelo SERVQUAL, el mismo que permite el análisis de calidad de servicio, aportando información sobre las brechas que existían entre las percepciones y expectativas, lo cual permitió identificar las deficiencias que existen en la Cooperativa de Transporte “Colta”, de acuerdo con la tabla 4-8. La Cooperativa de Transporte cuenta con un cupo de 30 unidades, de las cuales solo laboran 14, pues las demás se encuentran deshabilitadas por motivo de renovación, venta y problemas legales, aquellas que fueron evaluadas mediante fichas de observación que está estructurada con la NTE INEN 1668. Como conclusión, con las estrategias propuestas se logrará alcanzar en su totalidad la mejora de la calidad de servicio, seguridad, comodidad, es así que se pretende seguir evaluando periódicamente todas las estrategias.

Palabras clave: <TRANSPORTE INTERPROVINCIAL>, <EVALUACIÓN DE SERVICIO>, <MODELO SERVQUAL>, <DEFICIENCIAS>, <ESTRATEGIAS>, <SERVICIOS>.



ABSTRACT

The “Cooperativa de Transporte Colta” currently provides passenger transportation services in the cantons of Riobamba, Cajabamba, Alausí, Huigra, Chillanes, San Carlos, Milagro, Quito and Guayaquil, with a regular service it stopped offering the service to Guayaquil, Chillanes and Alausí due to different factors that made access to the destination difficult, therefore, it presents a deficiency in units and quality of service causing dissatisfaction in the service both in units and in user service. The fundamental objective was to evaluate the interprovincial transportation service of “Cooperativa de Transporte Colta”, obtaining a current situation to be able to analyze the quality of service through instruments and techniques and identify existing deficiencies to propose strategies to improve the service. Of transport. To support this research, non-experimental, documentary, and field methodologies were applied, resulting in the SERVQUAL model, which allows the analysis of service quality, providing information on the gaps that existed between perceptions and expectations, which allowed to identify the deficiencies that exist in the “Colta” Transportation Cooperative, according to table 4-8. The Transport Cooperative has a quota of 30 units, of which only 14 works, since the rest are disabled due to renewal, sale and legal problems, those that were evaluated through observation sheets that are structured with the NTE INEN 1668. In conclusion, with the proposed strategies it will be possible to fully improve the quality of service, safety, and comfort, which is why it is intended to continue periodically evaluating all strategies.

Keywords: <INTERPROVINCIAL TRANSPORTATION>, <SERVICE EVALUATION>, <SERVQUAL MODEL>, <DEFICIENCIES>, <STRATEGIES>, <SERVICES>.



Lic. José Luis Andrade Mendoza, Mgs.

0603339334

INTRODUCCIÓN

El transporte interprovincial desempeña un papel crucial al facilitar la movilidad de personas y mercancías entre diversas provincias, atendiendo a diversas razones de desplazamiento. Evaluar su efectividad y eficiencia se torna esencial para asegurar un servicio satisfactorio y adecuado para aquello que utiliza el transporte.

Esta evaluación del servicio se centrará en múltiples aspectos del transporte interprovincial, considerando factores clave como el cumplimiento de rutas y horarios estipulados en los contratos de operación, la calidad de los vehículos empleados, la seguridad en las carreteras, la comodidad de los pasajeros y la excelencia del servicio ofrecido. También se considerará la disponibilidad y accesibilidad de los servicios, para determinar si existe una conexión adecuada entre las distintas ofertas y si las necesidades de los usuarios se satisfacen plenamente.

Esta investigación brindará la oportunidad de identificar posibles mejoras en el transporte interprovincial, tanto en términos de infraestructura como de servicios, y propondrá estrategias para el beneficio de los usuarios, contribuyendo a una mejora general del servicio y fomentando la satisfacción de los usuarios. Asimismo, contribuirá a establecer criterios de calidad y rendimiento para las empresas y operadores del sector.

En este estudio, se emplearán herramientas para evaluar la calidad del servicio, como el modelo SERVQUAL, que permite analizar expectativas y percepciones antes y después de ciertos cambios. Además, para evaluar la adecuación de las unidades y su cumplimiento de las medidas de seguridad, comodidad y especificaciones para autobuses de transporte interprovincial, se utilizarán fichas de observación estructuradas según la norma NTE INEN 1668. Estas medidas se regulan para garantizar seguridad y comodidad, especialmente considerando que los viajes interprovinciales son de larga duración y requieren atención al dimensionamiento de los elementos de cada unidad ya que esto se encuentra normado.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel global, se ha evidenciado que, en un momento de crisis, la eficiencia del transporte cobra una gran relevancia. Ejemplos notables como la pandemia de COVID-19 y el conflicto en Ucrania han resaltado aún más la necesidad de contar con un sistema de transporte flexible y capaz de adaptarse ante desafíos adversos. La pandemia ocasiono notables interrupciones en las cadenas de suministros mundiales en transporte y comercio, y afecto negativamente la estabilidad financiera de las compañías de transporte aéreo y urbano. A pesar de estas circunstancias, el sector del transporte continuó desempeñando un rol crucial al garantizar el acceso de los trabajadores esenciales a sus empleados, mantener la economía en funcionamiento y facilitar la distribución global de vacunas (Banco Mundial, 2022, pág. 3).

A nivel internacional en Italia existe una amplia variedad de medios de transporte para satisfacer la necesidad de los pasajeros. Sin embargo, se vio necesario evaluar el servicio para poder determinar diferentes factores, la disponibilidad y la frecuencia de estos cambia de un lugar a otro en función del estado funcional del vehículo. En las grandes ciudades se encuentra una mayor red de transporte público por la afluencia de personas. La población de la urbe prefiere tomar el autobús, el tranvía o el metro. No se utiliza tanto el transporte privado debido al tráfico y a la falta de aparcamientos. En cambio, en los pueblos y ciudades pequeñas son tramos más cortos para desplazarse y al haber menos tráfico y más aparcamientos, están más acostumbrados a utilizar la moto o el auto (Italiahello, 2020, pág. 2).

En América Latina un buen sistema de transporte puede ser un elemento clave a la hora de evaluar una ciudad o un país y su nivel de confort con el usuario. Perú está siendo poco eficiente en sus estrategias para brindar una ciudad confortable y un transporte sostenible adecuado a la necesidad de sus ciudadanos, hay varios aspectos en los que las políticas públicas están siendo deficientes por ende se ve necesario evaluar el transporte para poder tener un mejor servicio y brinde un servicio eficiente (Barr, 2020, pág. 5).

En Ecuador en la provincia de Bolívar en el cantón Guaranda se realizó un estudio similar por las deficiencias que existen en el servicio de transporte público, este trabajo se titula como “Evaluación de la calidad del servicio en el transporte público urbano en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar” realiza mediciones de la calidad de servicio en el Transporte Público de

Pasajeros además, se toma referencias de normas INEN sobre la construcción de carrocerías, los elementos necesarios para la seguridad de los usuarios que accedan al sistema y así medir la calidad percibida por los usuarios, todo este estudio tubo la finalidad de mejorar el servicio de transporte público (Solano del Salto, 2020, pág. 8).

La cooperativa de transporte Colta en la actualidad presta servicios de transporte de pasajeros en los cantones de Riobamba, Cajabamba, Alausí, Huigra, Chillanes, San Carlos, Milagro, Quito y Guayaquil y por sus diferentes ciudades aledañas hasta llegar a sus destinos con una calidad de servicio regular se dejó de ofertar el servicio a Guayaquil, Chillanes y Alausí por el mal estado de las vías y las dificultades para acceder al destino, por ello es importante realizar el análisis para el servicio del transporte público interprovincial.

Al utilizar el transporte por la necesidad de movilizarse a los diferentes destinos, se ha presentado deficiencias en: unidades y calidad del servicio de transporte dentro de esto se vio la necesidad de evaluar el servicio de transporte modalidad interprovincial tomando en cuenta que se analizara como punto de origen el cantón Riobamba con destino a Milagro, San Carlos y Quito, para proponer mejoras e innovar el servicio para poder mejorar la calidad para el usuario, ya que también es muy importante medir la calidad en el servicio y la satisfacción del usuario porque hoy en día se hace cada vez necesario para el sector del transporte, sobre todo cuando las percepciones de los clientes son cada vez más exigentes.

1.2. Limitaciones y delimitaciones

El propósito de esta evaluación del servicio de transporte interprovincial llevada a cabo para la cooperativa de Transporte “Colta” es proporcionar a la cooperativa un análisis detallado del estado actual de su servicio de transporte. El objetivo principal es sugerir estrategias que contribuyan a mejorar la calidad del servicio y aumentar la eficiencia en la presentación de los servicios ofrecidos por la cooperativa.

1.3. Problema general de investigación

¿Cómo influye la evaluación del servicio de transporte interprovincial de la Cooperativa de Transporte “Colta” en la decisión de los usuarios para contratar el servicio ofertado?

1.4. Problemas específicos de investigación

- ¿Cómo es el servicio de transporte de la cooperativa de transporte “Colta”?
- ¿De qué manera se puede potencializar la mejora del servicio de transporte para atraer nuevos usuarios?
- ¿Qué beneficios se obtiene al desarrollar estrategias para la mejora de la calidad del servicio que brinda la cooperativa de transporte “Colta”?

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo general*

Evaluar el servicio de transporte interprovincial de la Cooperativa de Transporte “Colta”, en sus diversos indicadores.

1.5.2. *Objetivos específicos*

- Determinar la situación actual del servicio de la cooperativa de transporte “Colta”.
- Analizar mediante instrumentos y técnicas la calidad de servicio e identificar las deficiencias que existe en la cooperativa de transporte “Colta”.
- Proponer estrategias para mejorar la calidad de servicio que brinda la cooperativa de transporte “Colta”.

1.6. Justificación

1.6.1. *Justificación teórica*

La investigación que se presenta se llevara a cabo en respuesta a los problemas evidenciados en el servicio proporcionado por la cooperativa de transporte y turismo “Colta”. Se ha observado que las unidades no cumplen con las condiciones óptimas para ofrecer un servicio adecuado de transporte interprovincial y cantonal. En este sentido, el objetivo es identificar las deficiencias e inconvenientes que afectan a la cooperativa, con el fin de implementar mejoras y garantizar un servicio de calidad.

Los usuarios que hacen uso de los servicios de la cooperativa de transporte “Colta”, partiendo desde el cantón Riobamba hacia Milagro, San Carlos y Quito, actualmente experimentan un

servicio de calidad regular. Sin embargo, es importante destacar que las condiciones y unidades utilizadas para sus desplazamientos no cumplen con los estándares óptimos. En virtud de estas circunstancias, es fundamental llevar a cabo una evolución exhaustiva del servicio de transporte con el objetivo de plantear estrategias que aborden estas deficiencias.

1.6.2. *Justificación metodológica*

Para respaldar esta investigación, se empleará un enfoque basado en trabajo de campo y encuestas a los usuarios, aprovechando herramientas tecnológicas para recopilar la información requerida. En el desarrollo de este estudio, se aplican las siguientes metodologías:

- No experimental: se escoge esta metodología ya que se observan los fenómenos y los acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural sin la intervención del investigador, para después analizarlos y poder tener un mejor entendimiento de la situación actual.
- Documental: se necesita de un estudio documental ya que es necesario para la recopilación, organización y análisis de fuentes documentales, escritas, etc. que tengan presentes en la Cooperativa para analizar los distintos factores dentro del servicio de transporte.
- De campo: esta metodología es importante ya que nos permite obtener datos de la realidad y estudiarlos tal y como se presentan sin manipular las variables ni los factores que intervienen en el servicio de transporte.

1.6.3. *Justificación práctica*

El propósito de este estudio es analizar el servicio de transporte interprovincial ofrecido por la Cooperativa de Transporte “Colta”, con el fin de comprender los elementos que influyen en su funcionamiento y, en particular, detectar las áreas en las que la calidad del servicio puede estar presentando deficiencias. La meta es proponer diversas estrategias de mejora con base en los resultados obtenidos.

1.7. Hipótesis o pregunta de investigación

¿De qué manera ayudara la evaluación de servicio de transporte interprovincial de la Cooperativa de transporte “Colta”?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Para (Solano del Salto, 2020) en su tesis con el nombre “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN EL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR”. Manifiesta que se abordó la evaluación de la calidad del Transporte Urbano en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, se basaron en la norma internacional UNE EN 13816 la cual especifica los requisitos para definir, asumir los compromisos con los usuarios y realizar mediciones de la calidad de servicio en el Transporte Público de Pasajeros además, se toma referencia de normas INEN sobre la construcción de carrocerías, los elementos necesarios para la seguridad de los usuarios que accedan al sistema y así medir la calidad percibida por los usuarios (pág. 5).

Para (Yuqui & García, 2020) en su tesis se constata que el sistema de transporte urbano en Ecuador, conforme es ampliamente conocido, se encuentra en manos de empresas privadas y es considerado como un servicio de carácter público. Este medio de transporte es ampliamente preferido por los residentes, dado que abarca extensamente el territorio y resulta económico para satisfacer sus necesidades de movilidad. La frecuencia en su utilización es notable, lo que lleva a una demanda de sistemas de gestión y administración que cumplan con las expectativas en constante aumento de mayor calidad y poseen la libertad de elegir entre una gama en aumento de opciones proporcionadas por varias compañías privadas (págs. 5-7).

Identifica que el transporte urbano como bien se conoce en Ecuador es brindado por empresas privadas se puede considerar un servicio público. Es uno de los medios de transporte más utilizado por los habitantes por su mayor alcance territorial y menor costo para satisfacer sus necesidades de transporte, y se identifica una gran frecuencia de uso, esta frecuencia de uso exige sistemas de gestión y administración que cubran las expectativas de los usuarios que cada vez requieren más servicios de mayor calidad, soportados en la libre elección, de la creciente oferta que reciben por las distintas empresas privadas.

Para (Arias & Lucero, 2021) en su trabajo de tesis con el nombre “ESTUDIO DE VELOCIDADES DE OPERACIÓN EN VÍAS URBANAS Y SU INCIDENCIA EN LOS TIEMPOS DE VIAJE, CASO CIUDAD DE RIOBAMBA” deduce que la circulación se condicionaba a tres factores principales: la velocidad, el tiempo y la distancia, sin embargo, con el desarrollo de la tecnología

automotriz que está integrada en cada unidad de transporte las distintas han quedado fuera de contexto por lo que en la actualidad se considera únicamente la velocidad y el tiempo. Ambos desarrollan una relación inversamente no proporcional, con esto quiere decir que a medida que una aumenta la otra disminuye, pero no en proporciones iguales. El procedimiento llevando a cabo para determinar la velocidad de operación de los vehículos en cada uno de los tramos de vía utilizó los conceptos de física básica, primero en las distancias fijadas se registró el tiempo que tardaban los vehículos en llegar de inicio a fin, para posterior calcular la velocidad de operación utilizando la fórmula básica de la velocidad. En la práctica se tiene que al aumentar la velocidad el tiempo de viaje tiende a disminuir, en cambio al tener velocidades bajas el tiempo de viaje tiende a aumentar (pág. 161).

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. Evaluación

La evaluación es un proceso de adquisición, elaboración de información y expresión de una propuesta, a partir de información recogida para mejorar lo estudiado entorno al sector que nos enfoquemos esto quiere decir que podemos ayudar a identificar ciertas falencias dentro del proceso y poder mejorarlos y así obtener un rendimiento óptimo (Yuqui & García, 2020, pág. 7).

2.2.2. Transporte

Es el medio de traslado de personas, bienes o cosas desde un lugar hasta otro tomando en cuenta que también se puede transportar animales. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público este incluye todos los medios e infraestructuras que faciliten el movimiento de las personas o bienes a transportar (Irezk, 2020, pág. 1).

2.2.3. Transporte terrestre público

Conforme con el artículo 46.- El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2021, pág. 20).

2.2.4. Transporte público

Según el artículo 55.- El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2021, pág. 26).

2.2.5. Prestación del servicio de transporte público

De acuerdo al artículo. 56.- el servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado u otorgado mediante el respectivo título habilitante a operadoras legalmente constituidas, sobre la base de un informe técnico de las necesidades definidas en el Plan de Rutas y Frecuencias aprobado por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o por los Gobiernos Autónomos Descentralizados, de acuerdo con sus competencias, con base en el respectivo Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2021, pág. 26).

2.2.6. Tipos de transporte público de pasajeros

Siguiendo con el artículo 56A.- el servicio de transporte terrestre público de pasajeros, puede ser de los siguientes tipos:

- Transporte colectivo: destinado al traslado colectivo de personas, que pueden tener estructura exclusiva y operen sujetos a itinerario, horario, niveles de servicio y política tarifaria.
- Transporte masivo: destinado al traslado masivo de personas sobre infraestructuras exclusivas a nivel, elevada o subterránea, creada específica y únicamente para el servicio: que operen sujetos a itinerario, horario, niveles de servicio y política tarifaria.

Transporte público de pasajeros, se hará en rutas definidas por un origen, un destino y puntos intermedios, resultantes de un análisis técnico y un proyecto sustentable, sujetos a una tarifa (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2021, págs. 26-27).

2.2.7. Ámbitos de operación del servicio de transporte público

“Según el artículo 65.- el servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación: intracantonal, interprovincial, intraprovincial e internacional” (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2021, pág. 31).

2.2.8. Servicio de transporte público interprovincial

Artículo 68.- el servicio de transporte público interprovincial es aquel que opera bajo cualquier tipo, dentro de los límites del territorio nacional. La celebración de los contratos de operación será atribución de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2021, pág. 32).

2.2.9. Características del transporte interprovincial de pasajeros

En Ecuador, el transporte interprovincial, no tiene diferenciación de servicios con otras operadoras, las operadoras aquí únicamente se encargan de trasladar personas, cargas, bienes o realizan encomiendas de una ciudad a otra fuera de la provincia de origen del viaje y en el transcurso de la ruta o del recorrido realizan múltiples paradas, provocando molestias en los pasajeros y volviendo un viaje inseguro para los mismos. Y en ocasiones algunas cooperativas pueden brindar: Asientos reclinables, películas o música mientras viajan, servicio higiénico, aire acondicionado, etc (Fiallos, 2019, pág. 20).

2.2.10. Agencia nacional de tránsito

La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el ente encargado de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, en el ámbito de sus competencias, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del Sector; así como del control del tránsito en las vías de la red estatal troncales nacionales, en coordinación con los GAD'S y tendrán su domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito (Agencia Nacional de Tránsito, 2011, pág. 5).

2.2.11. Evaluación al transporte interprovincial

La evaluación del transporte interprovincial debe considerar varios aspectos, incluyendo la seguridad, la eficiencia y la comodidad. Tomando en cuenta lo más importante nos fijamos en algunos de los aspectos a considerar son:

Seguridad: según el art. 40.- el Estado se compromete a asegurar que el transporte de personas y mercancías sea eficiente y fluido, mediante la implementación de una infraestructura vial y de servicios adecuados. Esto permitirá a las operadoras asegurar la integridad física de los usuarios y de las mercancías transportadas, cumpliendo con las regulaciones relevantes en la materia (Reglamento a ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2012, pág. 10).

Comodidad: según el art. 40.- las operadoras de transporte de pasajeros y mercancías deben cumplir con ciertos estándares de servicio y obtener la acreditación correspondiente según las normas, reglamentos técnicos y homologaciones establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito para cada modalidad y sistema de servicio. Esto forma parte de los requisitos que deben cumplir para operar en el sector del transporte terrestre (Reglamento a ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2012, pág. 10).

Eficiencia: es el cumplimiento de lo que se oferta ya sea en coste y/o uso de recursos que intervienen en el proceso, es decir, debe cumplir con los horarios y frecuencias establecidas, y ofrecer un servicio rápido y confiable. La eficiencia también implica el uso adecuado de los recursos, como el combustible y los vehículos, para reducir los costos y minimizar el impacto ambiental (Aceña, 2019, pág. 194)

2.2.12. Afectaciones por los cambios climáticos a los recorridos

En tiempos recientes, un equipo de investigadores pertenecientes a la UPM ha llevado a cabo una evaluación de susceptibilidad de las carreteras y vías ferroviarias en España ante posibles transformaciones climáticas en el futuro. Los análisis científicos realizados hasta la fecha han determinado que las climáticas en el futuro. Los análisis científicos realizados hasta la fecha han determinado que las infraestructuras de transporte enfrentarán principalmente impactos derivados de variaciones en la temperatura, los patrones de precipitación y el incremento del nivel del mar.

Los impactos generados por el incremento de las temperaturas engloban la distorsión de las vías férreas y las carreteras, así como la inducción de fisuras y ablandamiento en el pavimento,

pudiendo ocasionar inclusive fallos en la estructura, así mismo, se observa un aumento en el riesgo de incendios forestales y la posibilidad de interrupciones en carreteras y vías ferroviarias.

En relación al aumento de las precipitaciones, se evidencian efectos tales como deslizamientos de tierra y saturación de sistemas de drenaje, además de la exacerbación de procesos erosivos, como el socavamiento de puentes. Lluvias externas tienen el potencial de inundar carreteras y perturbar la estabilidad del pavimento.

Por otra parte, el incremento del nivel del mar conllevará inundaciones, afectado tanto los soportes de puentes como la integridad de las infraestructuras en sí.

2.2.12.1. Efectos en la movilidad

Además de los perjuicios directos en la infraestructura, el funcionamiento del sistema de transporte también puede experimentar impactos negativos. La mayoría de los estudios indican una reducción en la velocidad del tráfico.

En términos de seguridad, se anticipa un incremento en la incidencia de accidentes debido al aumento de las precipitaciones. Las elevadas temperaturas, la formación de hielo y los vientos intensos tienen el potencial de causar demoras significativas o desviaciones en los servicios ferroviarios.

Adicionalmente, fallas en otros sistemas pueden tener repercusiones en el sistema de transporte, por ejemplo, cortes en el suministro eléctrico pueden resultar en interrupciones en el servicio de trenes. Deficiencias en señalización luminosa o en vehículos eléctricos podrían agravar la congestión vehicular y disminuir la seguridad en las vías (Conversation, 2020, pág. 4).

2.2.13. Carrocería

“Se puede definir al término como el conjunto de componentes, medidas de seguridad y comodidades que se incorporan de manera permanente al chasis de un vehículo con el fin de trasladar a personas” (Normativa Técnica Ecuatoriana INEN, 2009, pág. 5).

En el caso de un bus interprovincial, la carrocería es la estructura que recubre y protege el chasis del bus y que se encarga de proporcionar el espacio para los pasajeros y la carga. La carrocería está compuesta por paneles de metal, vidrio, plástico y otros materiales, que se ensamblan para formar la estructura del bus. Una carrocería bien diseñada y construida puede absorber impactos

y vibraciones, reducir el ruido y la entrada de polvo y agua en el interior del vehículo (Durán, 2019, pág. 26).

2.2.14. Clasificación de las carrocerías según la distribución del espacio exterior

Esta clasificación distingue entre el número de cuerpos de un vehículo, que puede estar formado por uno, dos o tres volúmenes.

- **Volumen delantero:** monta, habitualmente el grupo propulsor, los elementos de la dirección y suspensión los cuales generan los movimientos y oscilaciones.
- **Volumen central:** se encuentra separado del delante por una chapa de cierre transversal (salpicadero). Acoge el habitáculo de pasajeros por lo general.
- **Volumen trasero:** normalmente, es el espacio del almacenamiento de equipajes. Sirve de anclaje al conjunto de la suspensión trasera de vehículo.
- **En los monovolúmenes:** el compartimento que aloja el motor se introduce ligeramente en el habitáculo. No existe una separación determinante. En los vehículos de dos y tres volúmenes si existe una separación concreta, el salpicadero. La diferencia entre los dos y los tres volúmenes radica en la clara existencia o no de una separación permanente entre la zona de pasajeros y el maletero (Durán, 2019, pág. 27).

2.2.15. Normativas nacionales para la fabricación de carrocerías

NTE 1323: vehículos Automotores. Carrocerías de buses, esta regulación establece los criterios generales para la construcción, diseño y ensamblaje de la estructura de los buses, tanto aquellos que son importados como los de fabricación nacional. Esto incluye las carrocerías que forman parte de los chasis importados y las carrocerías monocasco (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2009, pág. 1).

NTE 1668: Vehículos de Transporte Público de Pasajeros Intrarregional, Interprovincial e Intraprovinciales nos dice que la regulación técnica del Ecuador establece los estándares que deben ser cumplidos por los vehículos están compuestos por un chasis y una carrocería diseñada específicamente para el transporte público de pasajeros en aéreas intrarregionales, interprovinciales e intraprovinciales, ya sean de fabricación nacional o extranjera. El objetivo principal de esta regulación es proteger la seguridad y vida de las personas que utilizan estos medios de transporte (NTE INEN 1668, 2015, págs. 2-5).

2.2.16. *Diseño estructura minibús, optimización topológica CAE*

La normativa explica los requerimientos técnicos, sobre todo dimensional que se pueden adaptar a un minibús eléctrico urbano, incluyendo incluso sistemas eléctricos, no exclusivamente del tren de potencia eléctrico, sino más bien orientadas a los sistemas de transporte convencional (motor de combustión interna) que están vigentes en el país, a pesar de eso se debe acatar las regulaciones estipuladas. El sistema eléctrico debe obedecer los requisitos como resistir condiciones atmosféricas del medio, temperatura, humedad y presión, además de características que el diseñador ha llevado a cabo, como son el aislamiento de los cables eléctricos, adecuada selección de cables en función del amperaje, sistemas de protección, la fijación de todo cable que pase por un oficio debe ser fijado. Respecto a las baterías no deben mantener contacto directo con los pasajeros, personas o equipaje (NTE INEN 1668, 2015, págs. 5-11).

2.2.17. *Clasificación, normativas y dimensionamiento del bus interprovincial*

Para la clasificación de un bus de transporte interprovincial se debe considerar el número de pasajeros y su PVB (peso bruto vehicular), para 2 ejes un peso promedio de 23 17000 kg y máximo de 45 pasajeros, para más de 2 ejes un peso promedio de 24000kg y máximo 53 pasajeros. La normativa para los buses interprovinciales dice que los materiales deben ser perfiles y tubería estructural protegido contra la corrosión que cumplan con características de solidez resistencia y seguridad según NTE INEN 2415 y la NTE INEN 1623.

“La carrocería no debe sobresalir más de 75mm a cada lado con respecto a la trocha del vehículo, el ancho del vehículo deber medir entre 2500 y 2600 mm medidos en la parte más saliente de la estructura” (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2021, págs. 5-7).

2.2.18. *Calidad*

“Propiedad conjunta de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Una organización, un programa, un producto, un servicio, es de calidad si los que dice que es, sus características inherentes, las cumple” (Matínez, 2022, pág. 53).

2.2.19. *Calidad en el sector de transporte*

Son todas las formas a través de las cuales la organización o empresa satisface las necesidades y expectativas del usuario, su personal, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general. En si es una herramienta que permite a la organización o empresa, planear, ejecutar y

controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión propuesta por la organización, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios de transporte. Esto se logra gracias a la confianza y la capacidad de organización de la empresa para ofertar servicios de forma coherente y en el marco de referencia de la mejora continua (Aceña, 2019, págs. 114-115).

2.2.20. Expectativa

La expectativa son las creencias o lo que esperan sobre la prestación del servicio de transporte, estas sirven como indicadores para juzgar el desempeño de la cooperativa de transporte en si ayuda a verificar si la comunicación entre cooperativa y usuario es válida, ya que no existiría un cambio al momento de contratar el servicio (Castaño, 2018, pág. 36).

2.2.21. Percepción

La percepción es como califican o evalúan las personas los servicios de transporte. Esto quiere decir que es como reciben el servicio de transporte a través de la cooperativa y ellos definen si se sienten satisfechos o no con el servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles (Castaño, 2018, pág. 39).

2.2.22. Modelo de las deficiencias o modelo SERVQUAL

Es el más usado entre autores que realizan estudios sobre el tema, y determina que los clientes establecen la calidad del servicio en función de la diferencia entre las expectativas acerca de lo que recibirán y a las percepciones del servicio que realmente se les entrega. Dicho modelo fue establecido por Zeithaml, Parasuraman y Berry a lo largo de los 80 (Aceña, 2019, pág. 118).

2.2.23. Elementos que afectan a conseguir el servicio de transporte aplicado a las cinco dimensiones claves del modelo SERVQUAL

Podemos distinguir 5 grandes cimientos que se apoyan en elementos internos de la empresa y que afectan al conseguir el servicio de transporte, como son:

- **Fiabilidad/Confiabilidad:** capacidad de la empresa para llevar a cabo el servicio confiado de manera precisa y fiable, a lo largo ya que cada día es más importante en el sector del transporte por las nuevas exigencias de los usuarios.

- **Seguridad:** seguridad de los empleados en su desempeño y su habilidad para generar confianza, por ejemplo, mediante la resolución adecuada de situaciones adversas que se suscitan en el transporte.
- **Tangibilidad:** apariencia de las instalaciones fijas, personales y dispositivos de comunicación todo debe tener una apariencia impecable.
- **Empatía:** capacidad de ponerse en el lugar de otro, comprendiéndolo, mediante la identificación con su persona y logrando mayor aceptación.
- **Sensibilidad:** capacidad de respuesta del cliente, dotándolo de un servicio oportuno y adecuado a las necesidades, adaptándose a cambios.

Es difícil cuantificar hasta qué punto influye en los clientes la calidad del servicio, las diferencias de calidad existentes entre los distintos operadores y modos de transporte es un aspecto que debemos tomar en cuenta, pero gracias a la proliferación de estudios y experiencias en dicho sector en todo el mundo, se puede afirmar que el comportamiento de la demanda es variable, en cuanto a volúmenes de clientes y satisfacción de los mismos, está directamente relacionado con la mejora de la calidad del sistema de transporte ofertado (Aceña, 2019, págs. 115-116).

2.2.24. Las 5 brechas de SERVQUAL

- **Brecha de conocimiento:** en realidad es la diferencia entre las expectativas de los clientes y lo que los directivos de la cooperativa de transporte perciben como expectativas de los clientes. Donde se ve si existe buen conocimiento entre el cliente y la cooperativa con sus dirigentes al momento de brindar el servicio de transporte.
- **Brecha de estándares:** se trata de la diferencia entre lo que los directivos de la cooperativa de transporte perciben como expectativas de los clientes y la implementación de las normas de calidad. Esto hace alusión a lo que los clientes esperan con la calidad de servicio y lo que ellos reciben si cumplen o no con la expectativa de los clientes del servicio de transporte.
- **Brecha de entrega:** también se entiende con la diferencia entre las normas de calidad y la prestación del servicio de transporte. Donde nos muestra la capacitación que tienen los conductores y controladores de la cooperativa de transporte para tratar la carga que se envía o que llevan los usuarios.
- **Brecha de comunicación:** tiene que ver con la diferencia entre la prestación del servicio de transporte y la comunicación extrema, esto hace alusión al marketing que utilice la cooperativa de transporte para ofrecer el servicio de transporte a los usuarios.
- **Brecha global:** alude a la diferencia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones cuando reciben el servicio de transporte y si cumplió con la expectativa la percepción será

buena y así el servicio será de calidad y a lo contrario deberíamos mejorar el servicio de transporte (Gómez, 2022, pág. 7).

2.2.25. Alfa de Cronbach

El modelo SERVQUAL implica realiza el cálculo de alfa de Cronbach, este modelo permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir del número de variables observadas. Para valores inferiores a 0,6 se considera que los ítems tienen baja fiabilidad, para valores de 0,6 a 1 se considera que los ítems tienen alta fiabilidad por ende existe una buena calidad de servicio en esas dimensiones (Rodríguez & Álvarez, 2020, pág. 5).

2.2.26. Cuestionario para el modelo SERVQUAL

Cuando se implementa el modelo SERVQUAL debemos realizar un cuestionario de 22 preguntas que estén realizadas con respecto a las 5 dimensiones claves del modelo. Las respuestas a cada una de las afirmaciones tendrán que ver con las percepciones y expectativas de los clientes, y se establecerá una escala de Likert el cual utiliza una puntuación de 5 o 7 puntos, conocida también como escala de satisfacción, rango de opiniones que va de un extremo a otro, valorándolo desde el puntaje más bajo que estaría en desacuerdo al puntaje más alto que sería totalmente de acuerdo (Gómez, 2022, pág. 9).

2.2.27. Índice de caída interna (ICI)

Este índice debe tener las siguientes características:

Estar basado en los deseos de los clientes y no en especificaciones internas de la cooperativa de transporte.

- Ser sencillo y fácil de entender.
- Ser cuantitativo.
- Ser flexible.
- Permitir un estricto control de los errores hallados en la evaluación.

Indicadores más representativos en el servicio de transporte.

- Servicios ofertados:

Capacidad ofertada, demanda, averías en ruta, impacto de las averías, exceso de demanda, modificación de la planificación.

- Información:

Página web, folletos, seguimiento de las comunicaciones en la cooperativa de transporte o para dar a conocer el servicio.

- Tiempo:

Puntualidad en las entregas y en brindar el servicio de transporte.

- Atención al cliente:

Seguimiento de las quejas y sugerencias, seguimiento de los pedidos y/o entregas, repetición de los problemas, el trato y empatía hacia los usuarios.

- Seguridad:

Estado de la flota, evolución y repetición de las incidencias, causas y seguimiento de los accidentes o inconvenientes que puedan suscitarse en las unidades o en las instalaciones de la cooperativa de transporte.

- Impacto ambiental:

Estado de la flota y antigüedad de las unidades existentes en la cooperativa de transporte (Aceña, 2019, págs. 122-123).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

La presente investigación emplea un enfoque combinado, dado que se lleva a cabo un análisis de las variables involucradas en la calidad del servicio de Transporte Interprovincial. En este análisis se incorporan datos tanto cualitativos como cuantitativos. Esta elección se justifica por la capacidad de evolución que brinda al comparar los resultados con los instrumentos utilizados para recopilar información sobre las variables de interés en la investigación.

En el enfoque cuantitativo presentamos los resultados obtenidos en el trabajo de campo con respecto a las unidades y sus medidas de acuerdo con la norma NTE INEN 1668.

En cuanto al enfoque cualitativo es el método que nos ayudara a procesar e interpretar los datos del trabajo de campo ya que esta corresponde a la valoración que los usuarios del transporte tienen en relación a la excelencia del servicio aplicando el modelo SERVQUAL, el cual tiene 5 dimensiones que son la base para evaluar la calidad del servicio de transporte.

3.2. Nivel de investigación

3.2.1. *Nivel descriptivo*

El objetivo de este nivel es detallar situaciones y sucesos, es decir, como se configurará y proporciona el servicio de transporte. Las investigaciones descriptivas tienen como meta identificar las características relevantes de las personas. Esto permitirá llevar a cabo un análisis en relación a como los usuarios del servicio de transporte perciben la experiencia (Ochoa & Yunkor, 2020, pág. 5).

3.2.2. *Nivel exploratorio*

Se efectúan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación que ha sido poco estudiado o que aún no ha sido investigado previamente, con el propósito de comprender y confirmar la naturaleza de esta situación particular. Estas investigaciones son útiles para adentrarnos en el amito de investigación, en este caso, en lo que respecta al servicio de transporte (Guillen, Sánchez, & Begazo, 2020, pág. 71)

3.2.3. Nivel predictivo

“Se encarga de la estimación probabilística de eventos generalmente adversos al servicio de transporte, de ocurrencia como averías en las unidades y también sucesos en las vías, se pretende dar alternativas o propuestas para evitar estos contratiempos” (Gonzales, 2020, pág. 45).

3.2.4. Nivel aplicativo

Este nivel plantea resolver problemas intervenir en el servicio de transporte para ayudar a una mejora de este. Como una solución que se sitúa dentro del ámbito de innovación del servicio, las metodologías estadísticas del control de calidad tienen como objetivo evaluar el impacto exitoso de la intervención en los usuarios del transporte, abarcando procesos, resultados e influencia. Esto se lleva a cabo con el fin de evaluar, gestionar y ajustar (Gonzales, 2020, pág. 43)

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. No experimental

El diseño de la investigación adopta un enfoque no experimental, dado que se requiere analizar las variables sin intervenir en el servicio de transporte y permitir que siga su curso de la manera natural. Esto es necesario para adquirir un entendimiento detallado en la situación actual de cómo se brinda el servicio de transporte para poder analizarlos en el futuro y proponer estrategias para mejorar la calidad de servicio.

3.3.2. Transversal

En esta investigación se utilizará el diseño transversal debido a que el estudio se realizará en un lapso o periodo de tiempo y este no tendrá la necesidad de obtener nueva información en un futuro, por ende, no se necesitan datos proyectados a un futuro próximo.

3.4. Tipo de estudio (documental/de campo)

Para realizar esta investigación se necesita un estudio documental y campo ya que para realizar esta investigación tomamos en cuenta fuentes bibliográficas, documentos. Tesis, revistas, blogs y artículos científicos que ayudan a fundamentar la investigación de una mejor manera y sea más entendible para interesados en el tema de evaluación de servicio en el área de transporte.

También nos basamos en la investigación de campo ya que este tipo de estudio se la realiza en el lugar donde se va a brindar el servicio de transporte, se aplicarán técnicas de recolección de datos como las entrevistas, encuestas, fichas de observación entre otras que sean necesarias para la toma de datos.

3.5. Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

3.5.1. Población y planificación

Para evaluar el servicio de transporte tenemos nuestra primera población que serían las unidades en las que brindan el servicio, se identificaron 14 unidades que trabajan con normalidad, las demás unidades están vendidas o en renovación este dato lo obtuvimos de las habilitaciones des habilitaciones de buses esta información nos brindó la cooperativa “Colta”. Su cupo es de 30 unidades esto está establecido en el contrato de operación, pero por los acontecimientos ya mencionados solo laboran las 14 unidades que serán tomadas todas en cuenta como población y muestra.

La población de usuarios de la cooperativa “Colta” son los que acceden al servicio de transporte interprovincial, cabe recalcar que no existe un porcentaje de uso del transporte interprovincial ya que en los diferentes documentos e instituciones existe un porcentaje de uso del bus de transporte público urbano en la ciudad de Riobamba por ende tomaremos en cuenta como la población a los usuarios que viajan de la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba a las diferentes provincias, por ende se realizaran conteos de personas que acceden al servicio basándonos en la boletería y fichas de ascenso de pasajeros solo tomaremos en cuenta el viaje de ida ya que si tomamos en cuenta el retorno podríamos generar duplicidad en el usuario que accede al servicio ya que en sí genera dos viajes de ida y regreso pero solamente es un usuario corriendo el riesgo de tomarlo en cuenta como dos usuarios diferentes, por ende procedemos con un levantamiento de información del número de boletos vendidos a los distintos lugares como Milagro y San Carlos, a la vez no existía registro de boletos de Cajabamba a Quito por lo que se realizó una ficha de ascenso en la parada por una semana hábil sin feriados ni eventos que alteren la normalidad de la prestación de servicio dándonos los siguientes datos:

Tabla 3-1: Número de usuarios

Rutas		Número de usuarios por día del 29 mayo – 4 junio							Total	Sumatoria	Porcentaje
Origen	Destino	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo			
Riobamba	Milagro	43	17	20	25	98	52	50	305	410	74%
Riobamba	San Carlos	6	7	8	4	8	7	8	48		12%
Cajabamba-Riobamba	Quito	5	6	9	8	10	9	10	57		14%

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Con la población total de 410 usuarios del servicio de transporte se procede a realizar una pre-encuesta para determinar el número correcto de usuarios ya que influye el número de veces que una persona viaje a la semana si tomamos en cuenta esta muestra estaríamos contando viajes duplicados de un mismo usuario a los distintos lugares, para eso se toma en cuenta el número de viajes totales para obtener una muestra donde se aplica la fórmula de muestreo:

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

Dónde:

m= muestra

N= población

Z= 1.96

p= 0.5

q= 0.5

e= 5%

$$m = \frac{410 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(410 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$m = \frac{410 * 0.9604}{0.0025 * 409 + 0.9604}$$

$$m = \frac{393.764}{1.9829}$$

$$m = 198.58$$

$$m = 199$$

Repartimos la muestra de acuerdo con el porcentaje de usuarios dándonos la siguiente distribución de encuestas:

Tabla 3-2: Distribución de encuestas

Rutas		Porcentaje	Encuestas	Encuestas por ruta
Origen	Destino			
Riobamba	Milagro	74%	199	148
Riobamba	San Carlos	12%		23
Cajabamba	Quito	14%		28

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Una vez aplicada la pre-encuesta se obtiene los siguientes resultados:

Tabla 3-3: Resultados pre-encuesta

Rutas		Encuestas por ruta	Número de viajes		Promedio de viajes
Origen	Destino		1	2	
Riobamba	Milagro	148	118	30	1,2
Riobamba	San Carlos	23	17	6	
Cajabamba	Quito	28	16	12	

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Con el promedio de viajes obtenidos procedemos a dividir nuestra población total para obtener el verdadero número de usuarios a los cuales vamos a aplicar las encuestas:

$$población\ total = \frac{410}{1.2}$$

$$población\ total = 341.61$$

$$población\ total = 342$$

Como resultado tenemos que nuestra población son 342 que hacen el uso del servicio de transporte.

3.5.2. Selección y cálculo de la muestra

En este caso seleccionamos a todos los usuarios ya fraccionados que serían 342 usuarios semanales de acuerdo con el número de viajes que realiza a la semana con la siguiente distribución de acuerdo con el porcentaje de utilización de cada ruta ofertada:

Tabla 3-4: Porcentaje de cada ruta ofertada

Rutas		Porcentaje	Usuarios	Usuarios por ruta
Origen	Destino			
Riobamba	Milagro	74%	342	254
Riobamba	San Carlos	12%		40
Cajabamba	Quito	14%		48

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Con estos datos ya tabulados procedemos a realizar el cálculo de la muestra con la población total de 342 personas utilizaremos la fórmula para muestreo:

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

Dónde:

m= muestra

N= Población

Z= 1.96

p= 0.5

q= 0.5

e= 5%

$$m = \frac{342 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(342 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$m = \frac{342 * 0.9604}{0.0025 * 341 + 0.9604}$$

$$m = \frac{328.4568}{1.8129}$$

$$m = 181.18$$

$$m = 182$$

Repartimos la muestra de acuerdo con el porcentaje de usuarios dándonos la siguiente distribución de encuestas a realizar:

Tabla 3-5: Distribución de muestra a realizar

Rutas		Porcentaje	Encuestas	Encuestas por ruta
Origen	Destino			
Riobamba	Milagro	74%	182	136
Riobamba	San Carlos	12%		21
Cajabamba	Quito	14%		25

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Métodos

- **Analítico:** vamos a utilizar este método estadístico ya que nos va ayudar con la proyección de la población al año actual, con el tamaño de la muestra debido a que trabajamos con un margen de error y confiabilidad. Por otra parte, utilizaremos al momento de analizar los datos obtenidos por los diferentes instrumentos de investigación.
- **Inductivo-deductivo:** también utilizamos el método inductivo dado que se basa en estudiar la realidad o situación actual del servicio de transporte que se brinda con normalidad a los usuarios que acceden a la comodidad de este servicio.

Para poder sustentar aún más la investigación aplicaremos el método deductivo puesto que vamos a realizar conclusiones en base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo y documental.

3.6.2. Técnicas

- **La observación:** en esta investigación se utilizará la observación, para observar directamente la unidad de transporte con la cual se brinda el servicio tomando la información necesaria y registrándola, sería una observación de campo y estructurada ya que vamos a utilizar una ficha de observación que es el instrumento para utilizar en la toma de datos.
- **La encuesta:** utilizaremos las encuestas para poder aplicarlas a los usuarios de transporte interprovincial de la cooperativa Colta, estas estarán enfocadas en la calidad de servicio y estructurada de acuerdo con el modelo SERVQUAL con respecto a las cinco dimensiones para captar la expectativa y percepción del usuario. Las técnicas empleadas para recopilar información consisten en encuestas con preguntas directas de opción múltiple, diseñadas para que los encuestados puedan responder de manera precisa y veraz. Este enfoque también agiliza el análisis y la valoración de los resultados obtenidos de los usuarios de transporte interprovincial de la cooperativa Colta.

3.6.3. Instrumentos de investigación

- **Ficha de observación:** en esta investigación aplicaremos las fichas de observación para poder tomar los datos pertinentes en el trabajo de campo e iremos estructurándola, tomando en cuenta algunos campos de norma NTE INEN 1668 ya que son necesarios para ver si cumple o no cumple las especificaciones técnicas que deben tener los buses de transporte público interprovincial de la cooperativa Colta.

- **Cuestionario:** para esta investigación utilizaremos un cuestionario enfocado a las 5 dimensiones y el proceso para aplicar el modelo SERVQUAL nos dice que sea una encuesta de 22 preguntas y que contenga una escala de Likert para poder darle su puntuación respectiva, este cuestionario será aplicado 2 veces a la población una con la expectativa de calidad de los usuarios y otra con la perspectiva como nos indica el modelo SERVQUAL teniendo en cuenta que serán preguntas cerradas de una sola selección para poder evaluar la calidad de servicio de la cooperativa Colta y siguiendo todos los pasos que implique la aplicación de este método.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Las ilustraciones a continuación presentan los resultados derivados de la información recopilada a través de la implementación de las encuestas SERVQUAL a los usuarios que utilizan el servicio de transporte y fichas de observación a las unidades de transporte cabe señalar que la cooperativa de transporte Colta solo cuenta con 14 unidades habilitadas ya que las otras se encuentran vendidas o en renovación.

4.1. Resultados y análisis de la encuesta SERVQUAL

Preguntas:

1.- ¿Cuándo la cooperativa de transporte promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?

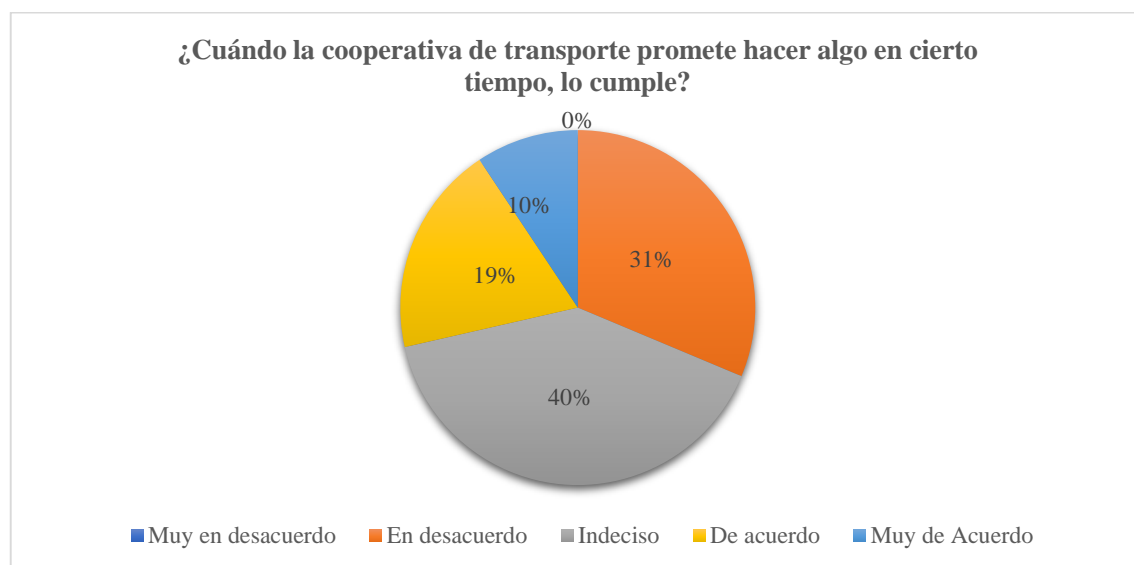


Ilustración 4-1: La cooperativa lo que prometo lo cumple

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis: Con los resultados obtenidos de la pregunta sobre si la cooperativa de transporte cumple sus promesas en un tiempo determinado, se observa una diversidad de opiniones entre los usuarios encuestados, el 40% de los usuarios se encuentran indecisos, con un 31% de los usuarios están en desacuerdo, el 19% están de acuerdo y el 10% muy de acuerdo.

Interpretación: Estos resultados nos dicen que existe una falta de consenso y confianza entre los usuarios y la cooperativa respecto del modelo a la dimensión de fiabilidad, la capacidad que tiene la cooperativa de transporte para cumplir sus promesas en el tiempo acordó.

2.- ¿Cuándo el cliente tiene un problema, la cooperativa de transporte muestra un sincero interés en resolverlo?

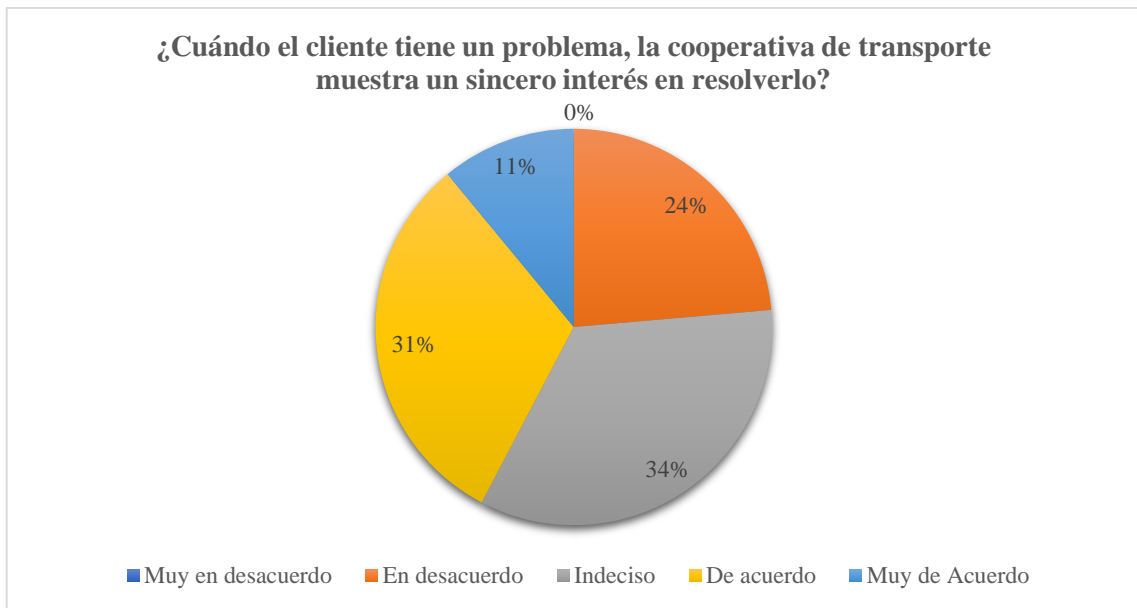


Ilustración 4-2: Sincero interés en resolverlo

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

De la información adquirida, si la cooperativa de transporte muestra un sincero interés en resolver los problemas de sus clientes, con el 34% los usuarios se encuentran indecisos, el 31% de los usuarios están de acuerdo, el 24% de ellos están en desacuerdo y el 11% están muy en desacuerdo.

Interpretación:

Los resultados revelan una carencia en la capacidad de la cooperativa de transporte Colta, para demostrar un sincero interés en la resolución de problemas de sus usuarios, debería la cooperativa tomar más en cuenta las opiniones de los usuarios ya que son ellos quienes hacen uso de la misma.

3.- ¿La cooperativa de transporte, desempeña bien el servicio por primera vez?

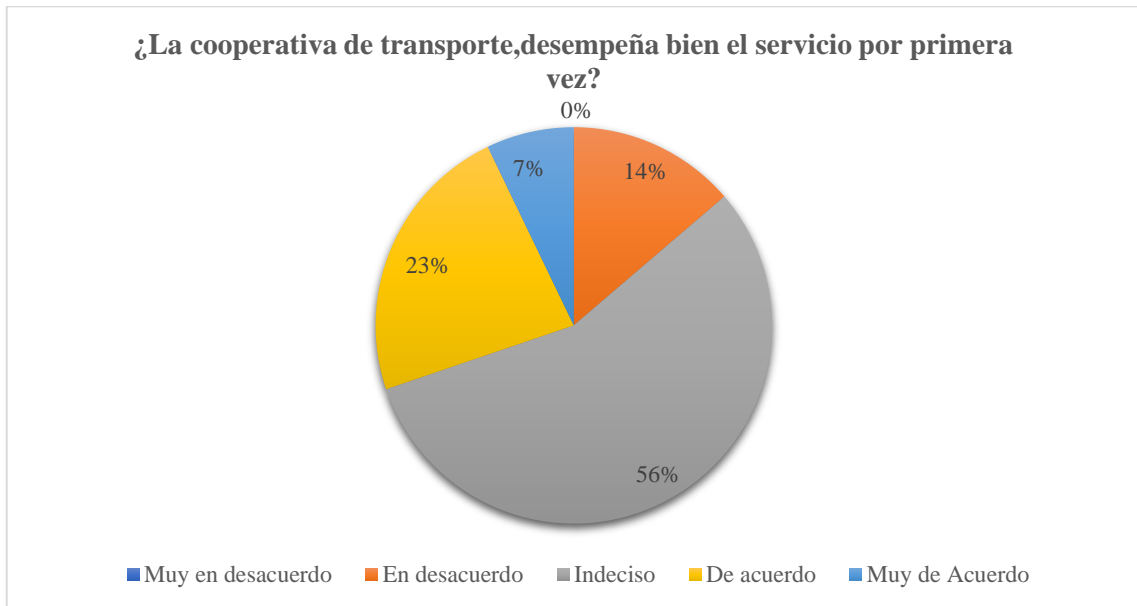


Ilustración 4-3: Desempeño bien del servicio

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

Los datos recopilados de la pregunta sobre si la cooperativa de transporte desempeña bien el servicio en la primera vez, han generado respuestas distintas entre ellos, 56% de los usuarios están indecisos, un 23% de acuerdo, con el 14% están en desacuerdo y el 7% respondió muy en desacuerdo.

Interpretación:

Estos resultados sugieren que hay una gran indecisión entre los usuarios sobre si la cooperativa de transporte Colta desempeña bien su servicio de primera vez. Además, hay un porcentaje considerable de los usuarios que no están de acuerdo o están muy en desacuerdo con la calidad del servicio en la primera experiencia. Esto puede indicar una posible área de mejora para la cooperativa en términos de su desempeño inicial y la satisfacción del cliente.

4.- ¿La cooperativa de transporte debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo?

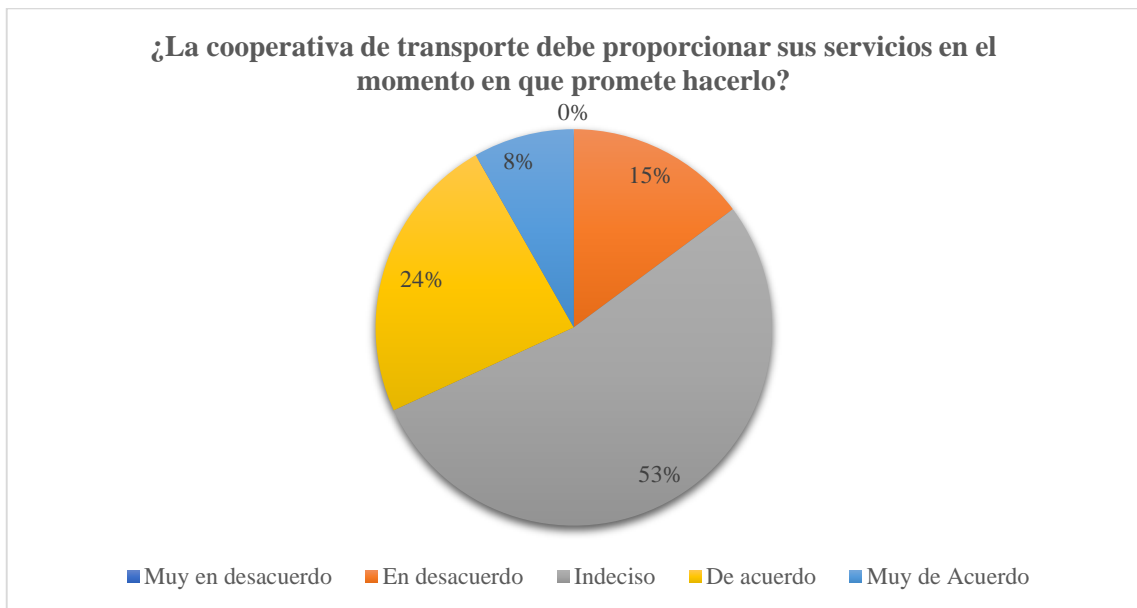


Ilustración 4-4: Servicios en el momento

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

La información recabada de la pregunta si la cooperativa de transporte debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo, generaron que los encuestados con el 53% están indecisos, con un 24% se encuentran de acuerdo, el 15% de ellos está en desacuerdo y con un 8% opinaron que están muy en desacuerdo.

Interpretación:

Dentro de estos resultados revelan una falta de consenso sobre si la cooperativa de transporte Colta debe cumplir con su promesa y proporcionar los servicios en el momento prometido. Existe un porcentaje significativo de usuarios que están indecisos, lo que no tienen una posición clara al respecto. Esto puede reflejar la percepción de que las circunstancias pueden influir en la capacidad de la cooperativa para cumplir con los plazos establecidos.

5.- ¿La cooperativa de transporte debe insistir en registros libres de fallas o errores al momento de brindar el servicio?

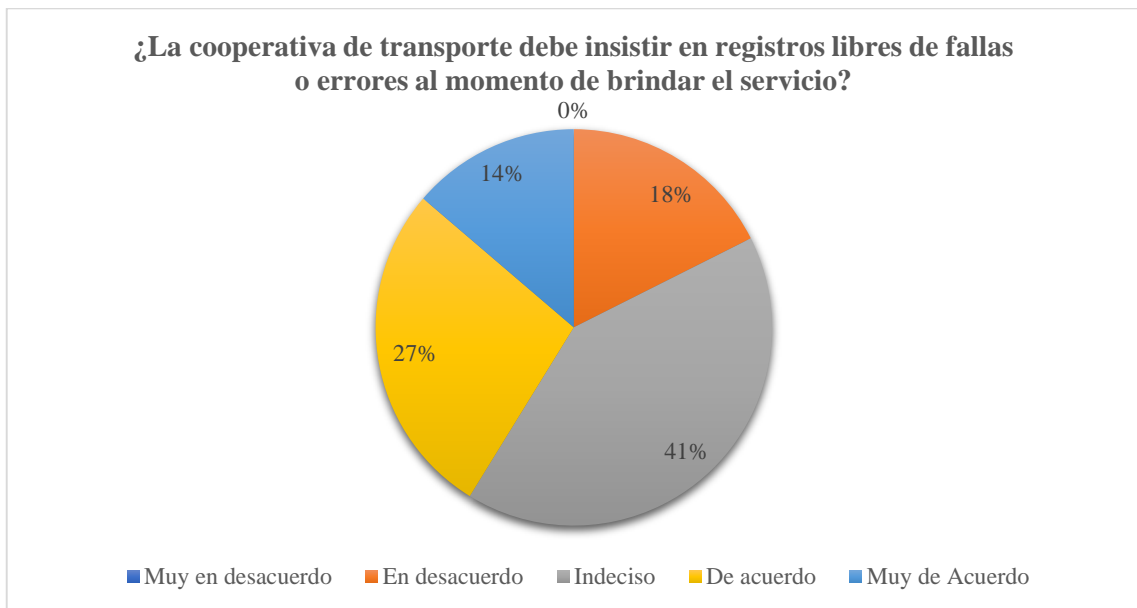


Ilustración 4-5: Registros libres

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

La recolección de datos de la pregunta planteada sobre si la cooperativa de transporte debe insistir en registros libres de fallas o errores al momento de brindar el servicio, han producido respuestas diversas entre los encuestados, con el 41% de las personas se encuentran indecisas, con un 27% de las personas están de acuerdo, el 18% de ellas están en desacuerdo y el 14% de las personas muy en desacuerdo.

Interpretación:

Utilizando los datos obtenidos existe una falta de interés por parte de la cooperativa de transporte al momento de insistir en los registros de fallas o errores al brindar el servicio. Hay un porcentaje considerable de personas que están indecisas, lo que indica que no lo tienen claro. Esto puede sugerir que la importancia de mantener registros precisos y libres de errores puede variar entre los usuarios.

6.- ¿La cooperativa de transporte debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?

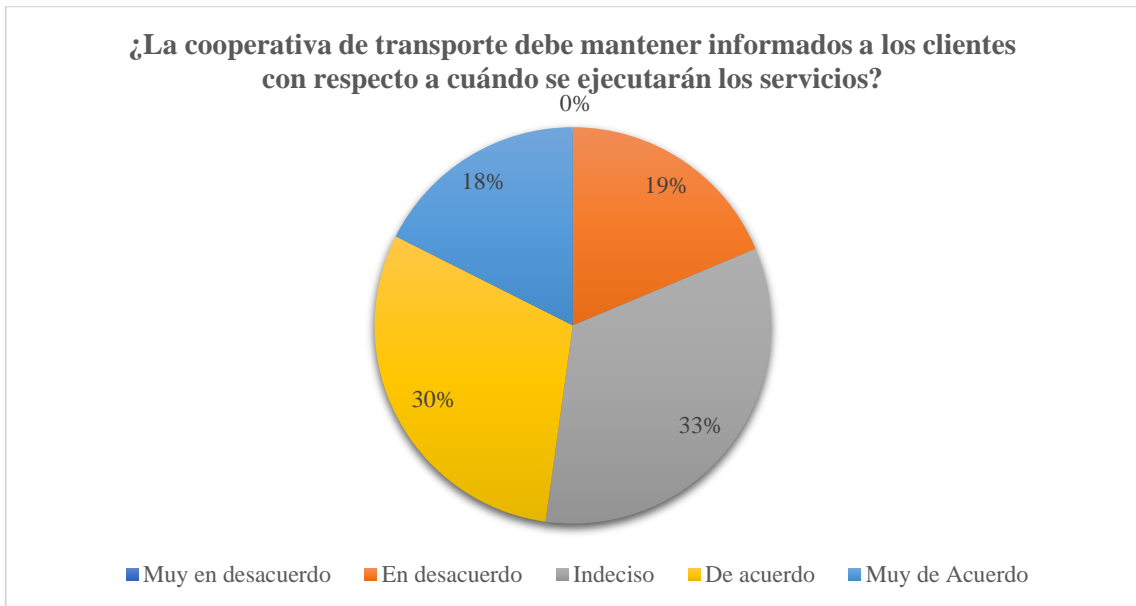


Ilustración 4-6: Información a los clientes

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

De los datos recopilados acerca de si la cooperativa de transporte debe mantener informados a los clientes sobre la programación de los servicios, se obtiene que un 33% de los encuestados están indecisos, mientras que el 30% están a favor, el 19% de ellos expresan su desacuerdo y un 18% muestra que está muy en desacuerdo.

Interpretación:

Con estos resultados señalan una carencia de información en relación a si la cooperativa de transporte debe mantener a sus clientes al tanto de la programación de los servicios. El mayor porcentaje está conformado por encuestados que se sienten indecisos, insinuando una variabilidad en la importancia percibida de mantener a los clientes informados entre los encuestados. No obstante, una proporción significativa de personas concuerda en que la cooperativa debería proporcionar esta información, lo que puede reflejar distintas expectativas o preferencias en cuanto a la comunicación entre la cooperativa y sus usuarios.

7.- ¿Los empleados de la cooperativa de transporte deben dar un servicio rápido?

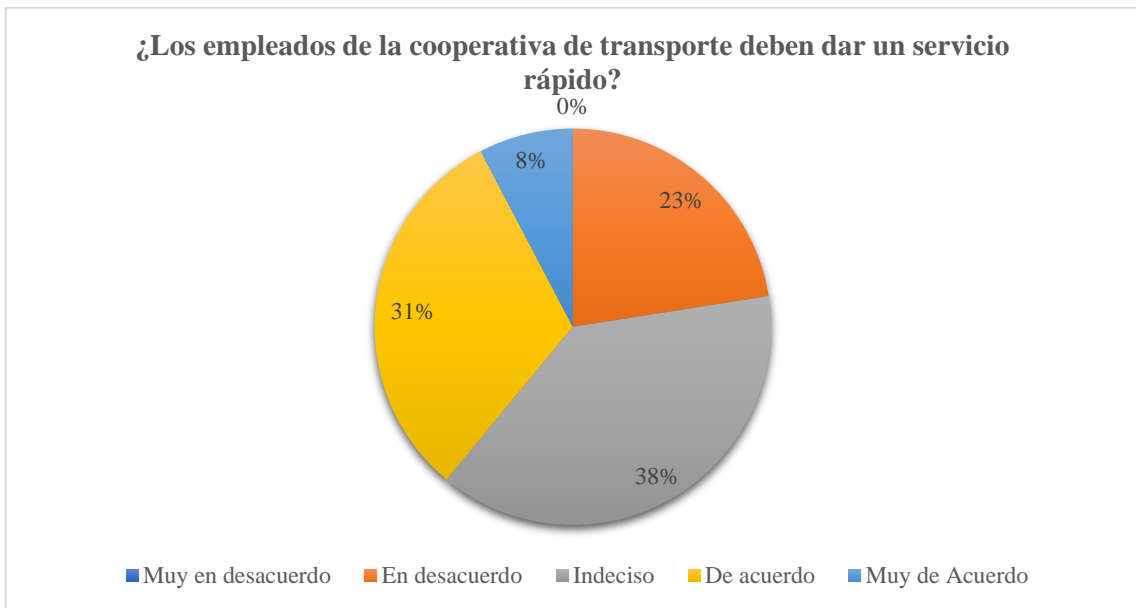


Ilustración 4-7: Servicio rápido

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

La recolección de información sobre si los empleados de la cooperativa de transporte deben brindar un servicio rápido, han dado lugar a diferentes respuestas entre los encuestados, el 38% de las personas están indecisas, con un 31% de las personas están de acuerdo, el 23% de las personas están en desacuerdo y el 8% de las personas están muy en desacuerdo.

Interpretación:

Con estos resultados de la pregunta evidencian una falta de acuerdo en cuanto si los empleados de la cooperativa de transporte deben dar un servicio rápido. Hay un significativo porcentaje considerable de personas que están indecisas, lo que sugiere que no tienen una postura clara al respecto. Esto puede reflejar diferentes perspectivas sobre la importancia de la velocidad en el servicio, ya que algunas personas pueden valorar más la eficiencia y rapidez, mientras que otras pueden priorizar otros aspectos del servicio.

8.- ¿Los empleados de la cooperativa de transporte están dispuestos a ayudarles?

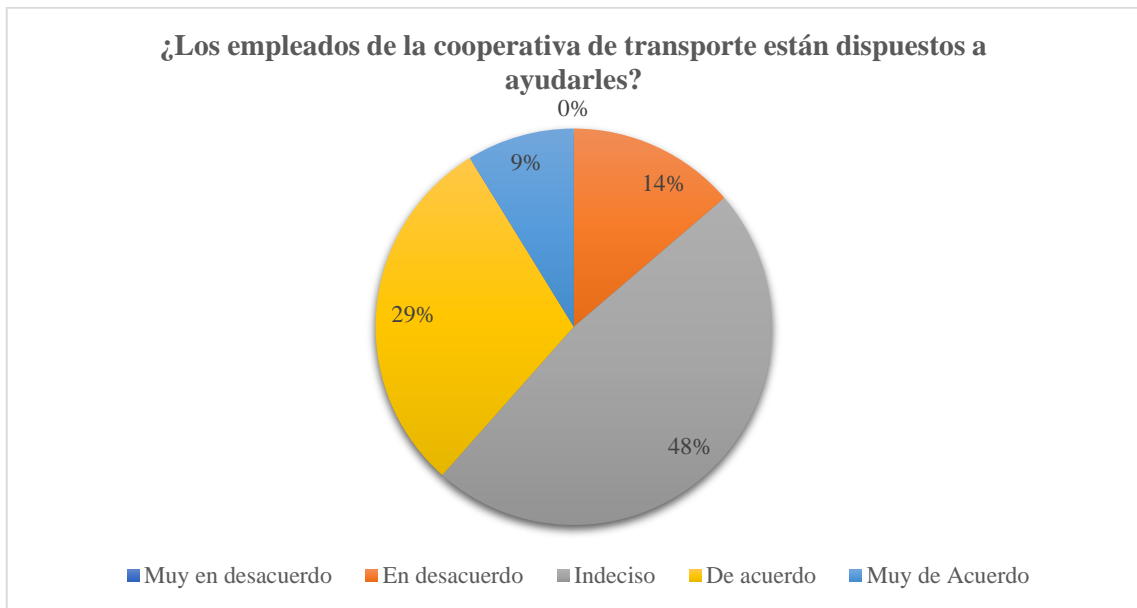


Ilustración 4-8: Empleados dispuestos a ayudarles

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

Los resultados obtenidos referentes a la pregunta sobre si los empleados de la cooperativa de transporte están dispuestos a ayudar, con un 48% de las personas se encuentran indecisas, el 29% de las personas están de acuerdo, el 14% de las personas están en desacuerdo y el 9% de las personas muy en desacuerdo.

Interpretación:

Dentro de estos resultados se evidencia una falta de consenso entre las personas y la cooperativa sobre si los empleados de la cooperativa de transporte están dispuestos a ayudar a los clientes. La indecisión es el porcentaje más alto, lo que sugiere que las percepciones sobre la disposición de los empleados para brindar ayuda pueden variar entre los encuestados. Al mismo tiempo, una proporción significativa de personas está de acuerdo en que los empleados están dispuestos a ayudar.

9.- ¿Los empleados de la cooperativa de transporte, nunca están demasiado ocupados para ayudarles?

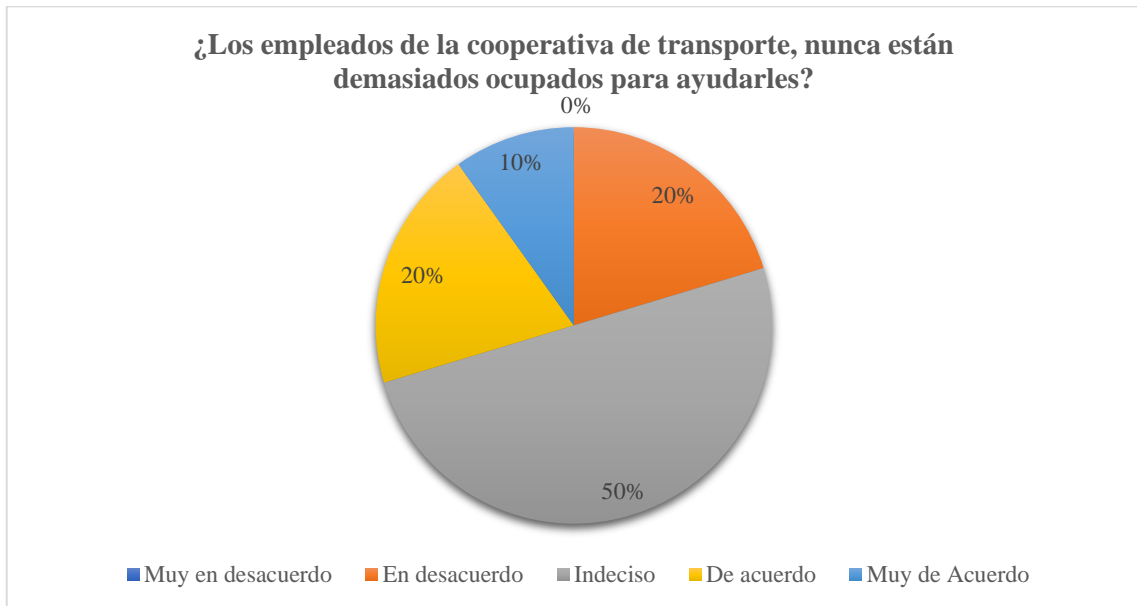


Ilustración 4-9: Empleados no están demasiado ocupados

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

Las respuestas proporcionadas por los encuestados de la pregunta formulada acerca de si los empleados de la cooperativa de transporte nunca están demasiado ocupados para ayudarles, han resultado varias respuestas, un 50% de los encuestados muestra una indecisión, mientras que el 20% concuerda, el 20% no está de acuerdo y un 10% expresa que está muy en desacuerdo.

Interpretación:

De lo obtenido revelan una discrepancia sobre si los empleados de la cooperativa de transporte están siempre disponibles y nunca están demasiado ocupados para brindar ayuda. Esto puede reflejar diferentes experiencias individuales o percepciones sobre la disponibilidad y capacidad de los empleados para brindar asistencia en situaciones de alta demanda. También es importante considerar la posibilidad de que la disponibilidad y carga de trabajo varíen según las circunstancias específicas.

10.- ¿El comportamiento de los empleados de la cooperativa de transporte, influye confianza en usted?

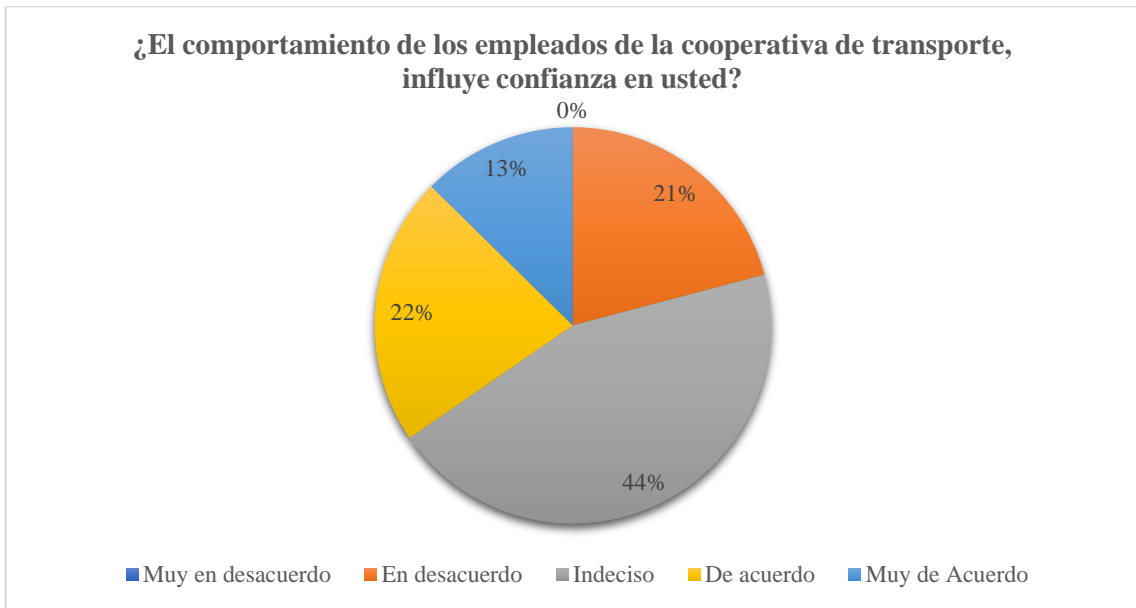


Ilustración 4-10: Comportamiento de los empleados

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

La información recabada con respecto sobre si el comportamiento de los empleados de la cooperativa de transporte influye en la confianza del encuestado, el 44% de los encuestados se encuentran indecisos, un 22% se encuentran de acuerdo, mientras que el 21% en desacuerdo y un 13% de los usuarios muy en desacuerdo.

Interpretación:

Esto refleja la falta de consenso acerca de si las acciones de los trabajadores de la cooperativa de transporte ejercen influencia en la confianza. La indecisión es el porcentaje más alto, sugiriendo que la conexión entre las acciones de los empleados y la confianza es interpretada de forma variable por los encuestados. Podría esto señalar que las interacciones con los empleados y su conducta pueden tener un rol significativo en la generación o pérdida de confianza en la cooperativa de transporte.

11.- ¿Se siente seguro en las transacciones con la cooperativa de transporte?

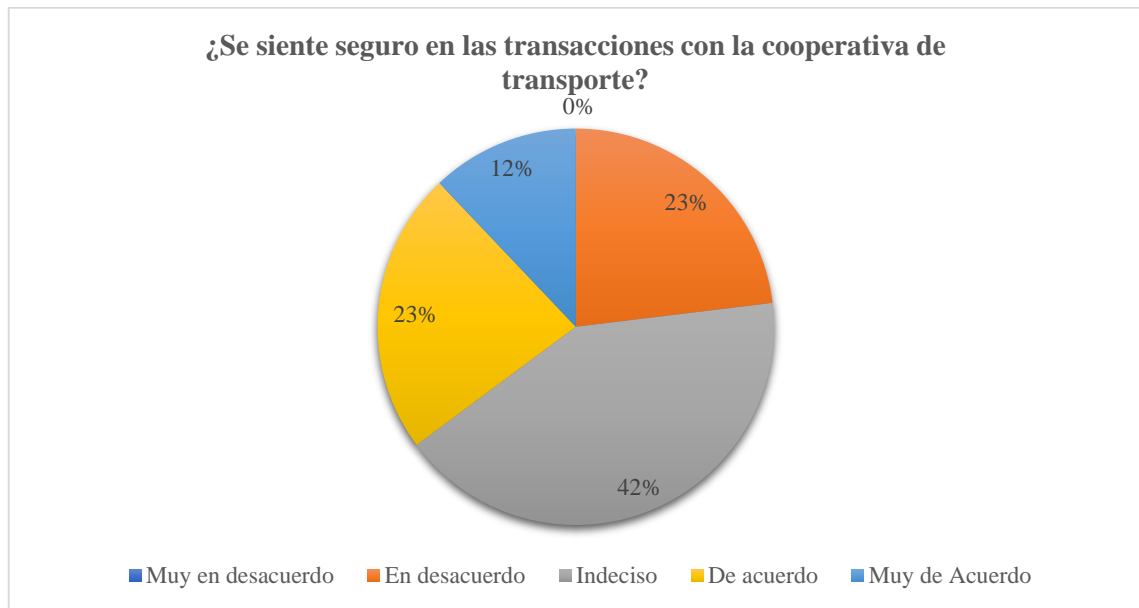


Ilustración 4-11: Transacciones seguras

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

De los resultados derivados de la pregunta formulada acerca de si se siente seguro en las transacciones con la cooperativa de transporte, se han manifestado variadas respuestas, un 42% de los encuestados no han alcanzado una conclusión definitiva, mientras que un 23% respalda la afirmación, otro 23% la rechaza y un 12% está muy en desacuerdo.

Interpretación:

Los resultados evidencian una falta de acuerdo en cuanto a si los encuestados experimentan sensación de seguridad en las transacciones realizadas con la cooperativa de transporte. El porcentaje más prominente corresponde a la indecisión, insinuando una posible variabilidad en las percepciones de seguridad entre los encuestados. Además, se nota una cifra significativa de personas que discrepan en gran medida, lo que apunta a una falta de seguridad en las transacciones. Esto podría indicar inquietudes o experiencias previas relacionadas con la seguridad en las interacciones comerciales con la cooperativa de transporte.

12.- ¿Los empleados de la cooperativa de transporte, son corteses de manera constante con ustedes?

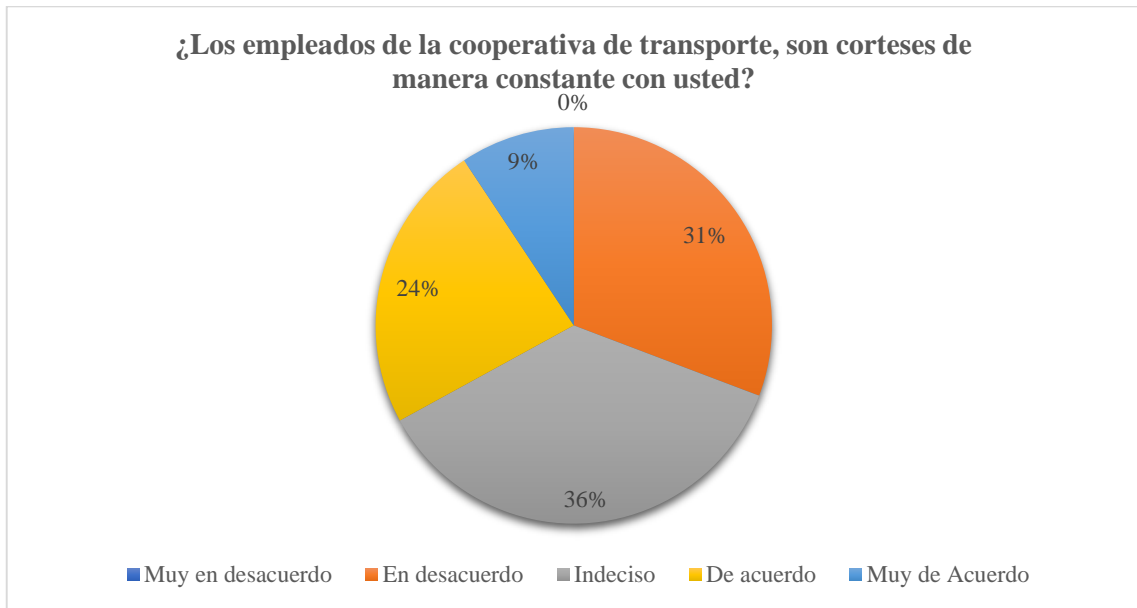


Ilustración 4-12: Empleados son corteses

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

Dentro de los datos obtenidos de la pregunta planteada sobre si los empleados de la cooperativa de transporte son corteses de manera constante con usted, el 36% de los encuestados se encuentran indecisos, con un 24% de los usuarios están de acuerdo, el 31% de las personas están en desacuerdo y el 9% de los encuestados están muy en desacuerdo.

Interpretación:

El porcentaje más destacado pertenece a las personas que están indecisos, lo que sugiere que la apreciación de la cortesía por parte de los empleados podría diferir entre los encuestados. No obstante, una proporción significativa de personas difiere o está muy en desacuerdo, lo que apunta a la ausencia de una cortesía constante en las interacciones con los empleados de la cooperativa de transporte. Esto posiblemente refleja experiencias o percepciones individuales sobre la calidad del servicio al cliente y las relaciones con los empleados de la cooperativa.

13.- ¿Los empleados de la cooperativa de transporte, tienen conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios?

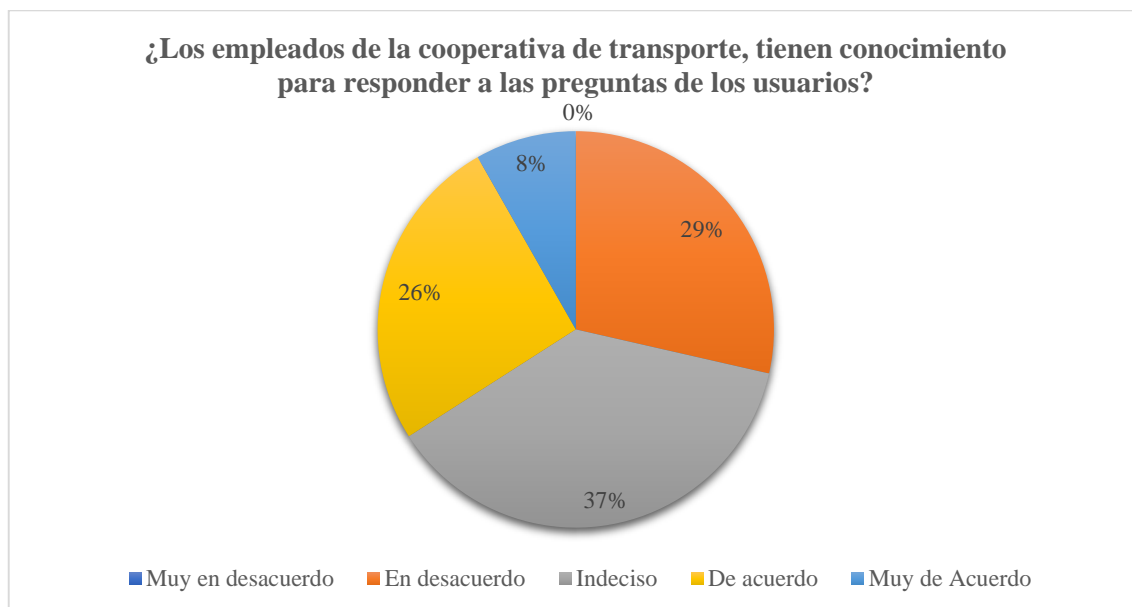


Ilustración 4-13: Conocimiento para responder preguntas

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

De la información recabada acerca de si los empleados de la cooperativa de transporte, tiene conocimiento para responder las preguntas de los usuarios, se han obtenido respuestas variadas de los encuestados, un 37% de las personas se encuentran indecisas, el 26% de los encuestados están de acuerdo, un 29% de las personas en desacuerdo y el 8% de las personas están muy en desacuerdo.

Interpretación:

Se observa una falta de consenso en relación a si los empleados de la cooperativa de transporte poseen el conocimiento requerido para responder a las consultas de los usuarios. El mayor porcentaje se atribuye a la indecisión, sugiriendo así que la percepción del conocimiento de los empleados puede cambiar entre quienes respondieron a la encuesta. Sin embargo, un número considerable de individuos muestra desacuerdo o una fuerte disconformidad, evidenciando así su percepción sobre la falta de conocimiento necesario por parte del personal para dar respuesta a las inquietudes del público.

14.- ¿La cooperativa de transporte da atención individualizada a los clientes?

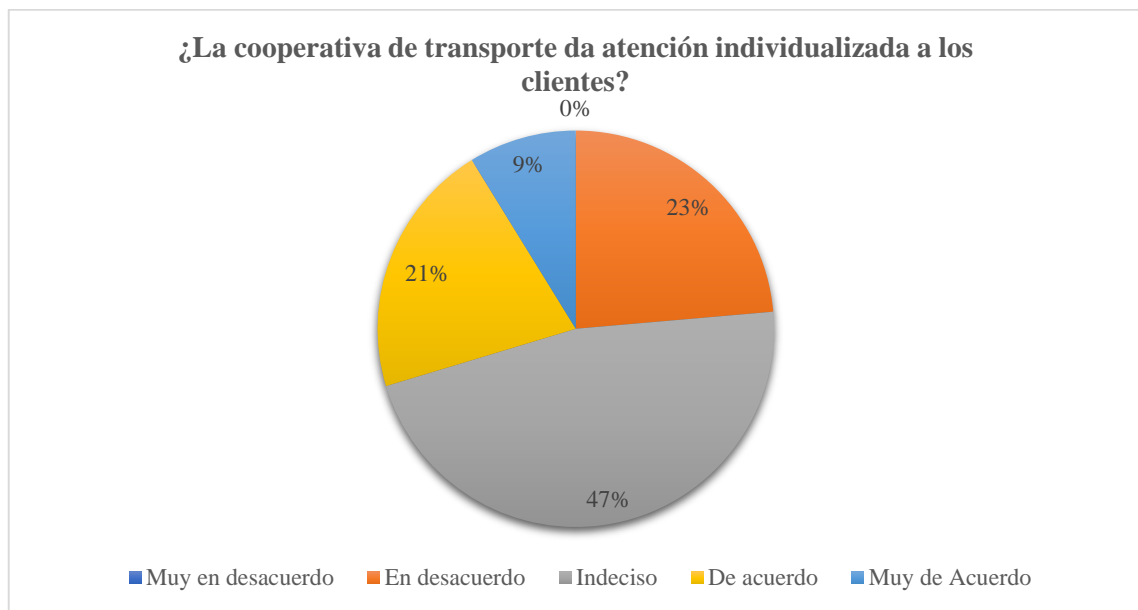


Ilustración 4-14: Atención individualizada

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

A partir de las respuestas realizadas acerca del grado de atención individualizada brindada por parte de la cooperativa de transporte hacia sus clientes según las respuestas recolectadas, el 47% no ha emitido una respuesta definitiva, mientras que el 21% manifiesta conformidad, un 23% no está satisfecho y el 9% de las personas muy en desacuerdo.

Interpretación:

Una carencia de acuerdo se evidencia en relación a si la cooperativa de transporte ofrece una atención individualizada a los clientes. Los individuos indecisos constituyen el porcentaje más alto, lo cual implica una posible variabilidad en la percepción de recibir atención individualizada dentro del grupo de encuestados. Aunque una parte significativa de las personas no está de acuerdo o está en desacuerdo, lo cual muestra que no sienten que reciben un trato personalizado por parte de la cooperativa de transporte. La situación puede mostrar las distintas percepciones individuales sobre la calidad del servicio y la personalización en las interacciones con la cooperativa.

15.- ¿La cooperativa de transporte tiene empleados que den atención personal, a cada uno de los usuarios?

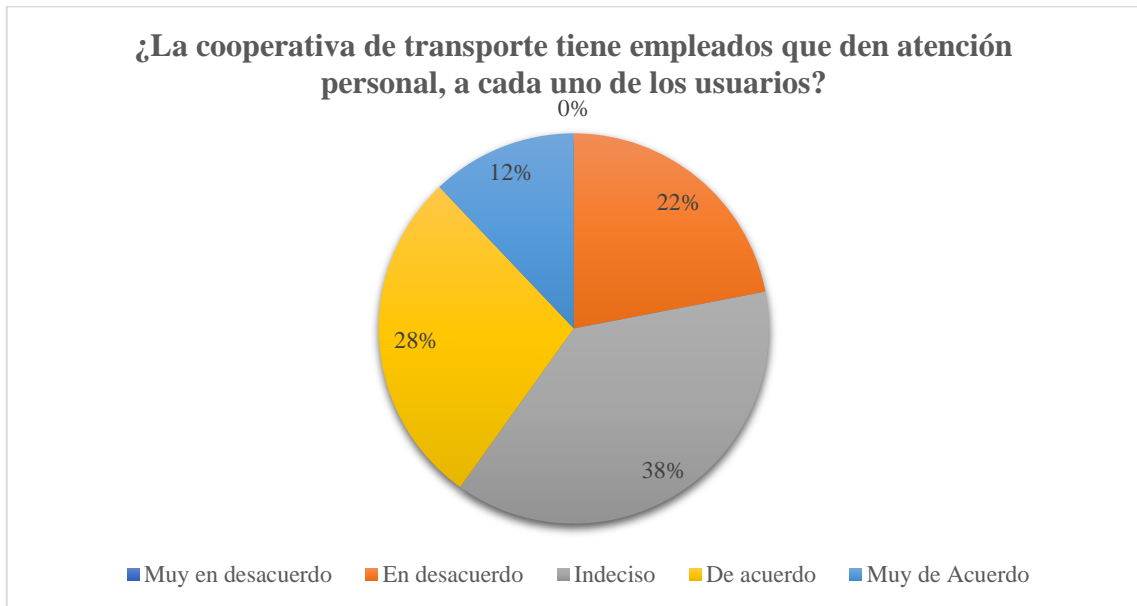


Ilustración 4-15: Atención personal

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

La obtención de datos relacionados con la pregunta planteada sobre si la cooperativa de transporte cuenta con personal dispuesto a atender individualmente a todos sus usuarios ha generado respuestas diversas por parte de los encuestados, un 38% se encuentran indecisos al respecto, mientras que el 28% están de acuerdo, un 22% en desacuerdo y el 12% muy en desacuerdo.

Interpretación:

Estos resultados revelan una carencia de voluntad respecto a si la cooperativa de transporte dispone de personal dedicado a atender personalmente a cada uno de los usuarios. Las personas indecisas arrojan el porcentaje más alto, indicando así una variedad en cuanto a cómo perciben ellos la atención personalizada. Un número considerable de personas muestra su desaprobación o desacuerdo importante, señalando así su percepción negativa respecto a la existencia de empleados capaces brindar una atención personalizada a todos los usuarios dentro de la cooperativa.

16.- ¿La cooperativa de transporte se preocupa de sus mejores intereses?

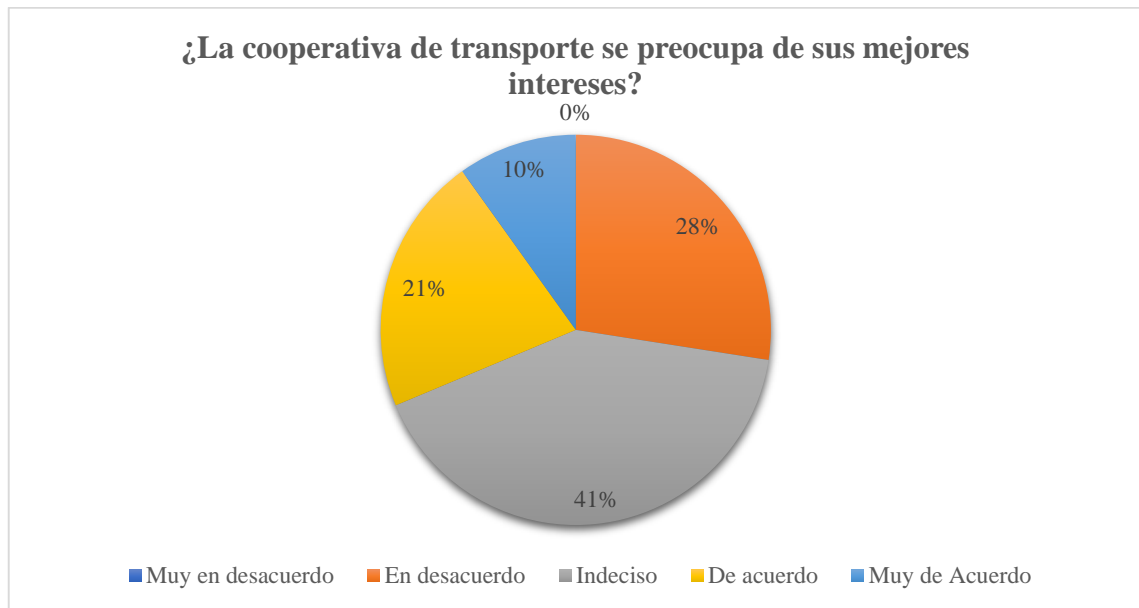


Ilustración 4-16: Mejores intereses

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

Con los datos obtenidos de la pregunta planteada sobre si la cooperativa de transporte se preocupa por los mejores intereses de los usuarios, el 41% de las personas se encuentran indecisas, el 21% de las personas están de acuerdo, el 28% de las personas están en desacuerdo, el 10 de los encuestados están muy en desacuerdo.

Interpretación:

Estos datos evidencian una falta común en cuanto a si la cooperativa de transporte pone prioridad en los mejores intereses y satisfacción general del cliente. La mayor parte pertenece a las personas indecisas, lo que implica que la percepción acerca de la preocupación por los intereses de los usuarios puede cambiar. Un gran porcentaje de encuestados muestra su desacuerdo o fuerte desaprobación, lo cual indica una falta percibida de compromiso por parte de la cooperativa hacia los intereses más favorecedores para los usuarios.

17.- ¿Los empleados de la cooperativa de transporte entienden las necesidades específicas de usted?

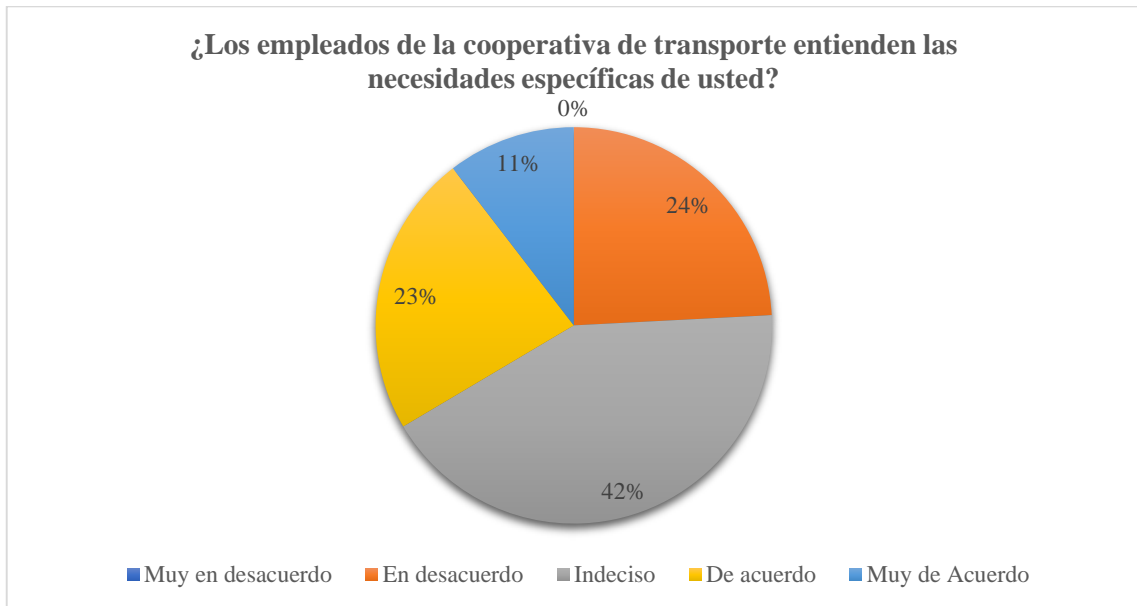


Ilustración 4-17: Necesidades específicas

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

Las respuestas a la pregunta sobre si los empleados de la cooperativa de transporte entienden las necesidades específicas de usted fueron variadas, el 42% de las personas están indecisos, un 23% de las personas están de acuerdo, el 24% de las personas están en desacuerdo y el 11% de ellas muy en desacuerdo.

Interpretación:

De estos resultados se evidencia una falta de concordancia acerca del grado en que el personal del servicio cooperativo entiende las necesidades particulares manifestadas por los encuestados. Los encuestados indecisos muestran el mayor porcentaje, lo que sugiere que la percepción de comprender las necesidades entre ellos. Sin embargo, hay un porcentaje considerable de personas que no están conformes o están totalmente en desacuerdo con esto, indicando una falta percibida en la comprensión por parte del personal hacia sus requerimientos individuales.

18.- ¿La cooperativa de transporte tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes?

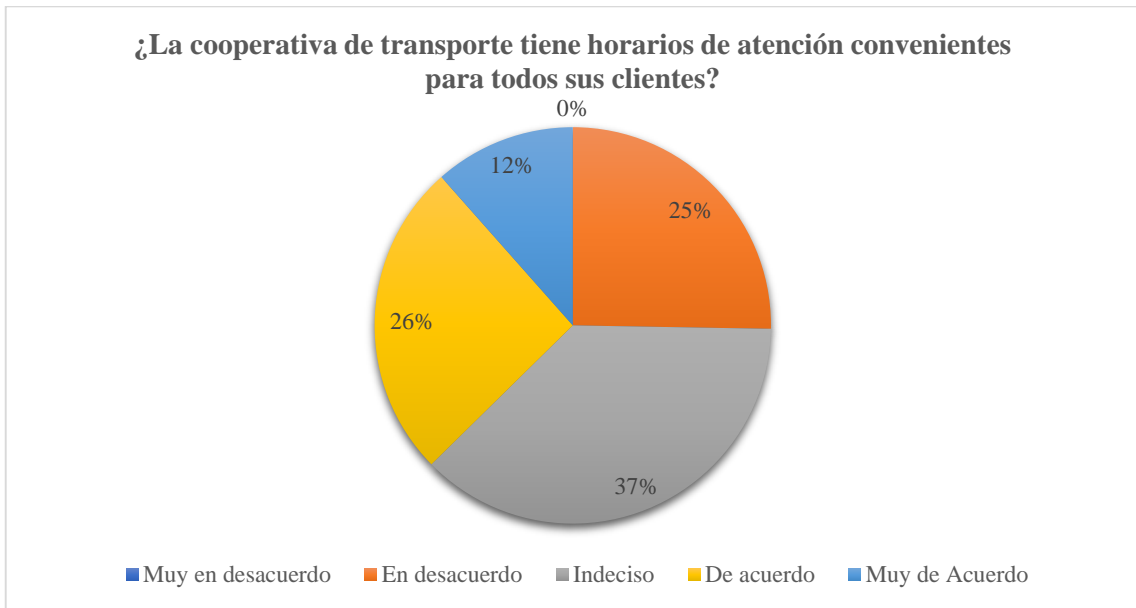


Ilustración 4-18: Horarios de atención

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

A partir de la información recopilada de la pregunta formulada acerca de si la cooperativa de transporte tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes, se presentan distintas respuestas entre los encuestados, un 37% de las personas se encuentran indecisas, con un 26% de las personas están de acuerdo, el 25% de ellas en desacuerdo y un 12% de las personas están muy en desacuerdo.

Interpretación:

Esto indica una carencia de acuerdo en relación a si la cooperativa de transporte ofrece horarios de atención que sean convenientes para todos sus clientes. La cifra más prominente corresponde a las personas indecisas, lo cual sugiere una posible variabilidad en la percepción de la conveniencia de los horarios entre los encuestados. Una proporción significativa de personas difiere en gran medida, lo que apunta a que no perciben que los horarios de atención sean adecuados para todos los clientes.

19.- ¿La cooperativa de transporte tiene equipos, unidades de aspecto moderno?

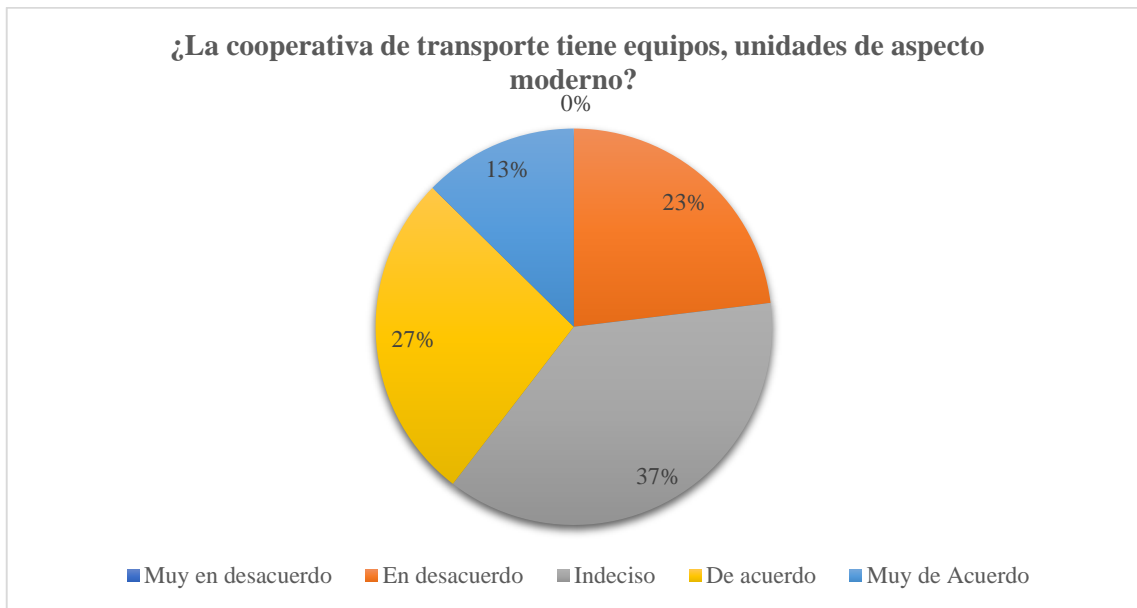


Ilustración 4-19: Equipos modernos

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

La información recabada de la pregunta sobre si la cooperativa de transporte tiene equipos y unidades de aspectos moderno, el 37% de los encuestados están indecisos, con el 27% de las personas están de acuerdo, un 23% de las personas están en desacuerdo y el 13% de las personas están muy en desacuerdo.

Interpretación:

La recolección de datos revela una falta de acuerdo sobre si la cooperativa de transporte tiene equipos y unidades de aspecto moderno. Con el porcentaje más alto corresponde a las personas indecisos, lo que sugiere que la percepción del aspecto moderno puede variar entre los encuestados. Sin embargo, un porcentaje considerable de personas está en desacuerdo o muy en desacuerdo, lo que indica que no perciben que la cooperativa tenga equipos y unidades de aspecto moderno.

20.- ¿Las instalaciones físicas de la cooperativa de transporte son atractivas?

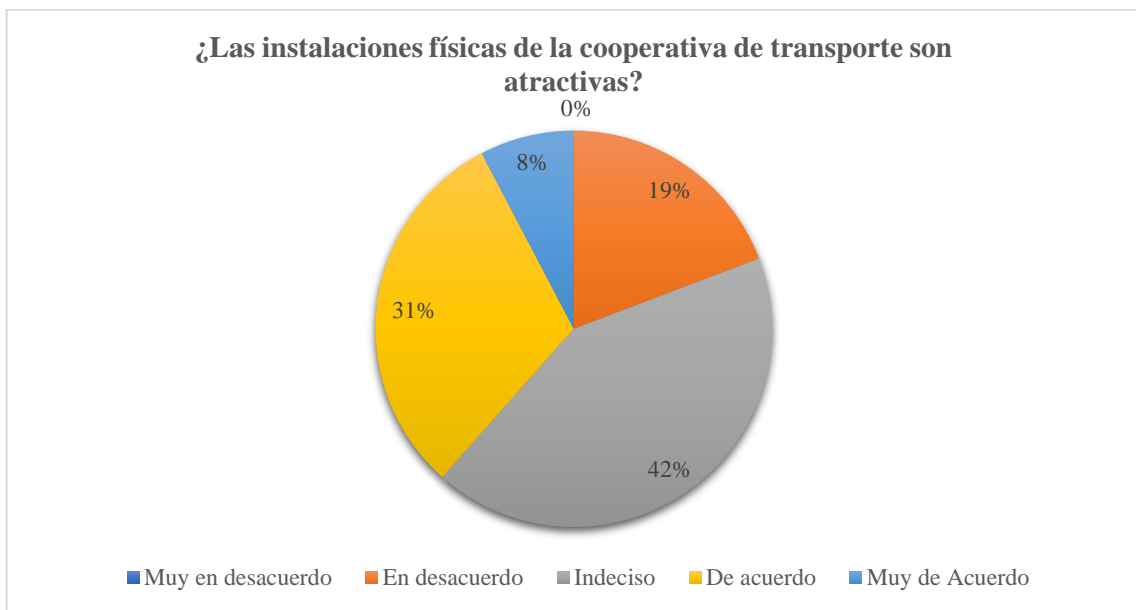


Ilustración 4-20: Instalaciones físicas

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

A partir de la información recabada de la pregunta formulada sobre si las instalaciones físicas de la cooperativa de transporte resultan atractivas, se han obtenido variadas respuestas entre los encuestados, el 42% de las personas están indecisas, un 31% de las personas están de acuerdo, un 19% no están de acuerdo y un 8% muy en desacuerdo.

Interpretación:

Las personas indecisas tienen el porcentaje más alto, lo que sugiere que la percepción de la actividad de las instalaciones puede variar entre los encuestados. Esto puede evidenciar percepciones individuales sobre el diseño, limpieza y comodidad de las instalaciones físicas de la cooperativa de transporte. Es importante tener en cuenta que la percepción de atractividad puede ser subjetiva y variar según las preferencias personales.

21.- ¿Los empleados de la cooperativa de transporte se ven pulcros (de buena presencia con su uniforme)?

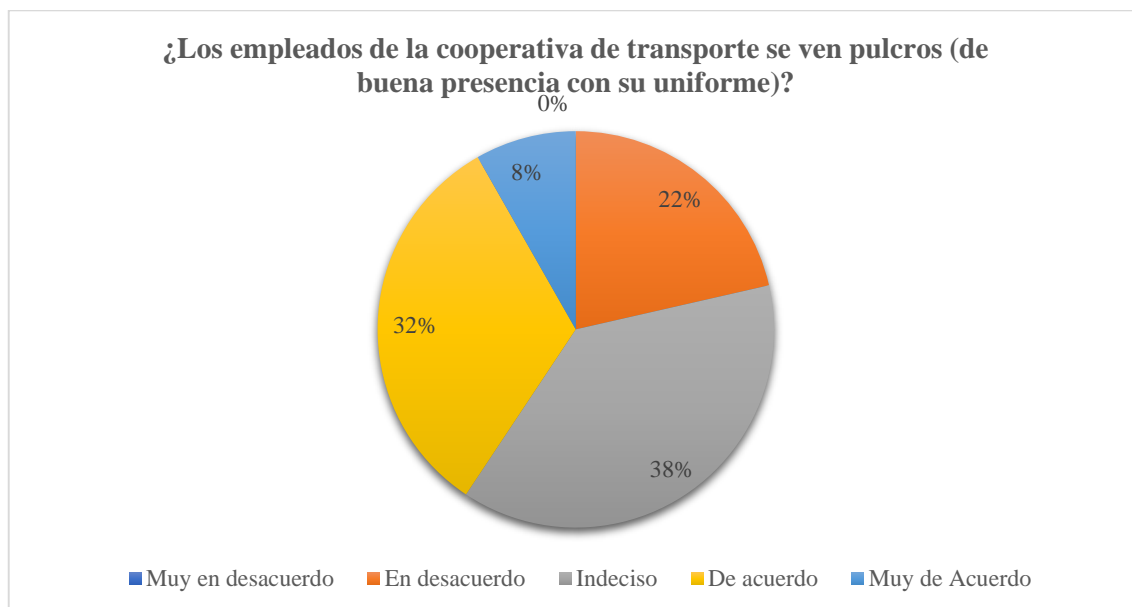


Ilustración 4-21: Buena presencia con uniforme

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

De los resultados obtenidos de la interrogante formulada acerca de si los empleados de la cooperativa de transporte se ven pulcros (de buena presencia con su uniforme), un 38% de las personas se encuentran indecisas, el 32% están de acuerdo, un 22% están en desacuerdo y un 8% están muy en desacuerdo.

Interpretación:

Los resultados indican que no hay concordancia acerca de si los trabajadores del transporte lucen limpios en su uniforme y presentables. Los encuestados indecisos constituyen el mayor porcentaje, lo cual sugiere que hay una diversidad en las opiniones sobre como lucen los empleados. El aspecto y presentación personal de los empleados de la cooperativa de transporte pueden ser temas en base a experiencias o percepciones individuales.

22.- ¿Los materiales asociados con el servicio, son visualmente atractivos para la cooperativa de transporte?

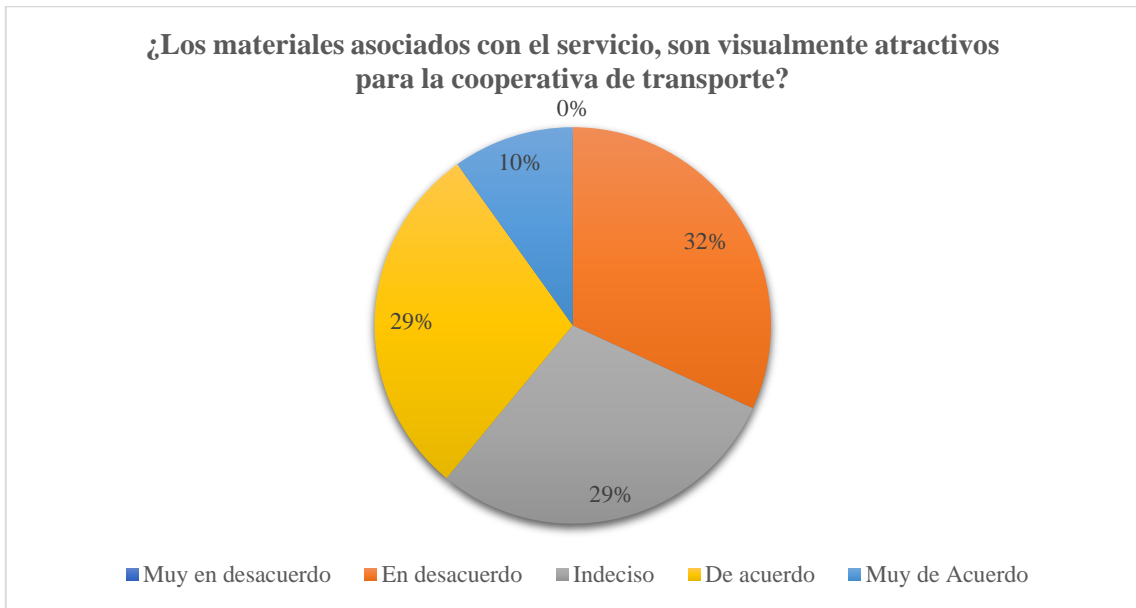


Ilustración 4-22: Materiales asociados con el servicio

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis:

La evaluación de los datos de si los materiales asociados con el servicio, son visualmente atractivos para la cooperativa de transporte, han generado respuestas diversas entre los encuestados, un 29% de las personas se encuentran indecisas, el 29% de las personas están de acuerdo, el 32% de las personas están en desacuerdo y con el 10% de ellas están muy en desacuerdo.

Interpretación:

Estos datos indican una ausencia de consenso en torno a si los elementos relacionados con el servicio tienen un atractivo visual para la cooperativa de transporte. Un porcentaje similar de personas se encuentra tanto indecisas como de acuerdo, lo cual señala una divergencia de opiniones con respecto a la atracción visual de los elementos. Esto podría reflejar distintos gustos y preferencias estéticas de los encuestados, así como estar influido por la calidad del diseño y la presentación de los elementos utilizados por la cooperativa de transporte.

4.2. Resultados y análisis de las fichas de observación

Campos:

1.- Estado de ventanas y parabrisas

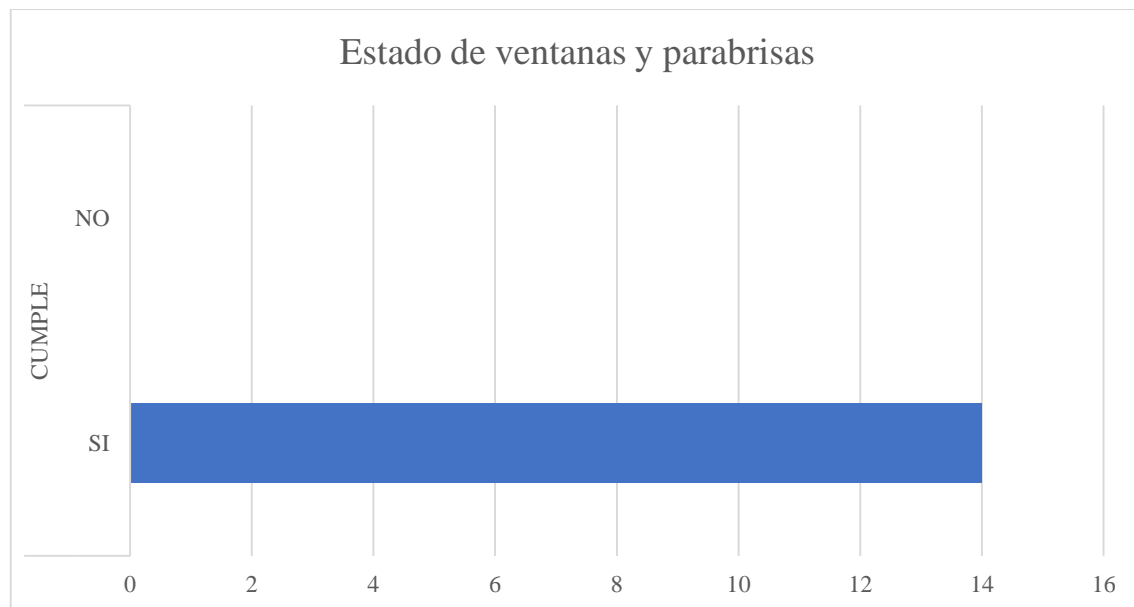


Ilustración 4-23: Estado de ventanas y parabrisas

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Basado en la información recopilada durante la observación llevada a cabo en las distintas unidades de transporte, específicamente en cuanto al estado de las ventanas y parabrisas, se puede concluir que las 14 unidades de la cooperativa están en óptimas condiciones.

Interpretación

Este resultado nos indica que la cooperativa de transporte mantiene y cuida adecuadamente las ventanas y parabrisas de sus vehículos, lo cual es importante para garantizar la seguridad y comodidad de los pasajeros. Un buen estado de las ventanas y parabrisas ayuda a continuar a la visibilidad adecuada, protección contra los elementos externos y mantenimiento de un ambiente cómodo dentro del vehículo.

2.- Estado de la carrocería y sus elementos

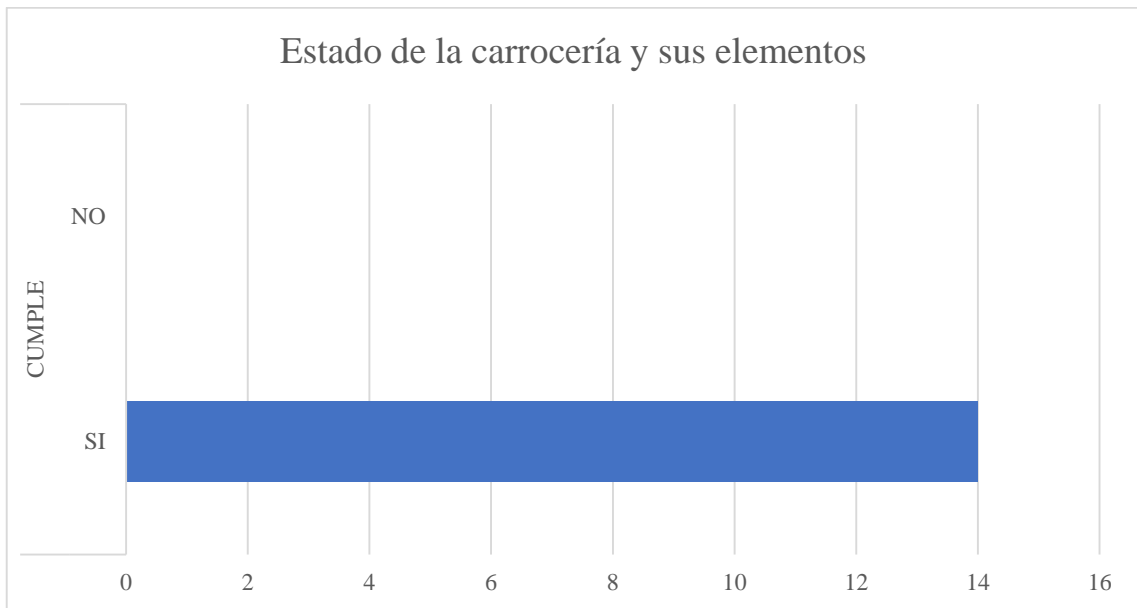


Ilustración 4-24: Estado de la carrocería

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

A partir de los datos extraídos de las unidades de transporte de la cooperativa, es evidente que todas las unidades exhiben una condición positiva en términos de su estructura y componentes. Esto implica que tanto la carrocería de los vehículos como sus elementos asociados, como puertas, luces parachoques y otros, se hallan en un estado óptimo y no presentan daños notables.

Interpretación

El buen estado de la carrocería y sus elementos es esencial para garantizar la seguridad, la funcionalidad y la estética de los vehículos de la cooperativa de transporte. Una carrocería en buen estado puede transmitir confianza a los pasajeros y reflejar el compromiso de la cooperativa con el mantenimiento y el cuidado de sus vehículos.

3.- Existe rótulos con las rutas que se cubren

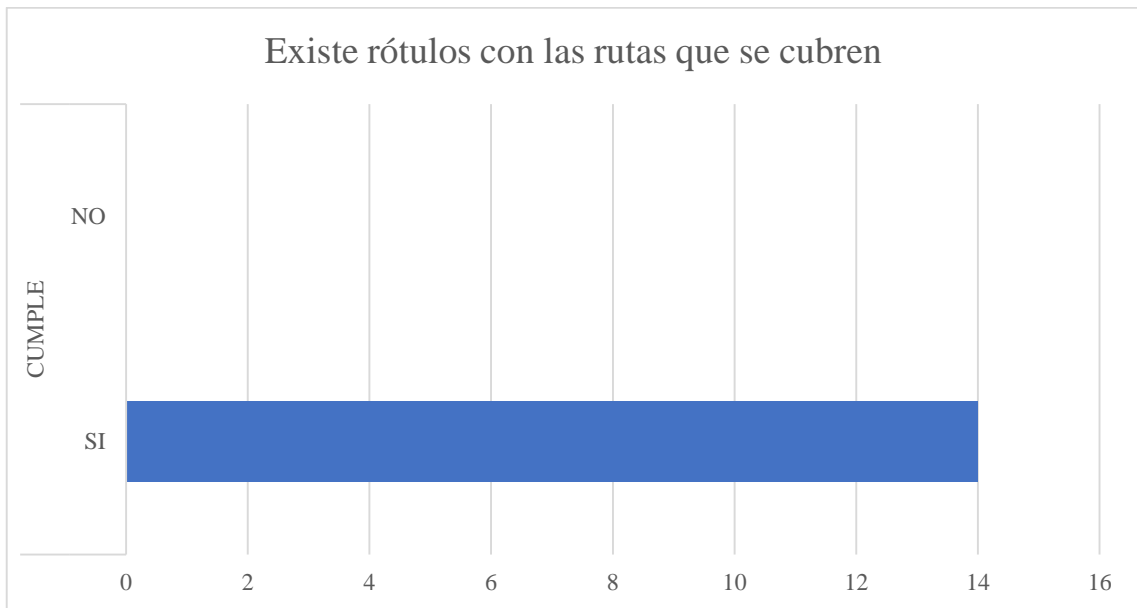


Ilustración 4-25: Rótulos con las rutas

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

De los datos recabados de las 14 unidades de transporte pertenecientes a la cooperativa, cada una de ellas está equipada con letreros que señalan las rutas que recorren. Esta característica conlleva a que los vehículos de la cooperativa presentan marcadores visibles que orientan a los pasajeros acerca de las rutas y destinos a los que se dirigen.

Interpretación

La presencia de rótulos con las rutas es muy útil para los usuarios, ya que les brinda información clara y fácilmente legible sobre el recorrido que realizara el vehículo y los destinos a los que pueden llegar. Esto ayuda a que los pasajeros puedan tomar decisiones informadas sobre que ruta elegir y asegura que se dirijan al destino correcto.

4.- Kit de seguridad como (extintor, botiquín para primeros auxilios, triángulos de seguridad, herramientas de escape de emergencia)

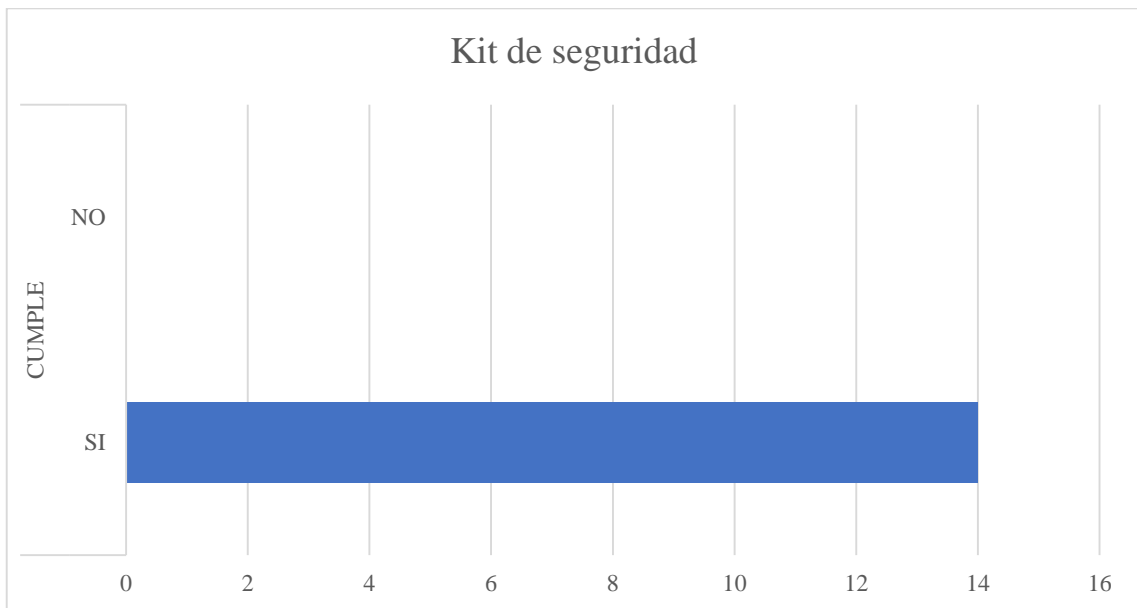


Ilustración 4-26: Kit de seguridad

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Con la totalidad de los datos recopilados de las 14 unidades de transporte que se observaron en la cooperativa, se verifica que todas están equipadas con un conjunto de medidas de seguridad, que incluye extintores, botiquines de primeros auxilios, triángulos de advertencia y herramientas para situaciones de emergencia. Esto indica que en las unidades de la cooperativa se proveen elementos de seguridad con el propósito de asegurar la protección y el bienestar de los pasajeros.

Interpretación

El kit de seguridad este debe incluir diferentes elementos detallados anteriormente, estos elementos son importantes para responder de manera efectiva a situaciones de emergencia de un kit de seguridad demuestra el compromiso de la cooperativa con la seguridad de sus usuarios y su cumplimiento de las normas y regulaciones de seguridad.

5.- Ventanas de los usuarios

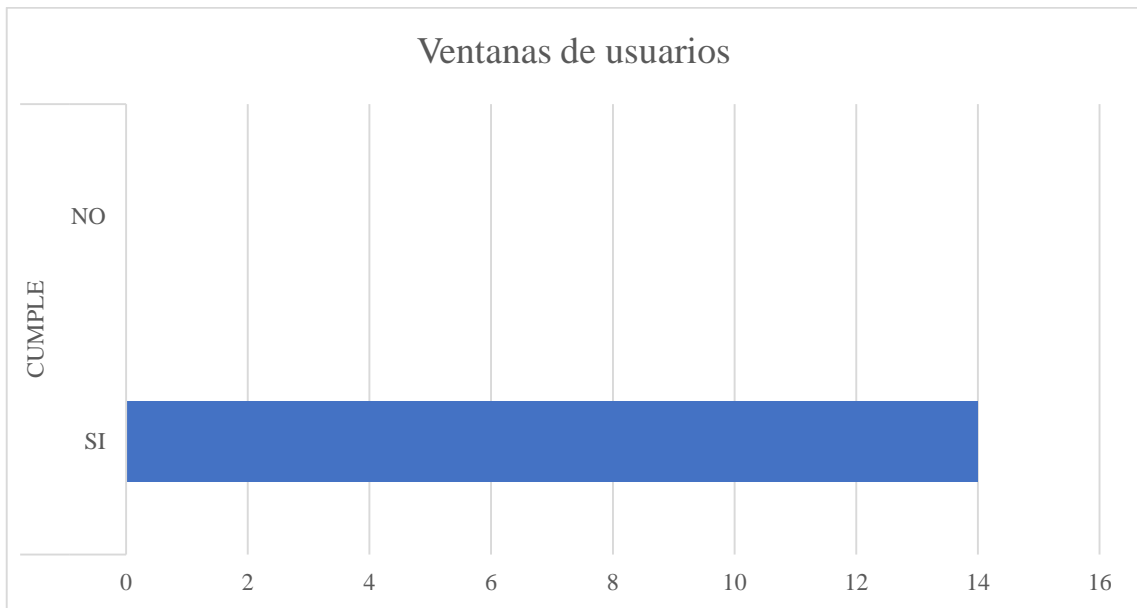


Ilustración 4-27: Ventanas de usuarios

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Los resultados obtenidos indican que las 14 unidades observadas cumplen con este requisito, ya que provee ventilación, visibilidad y mayor comodidad a los usuarios, lo cual resulta ser un elemento crucial para asegurar el bienestar y una experiencia positiva para los pasajeros durante sus viajes.

Interpretación

La totalidad de las unidades que cumplen con este estándar representa un aspecto favorable y puede contribuir a la satisfacción general de los usuarios. Además, este cumplimiento podría indicar que la cooperativa está adoptando estándares de seguridad y comodidad al asegurarse de que todas las unidades cuenten con ventanas adecuadas.

6.- Tipo de piso de la unidad (rugoso, antideslizante, lisó)

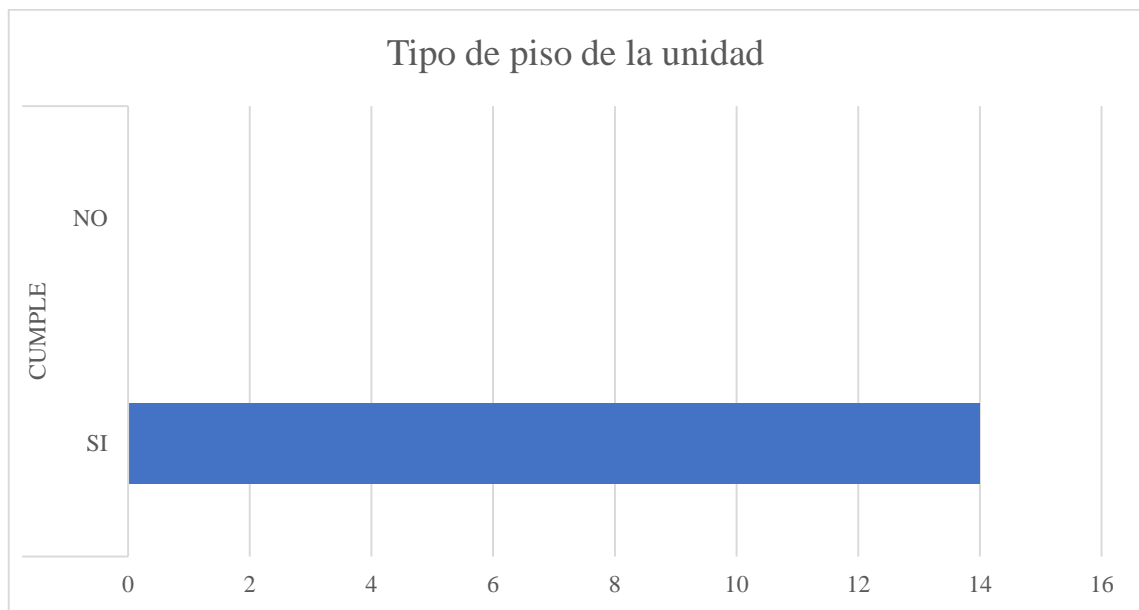


Ilustración 4-28: Tipo de piso

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023

Análisis

Las 14 unidades de la cooperativa de transporte tienen un tipo antideslizante, según los datos obtenidos. Como resultado, el piso de los vehículos empleados por la cooperativa garantiza una superficie segura y cómoda para que los pasajeros viajen.

Interpretación

Un piso antideslizante es importante para garantizar la seguridad de los pasajeros, ya que un piso resbaladizo o en mal estado puede representar un riesgo de caídas y lesiones. Además, incluir superficies antideslizantes, fáciles de limpiar y diseñadas para proporcionar una experiencia cómoda para los pasajeros.

7.- Puertas de servicio deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.

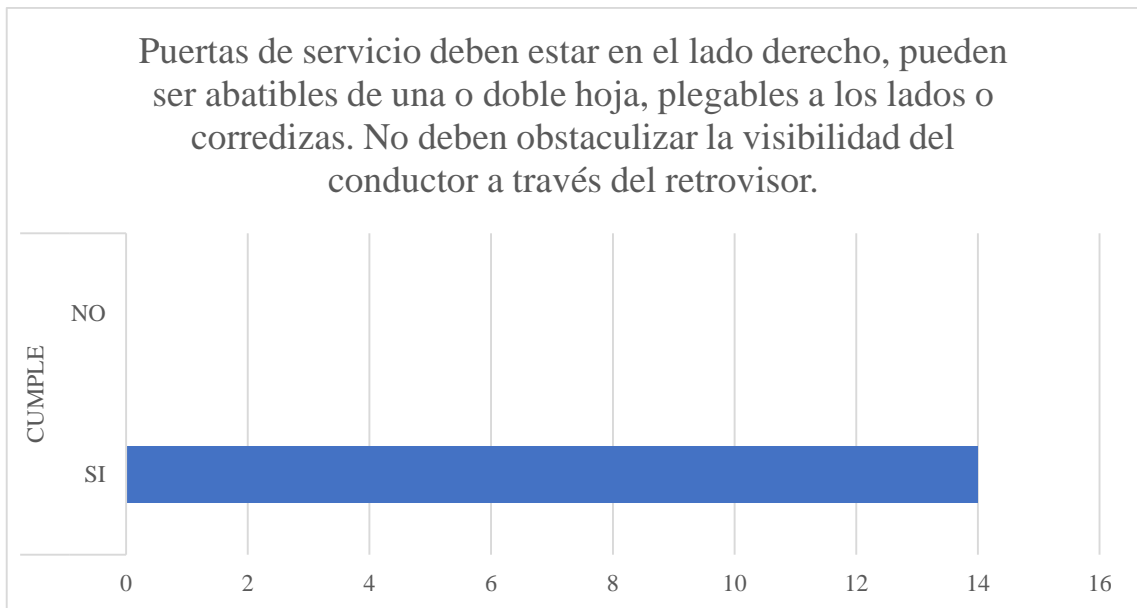


Ilustración 4-29: Puertas de servicios

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

De la información extraída de las 14 unidades de transporte de la cooperativa, es evidente que todas ellas están equipadas con puertas de servicio que se sitúan en el costado derecho y tienen la capacidad de plegarse. Esto sugiere que los vehículos de la cooperativa han sido diseñados de tal forma que sus puertas de servicio pueden doblarse para facilitar la entrada y salida de los usuarios.

Interpretación

La ubicación y el diseño de las puertas de servicio son importantes para garantizar un flujo eficiente de pasajeros y facilitar la entrada y salida del vehículo. Las puertas abatibles ofrecen una apertura más amplia y facilitan al acceso de las personas, así como también permiten el ingreso de equipaje y otros objetos voluminosos.

8.- Las áreas de ingreso y salida deben ser libres y no estar bloqueadas por asientos, asideros intermedios u otros elementos.

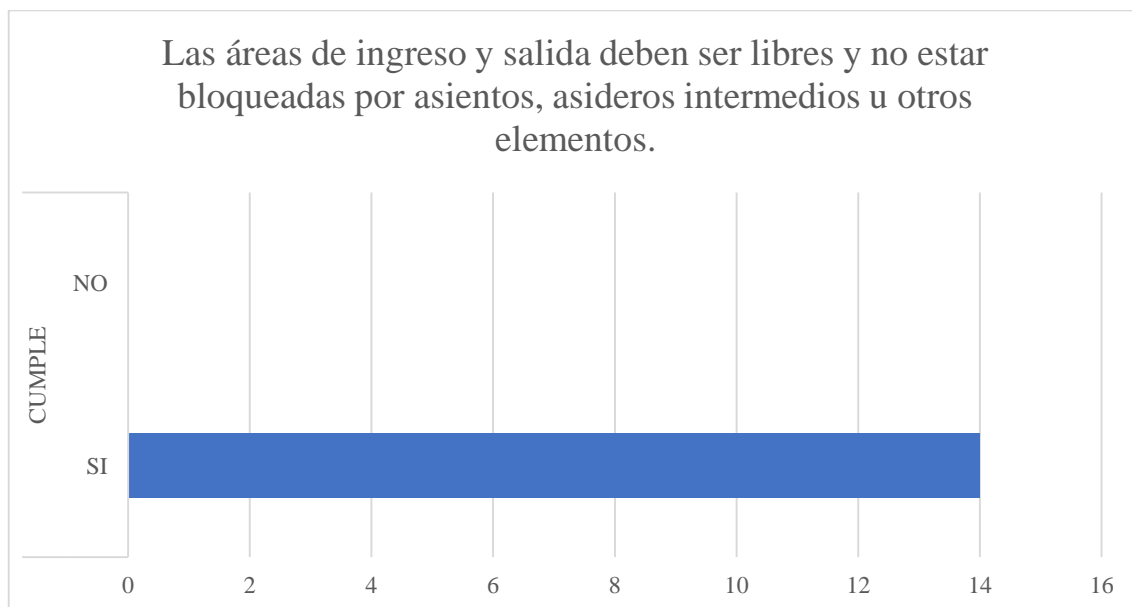


Ilustración 4-30: Áreas de ingreso y salida

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Con los datos recopilados de las 14 unidades de transporte, las cuales todas poseen áreas destinadas para el ingreso y la salida, se puede constatar que dichas áreas en la cooperativa se mantiene despejadas. Además, es crucial evitar cualquier bloqueo en estas áreas, con el propósito de asegurar un acceso fluido y sin ningún tipo de obstáculos.

Interpretación

Los vehículos de la cooperativa están diseñados de manera que las áreas de ingreso y salida sean amplias, accesibles y no estén bloqueadas por elementos que dificulten el flujo de pasajeros. Tener áreas de ingreso y salida libres de obstáculos es fundamental para garantizar la seguridad y comodidad de los pasajeros, así como para facilitar la entrada y salida rápida del vehículo.

9.- Escotillas

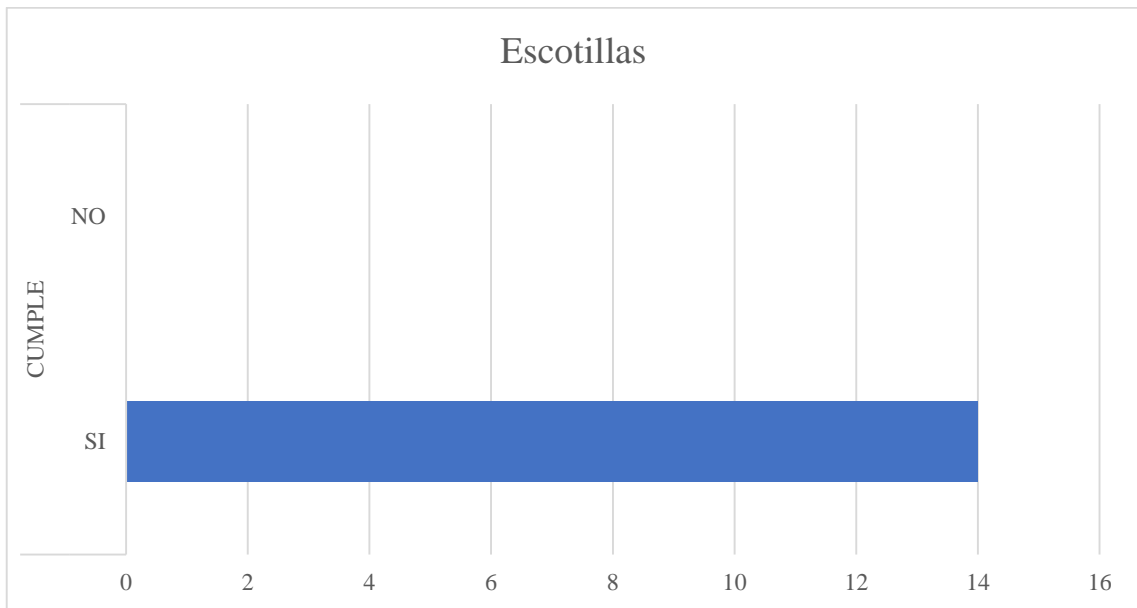


Ilustración 4-31: Escotillas

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

A partir de la información recopilada, se evidencia que las 14 unidades de la cooperativa de transporte están equipadas con componentes como escotillas, los cuales tiene la capacidad de ser doblados. Esto implica que dichos elementos pueden ser plegados, deslizados o adaptados en función de la necesidad, con el fin de simplificar el acceso.

Interpretación

Las escotillas abatibles son útiles para permitir la entrada de aire fresco o la salida de humo en caso de emergencia. Permiten la entrada de luz natural y la ventilación en el interior del vehículo. Esto conlleva que estas características pueden ayudar la entrada, incrementar la comodidad de los pasajeros y atender diferentes necesidades durante el viaje.

10.- Divisiones entre conductores (cabina del conductor) y pasajeros (habitáculos de pasajeros)

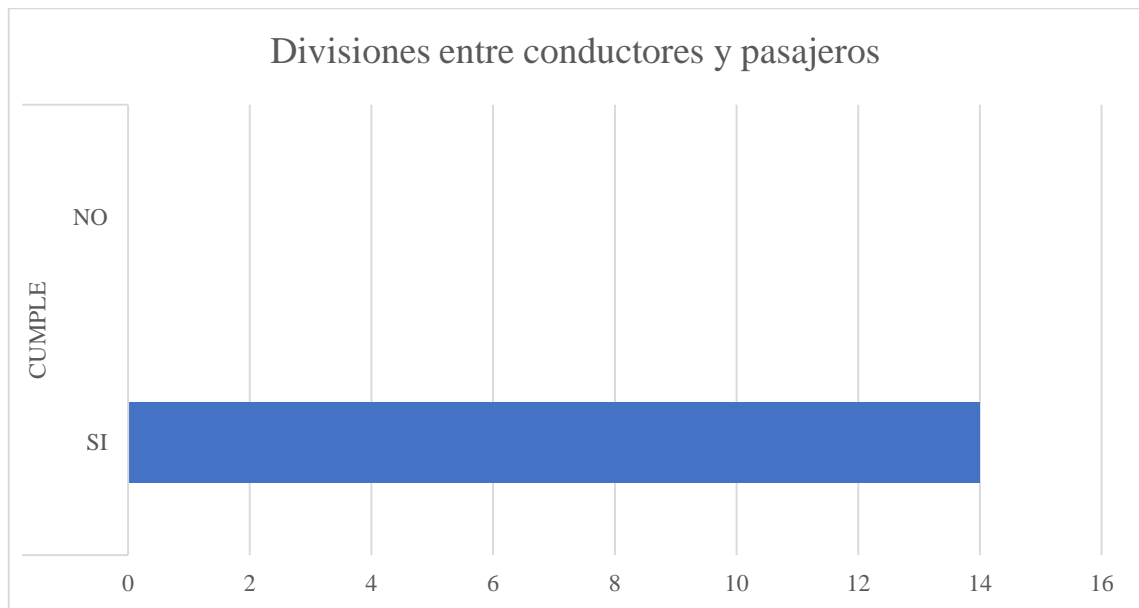


Ilustración 4-32: Divisiones entre conductores y pasajeros

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023

Análisis

Con los datos obtenidos de la totalidad de las 14 unidades observadas cuentan con divisiones entre la cabina del conductor y el habitáculo de pasajeros en sus vehículos. Estas divisiones pueden ser físicas, como paredes o barreras, pueden ser simbólicas, como una zona delimitada o una puerta que separa claramente los espacios del conductor y los pasajeros.

Interpretación

La presencia de divisiones entre conductores y pasajeros es beneficiosa en términos de seguridad y privacidad. Proporciona una separación clara entre el área del conductor y el área de los pasajeros. Estas divisiones también pueden contribuir a un ambiente más ordenado y controlado dentro del vehículo, ayudando a mantener el enfoque y la atención del conductor en su tarea principal.

11.- Portaequipajes

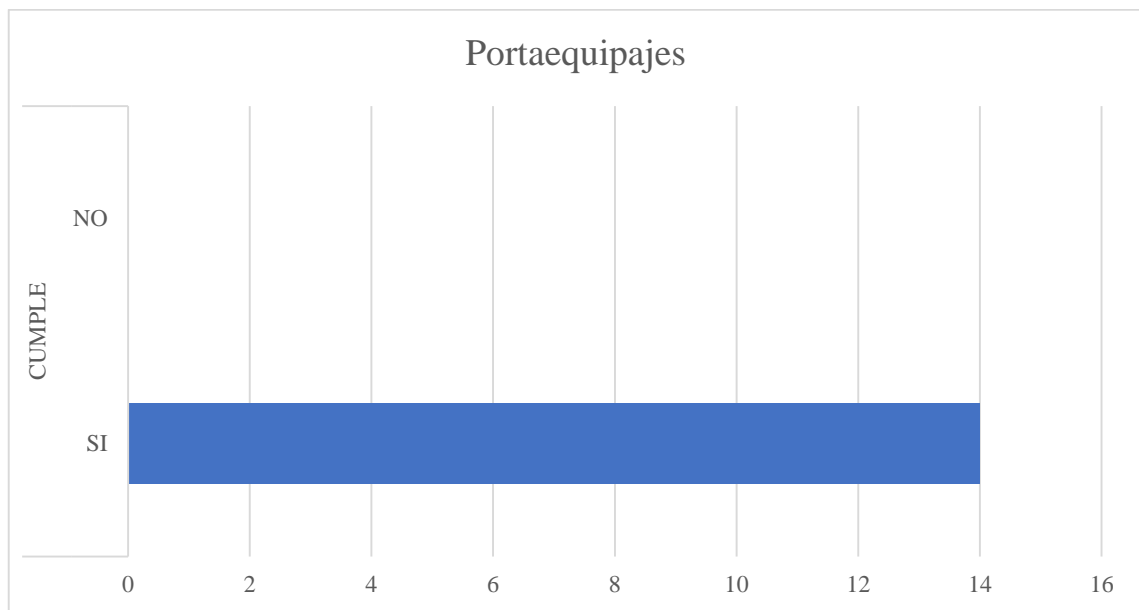


Ilustración 4-33: Portaequipajes

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Todas las 14 unidades de transporte de la cooperativa están equipadas con estantes para equipaje que brindan asistencia a los usuarios. Los estantes para equipaje han sido mejorados al ser diseñados de manera plegable, ajustable o móvil, para acomodar varios tamaños de equipaje o requisitos de almacenamiento durante el trayecto.

Interpretación

Los portaequipajes deben ofrecer flexibilidad en el diseño interior de los vehículos de la cooperativa de transporte. Esto permite un mejor aprovechamiento del espacio y la posibilidad de acomodar objetos más grandes o voluminosos cuando sea necesario, permiten una carga y descarga más fácil y rápida de los objetos transportados.

12.- Número máximo de peldaños (3 peldaños máximo)

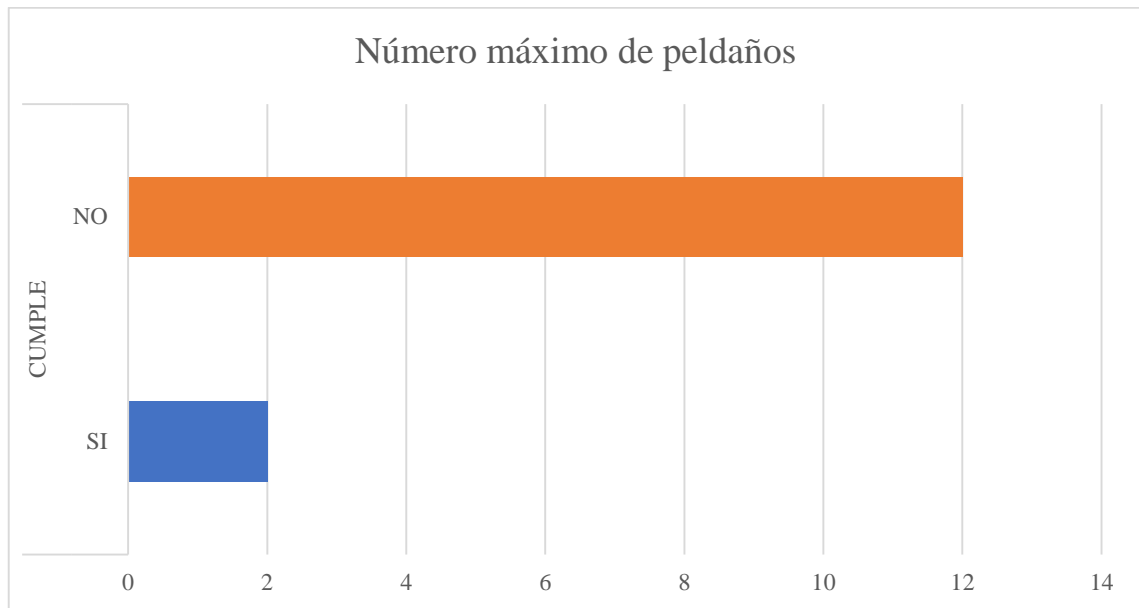


Ilustración 4-34: Número máximo de peldaños

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Mediante la información recopilada de las 14 unidades que fueron inspeccionadas, se pudo constatar que 12 de ellas no se ajustaban al estándar de tres peldaños establecidos por la norma, mientras que las restantes 2 unidades cumplían con el número de peldaños especificados.

Interpretación

Los vehículos de la cooperativa de transporte deben cumplir con las normas que existen para el transporte ya que este brinda un servicio y este debe realizarse de la mejor manera para que los usuarios se puedan sentir seguros y cómodos al momento de su viaje.

13.- Estribo

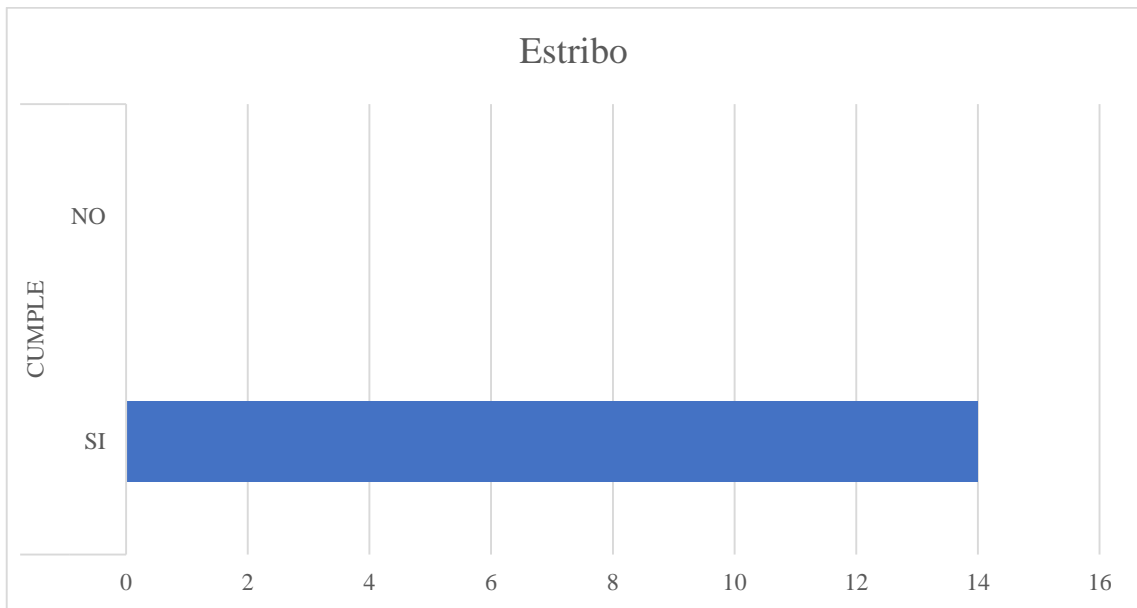


Ilustración 4-35: Estribo

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Con los datos obtenidos de las 14 unidades de la cooperativa de transporte en su totalidad las unidades de transporte cuentan con la presencia de estribos.

Interpretación

La presencia de estribos en los vehículos de la cooperativa de transporte es beneficioso para los pasajeros, el estribo proporciona un punto de apoyo adicional durante el proceso de ingreso y salida del vehículo, mejorando la accesibilidad y reduciendo el riesgo de caídas o accidentes.

14.- Asientos de tipo ergonómico

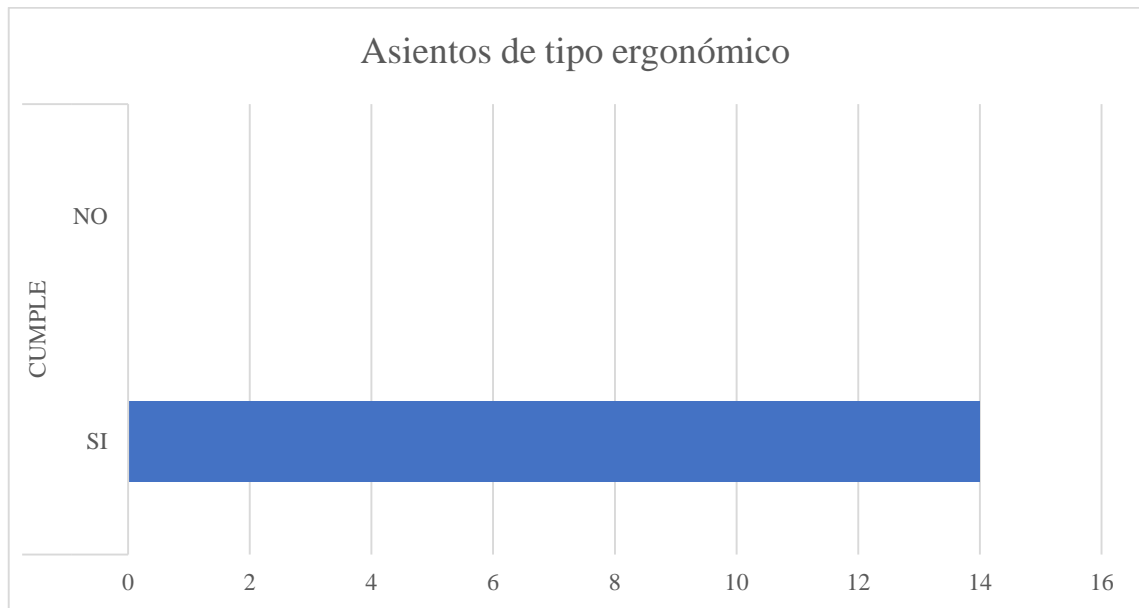


Ilustración 4-36: Asientos de tipo ergonómico

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Basándonos en la información recabada de las unidades de la cooperativa de transporte, se constata que las 14 unidades están equipadas con asientos de diseño ergonómico. Estos asientos ergonómicos han sido concebidos para brindar confort y respaldo apropiado al cuerpo humano, teniendo en cuenta aspectos como la postura y la distribución del peso.

Interpretación

Estos asientos ergonómicos en los vehículos de la cooperativa de transporte son beneficiosos para los pasajeros, ya que pueden reducir el cansancio y la incomodidad durante los viajes prolongados, ya que no es lo mismo que los asientos de transporte urbano. Estos asientos deben brindar soporte lumbar, aliviando la tensión en el cuerpo y mejorando la postura, contribuyendo a una experiencia más confortable para los pasajeros debido a los tiempos de viaje.

15.- Distancia entre asientos

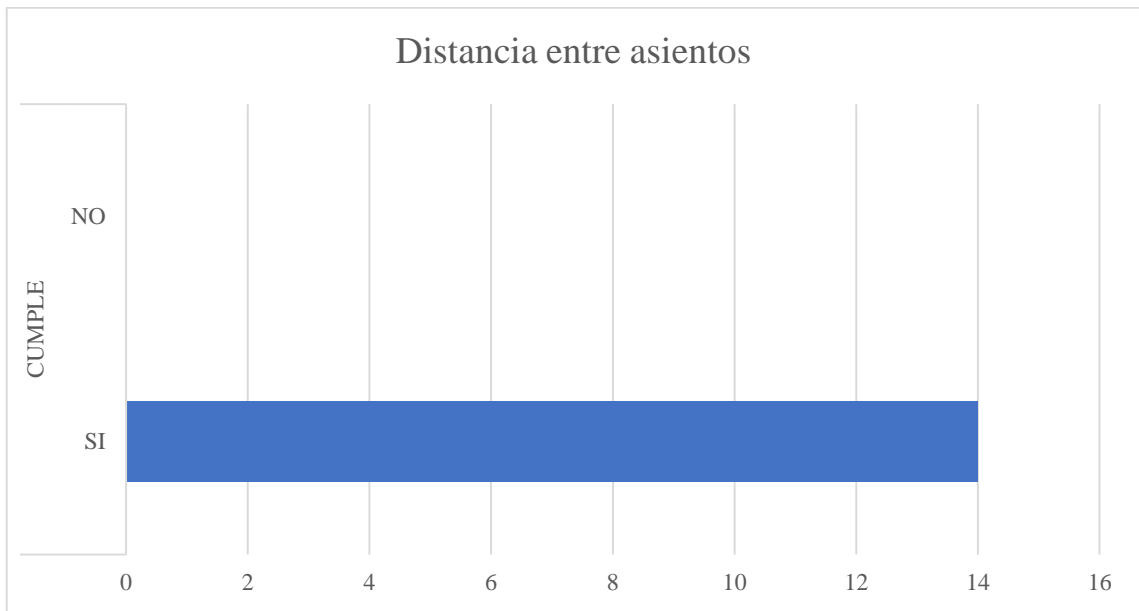


Ilustración 4-37: Distancia entre asientos

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Dentro de los datos obtenidos las 14 unidades de la cooperativa de transporte en su totalidad cuentan con una distancia adecuada entre los asientos en sus vehículos. Esto implica que los asientos están ubicados de manera que hay suficiente espacio entre ellos para proporcionar comodidad y espacio personal a los pasajeros durante el viaje.

Interpretación

La distancia adecuada entre asientos es importante para garantizar la comodidad de los pasajeros y permitirle tener suficiente espacio para moverse, estirar las piernas y acomodar su equipaje por el tiempo de viaje es necesario que el pasajero cuente con una distancia adecuada.

16.- Asideros

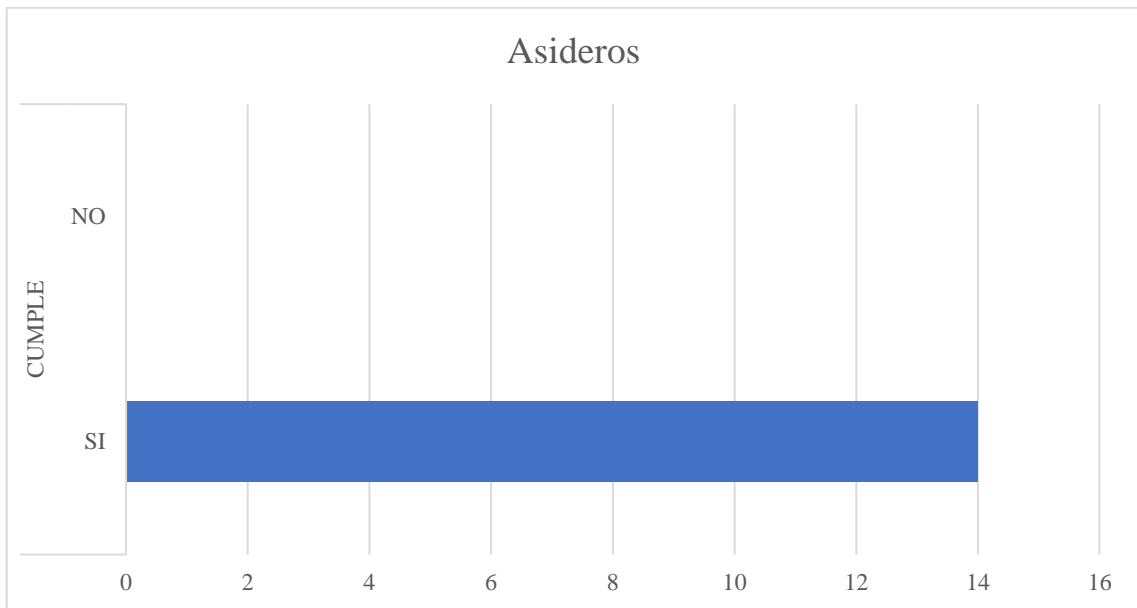


Ilustración 4-38: Asideros

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Con base en la información recopilada de la cooperativa de transporte, se puede constatar que las 14 unidades están provistas de asideros en sus vehículos. Los asideros son dispositivos de sujeción, comúnmente situados en el interior de los vehículos, que ofrecen a los pasajeros un punto adicional de apoyo durante el trayecto.

Interpretación

Los asideros en los vehículos de la cooperativa de transporte son beneficiosos para los pasajeros, ya que brindan un soporte adicional para mantener el equilibrio y la estabilidad durante el movimiento del vehículo. Los asideros son especialmente útiles en situaciones donde se presentan frenados o aceleraciones bruscas, contribuyen a la seguridad y comodidad de los pasajeros, especialmente en trayectos largos o cuando el vehículo se encuentra en movimiento.

17.- Rótulo de capacidad nominal

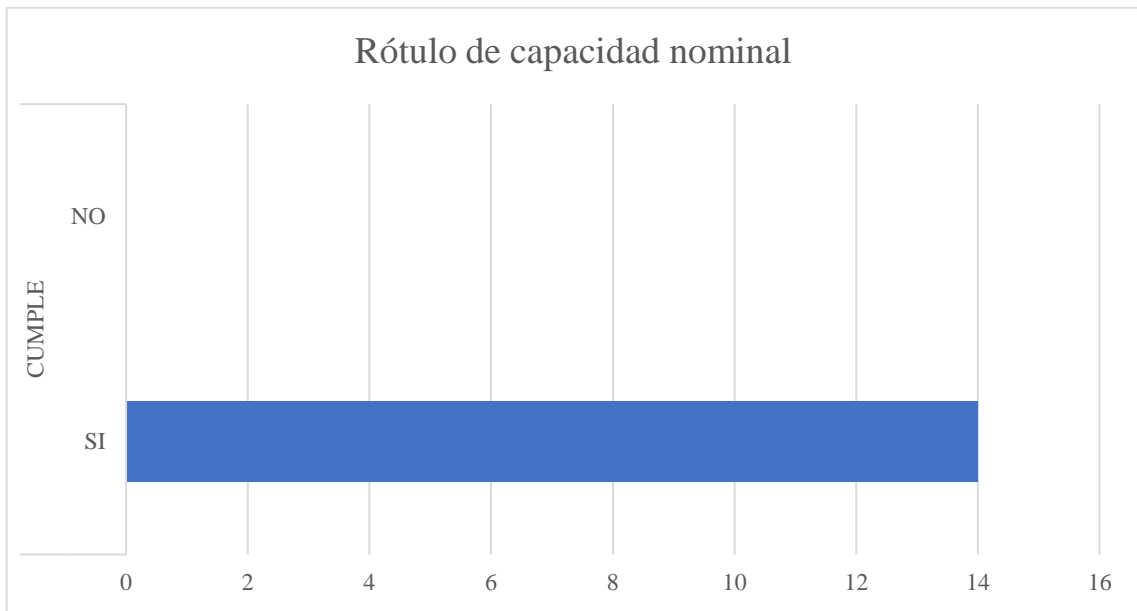


Ilustración 4-39: Rótulo de capacidad nominal

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

De acuerdo a la información recabada de la cooperativa de transporte, se puede verificar que las 14 unidades están equipadas con rótulos de capacidad nominal. Estos rótulos de capacidad nominal consisten en marcas o señales de que muestran la carga máxima o el número de pasajeros permitidos en el vehículo.

Interpretación

La presencia de un rótulo de capacidad nominal es importante para garantizar la seguridad y el cumplimiento de las regulaciones de transporte. Permite a los pasajeros y el personal de la cooperativa conocer y respetar los límites de carga o pasajeros establecidos, evitando situaciones de sobrecarga que puedan comprometer la seguridad del vehículo. Además, un rótulo de capacidad nominal puede brindar información clara a los usuarios, permitiéndoles confiar en que la cooperativa de transporte está operando dentro de los límites de capacidad establecidos.

18.- Cámaras de seguridad

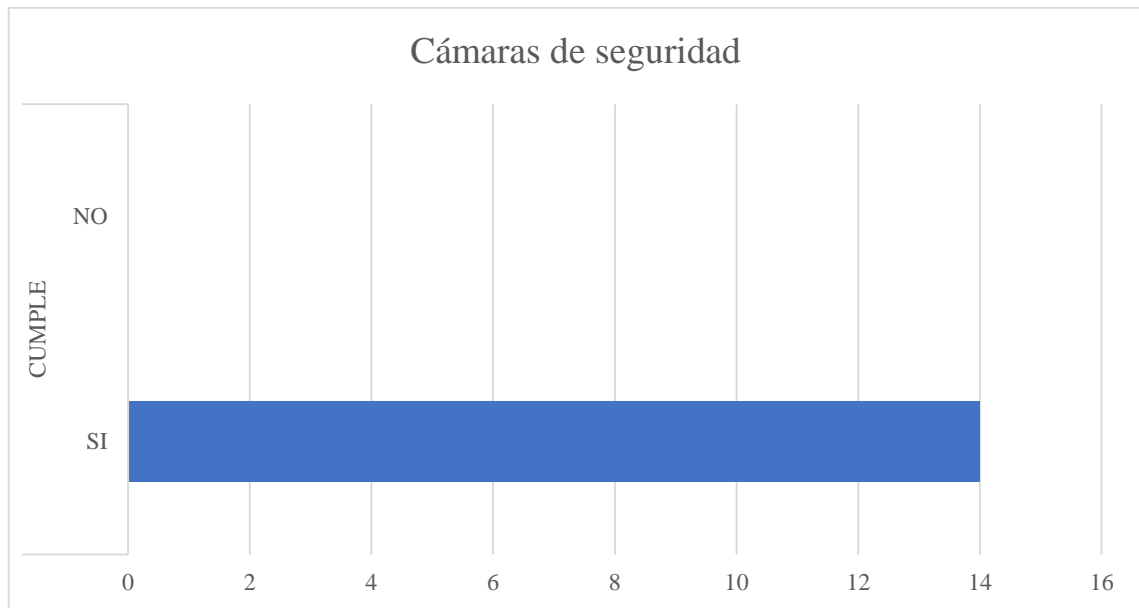


Ilustración 4-40: Cámaras de seguridad

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Con base en los datos recopilados de las 14 unidades de la cooperativa de transporte, se puede constatar que todos los vehículos están equipados con sistemas de cámaras de seguridad. Estos sistemas de cámaras de seguridad son instrumentos de supervisión que se emplean para vigilar y registra actividades en el interior y alrededor del vehículo y se encuentran en conformidad con las regulaciones.

Interpretación

Las cámaras de seguridad pueden ayudar a disuadir comportamientos indebidos o delictivos, proporcionar evidencia en caso de incidentes o reclamos, y brindar una mayor sensación de seguridad tanto para los pasajeros como para el conductor de la cooperativa. Las cámaras de seguridad pueden contribuir a crear una ambiente más seguro y protegido dentro de los vehículos de la cooperativa de transporte, así como también pueden ayudar en la identificación y resolución de problemas o situaciones conflictivas.

19.- Iluminación interna

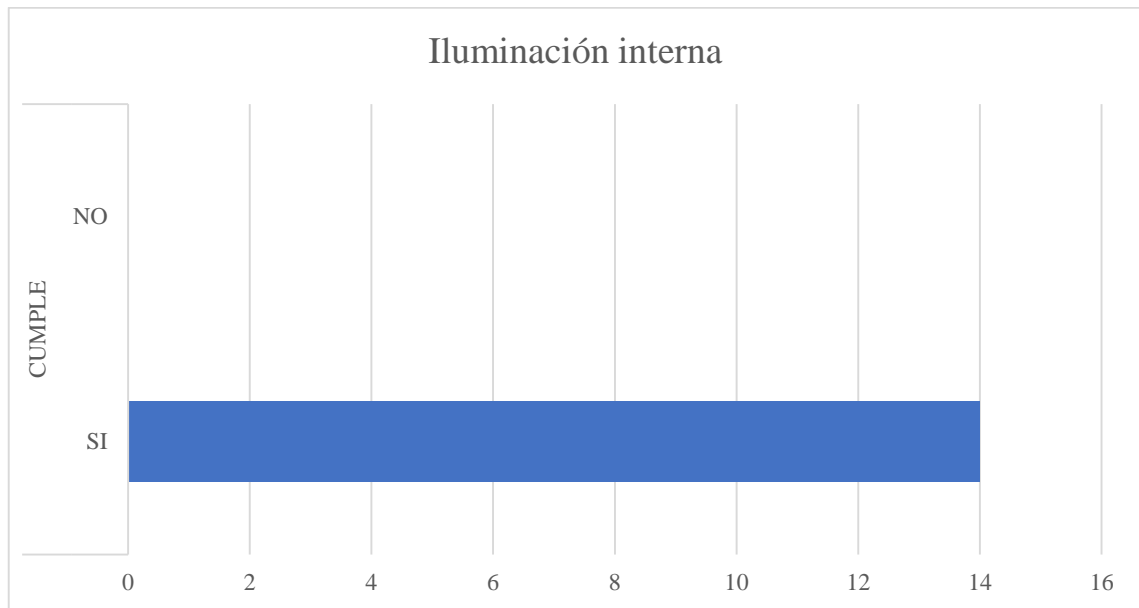


Ilustración 4-41: Iluminación interna

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Tomando en consideración la información obtenida, se verifica que las 14 unidades están dotadas de iluminación interna en sus vehículos. La iluminación interna se refiere a la existencia de luces en el interior del vehículo, con el propósito de garantizar visibilidad y establecer un entorno luminoso para los pasajeros durante el trayecto.

Interpretación

La presencia de iluminación interna es esencial para garantizar la seguridad y comodidad de los pasajeros, especialmente durante los viajes nocturnos o en condiciones de poca luz. La iluminación adecuada permite a los pasajeros moverse de manera segura dentro del vehículo, leer, realizar tareas o simplemente sentirse más cómodos durante el trayecto. Además de la función práctica, la iluminación interna también contribuye a la atmósfera general del vehículo, brindando una sensación de calidez y confort a los pasajeros.

20.- Comunicación por radio

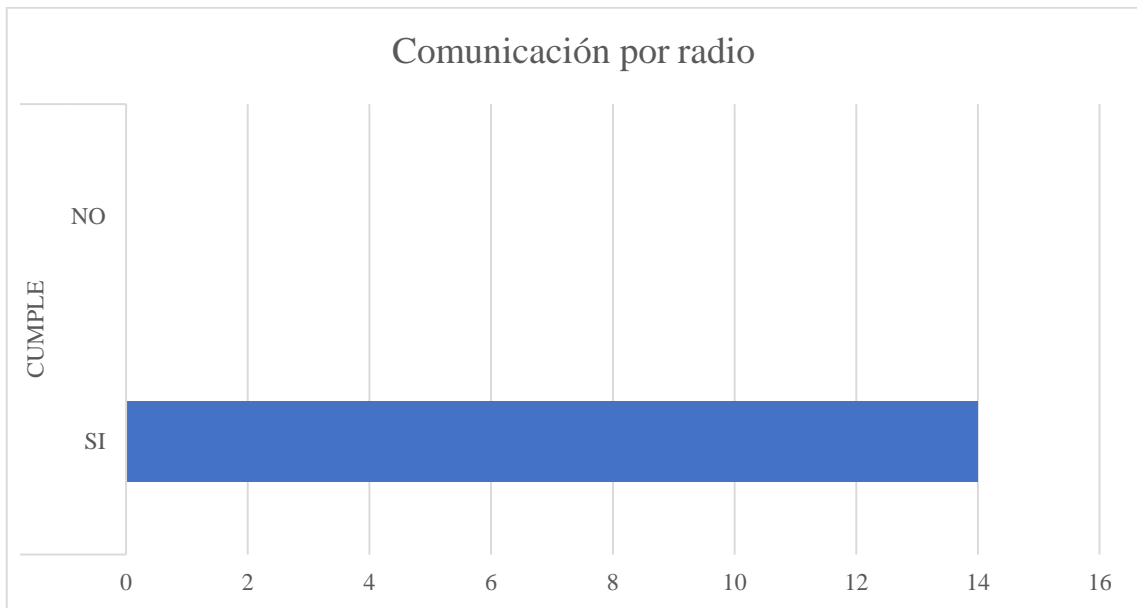


Ilustración 4-42: Comunicación por radio

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Dentro de los datos obtenidos las 14 unidades de la cooperativa de transporte cuentan con comunicación por radio en sus vehículos. La comunicación por radio es la capacidad de establecer comunicación inalámbrica entre los conductores y el personal de la cooperativa, ya sea a través de radios portátiles u otros dispositivos de comunicación.

Interpretación

La presencia de comunicación por radio en la cooperativa de transporte es fundamental para facilitar la coordinación y la comunicación efectiva entre el personal, lo que puede contribuir a un servicio más eficiente y seguro. Permite a los conductores comunicarse con el personal de la cooperativa, reportar incidencias o emergencias, recibir instrucciones y mantenerse actualizados sobre cualquier cambio o información relevante durante el viaje.

21.-GPS

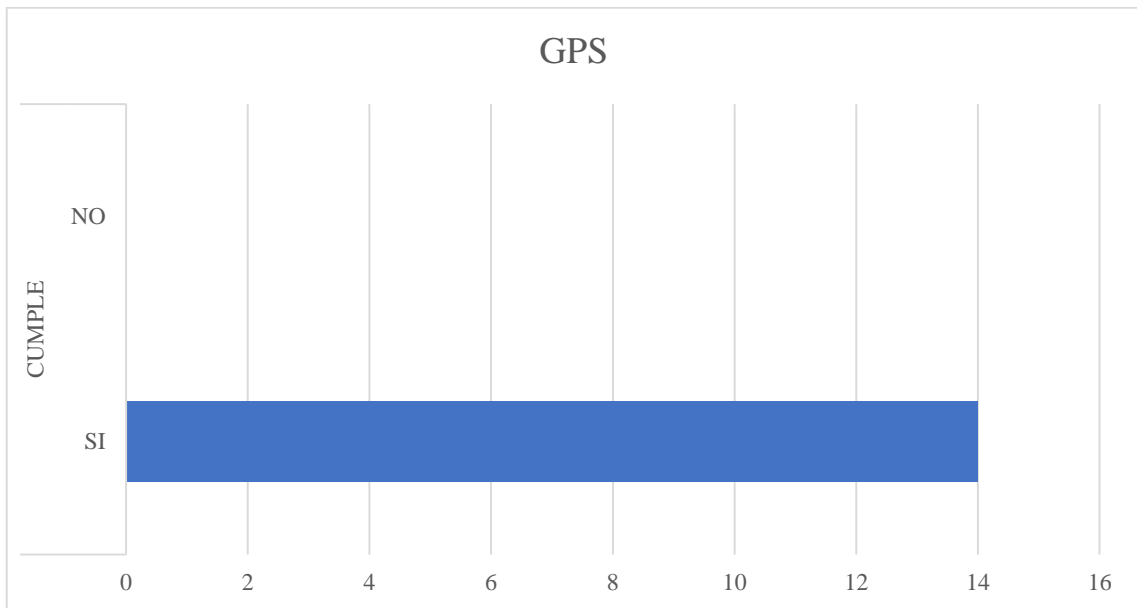


Ilustración 4-43: GPS

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

A partir de la información recopilada de la cooperativa de transporte, se puede confirmar que las 14 unidades están equipadas con sistemas de posicionamiento global GPS en sus vehículos. El GPS es un sistema de navegación satelital que posibilita la identificación precisa y en tiempo real de la ubicación de un vehículo.

Interpretación

La presencia de GPS en la cooperativa de transporte es beneficioso tanto para los conductores como para los pasajeros. Para los conductores, el GPS les proporciona instrucciones de ruta precisa y actualizada, lo que les ayuda a planificar y seguir las mejores rutas, optimizando el tiempo y mejorando la eficiencia del servicio. Para los pasajeros, el GPS brinda información en tiempo real sobre el progreso del viaje, la ubicación actual y las estimaciones de tiempo de llegada.

22.- Wifi

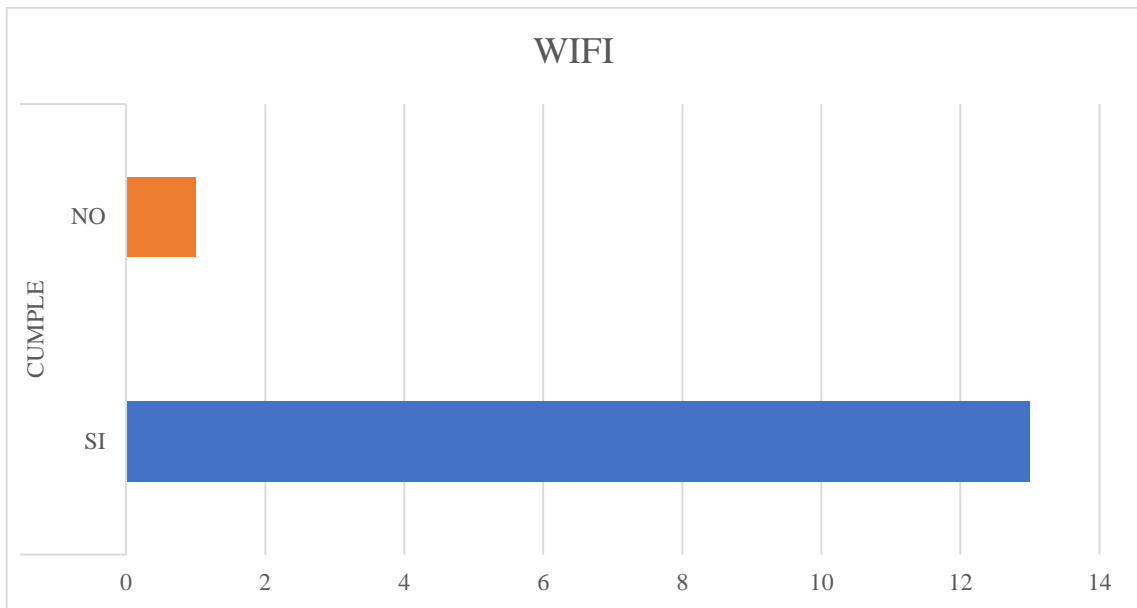


Ilustración 4-44: WIFI

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

De los datos extraídos de las unidades pertenecientes a la cooperativa de transporte, un total de 13 poseen conexión wifi en sus vehículos, mientras hay una unidad sin dicha opción. El wifi ofrece conectividad a internet sin cables para los pasajeros, permitiéndoles conectarse y utilizar servicios en línea mientras viajan.

Interpretación

La presencia de wifi en la cooperativa de transporte puede ser valorada positivamente por los pasajeros, ya que les permite estar conectados, acceder a información en línea, utilizar aplicaciones o realizar tareas mientras viajan, es un entretenimiento abordo para que los usuarios puedan realizar diferentes actividades durante su viaje.

23.- Puertos USB

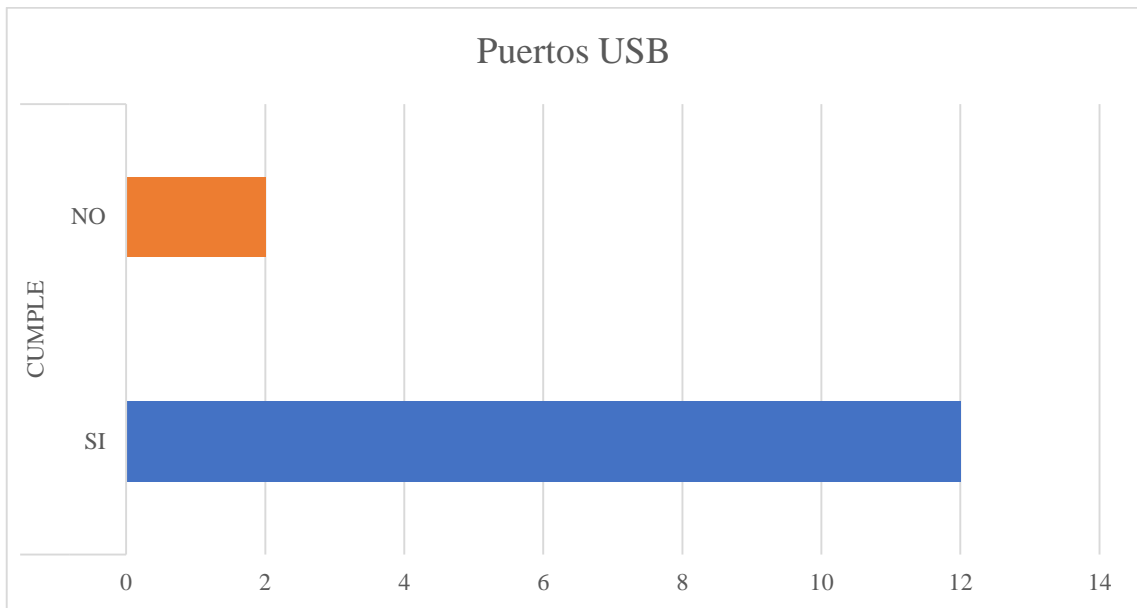


Ilustración 4-45: Puertos USB

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Con la información obtenida de las 14 unidades observadas de la cooperativa de transporte, se puede constatar que 12 de ellas están equipadas con puertos USB en sus vehículos, mientras que 2 unidades carecen de esta característica. Los puertos USB brindan a los pasajeros la posibilidad de conectar y cargar dispositivos electrónicos, como teléfonos móviles, tablets o reproductores de música, durante el transcurso del viaje.

Interpretación

Los puertos USB en la cooperativa de transporte pudieron ser valorados positivamente por los pasajeros, ya que les brinda la posibilidad de mantener sus dispositivos cargados y utilizarlos durante el trayecto. Esto puede resultar conveniente, especialmente en viajes largos o cuando se necesite acceder a dispositivos electrónicos para entretenimiento, trabajo o comunicación.

24.- Entretenimiento a bordo

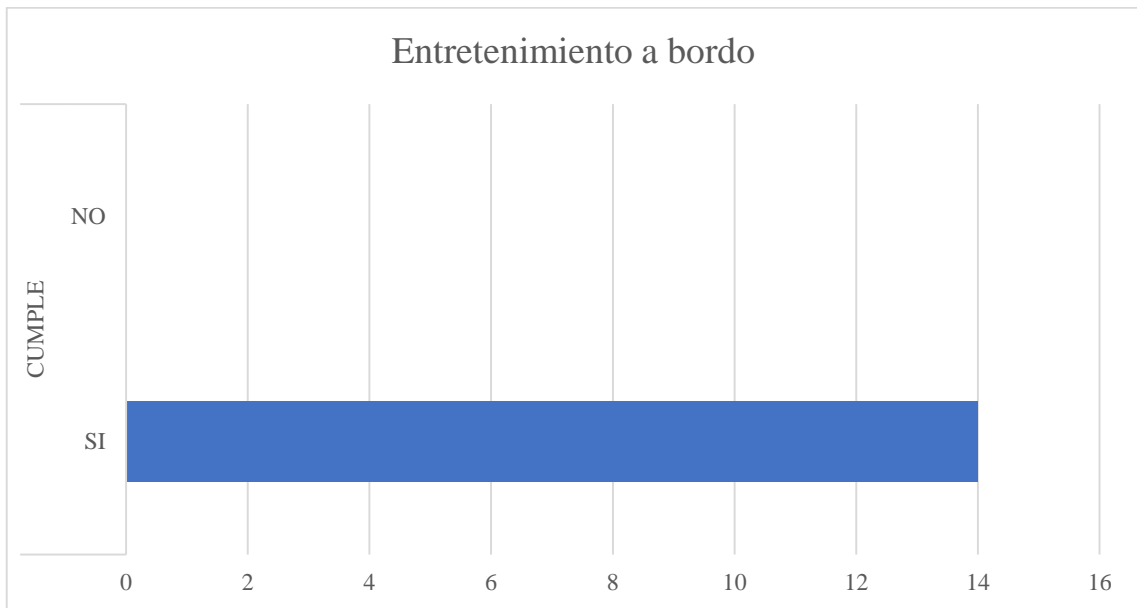


Ilustración 4-46: Entretenimiento a bordo

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

De los resultados recabados de las unidades de transporte perteneciente a la cooperativa, se evidencia que las 14 unidades proporcionan opciones de entretenimiento a bordo en sus vehículos. El entretenimiento a bordo abarca una gama diversa de alternativas, tales como pantallas de video, sistema de sonido, películas, música juegos u otras formas de diversión que pueden disfrutarse durante el trayecto.

Interpretación

El entretenimiento a bordo en la cooperativa de transporte puede ser valorado positivamente por los pasajeros, ya que les brinda la oportunidad de disfrutar de actividades recreativas durante el trayecto. Esto puede ayudar que el viaje sea más agradable y entretenido, especialmente en viajes largos el cual busca distracción durante el tiempo de viaje.

25.- Rótulo de prohibición

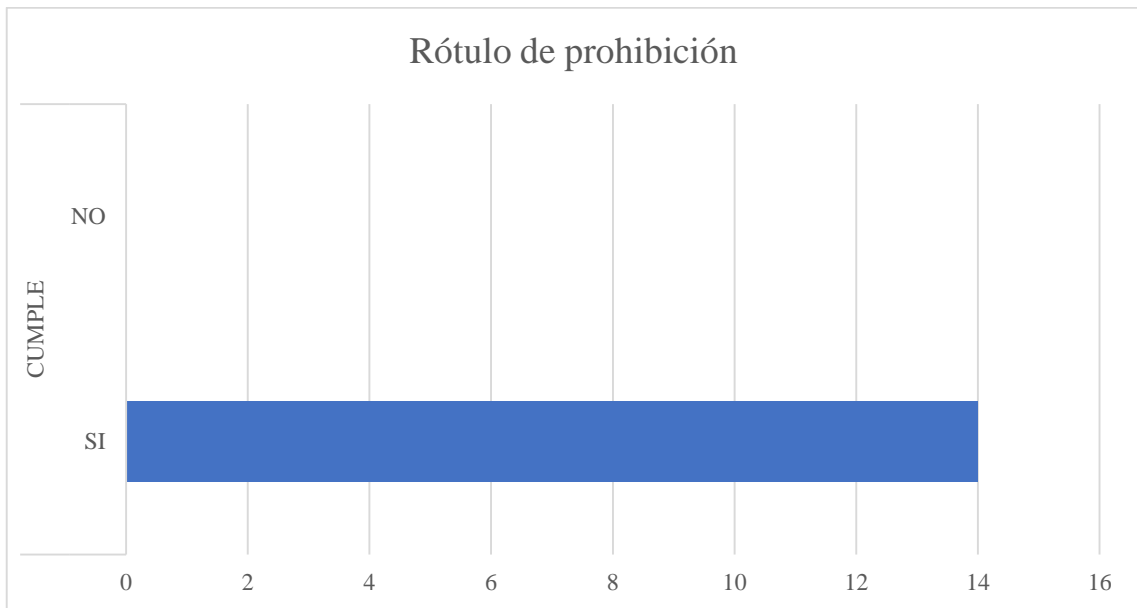


Ilustración 4-47: Rótulo de prohibición

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Utilizando la información obtenida de la cooperativa de transporte, se verifica que las 14 unidades están equipadas con rótulos de prohibición en sus vehículos. Estos rótulos de prohibición en sus vehículos. Estos rótulos de prohibición son señales visuales que comunican a los pasajeros acerca de acciones o comportamientos específicos que no están permitidos durante el viaje.

Interpretación

Los rótulos de prohibición son importantes para mantener el orden, la seguridad y el respeto en el interior de los vehículos. Estos rótulos pueden incluir prohibiciones como fumar, consumir alimentos o bebidas, usar teléfonos móviles en determinadas áreas, entre otras restricciones específicas. Los rótulos de prohibición ayudan a establecer y mantener las normas y reglamentos de la cooperativa de transporte, garantizando una experiencia agradable y segura para todos los pasajeros.

26.- Recipiente de basura

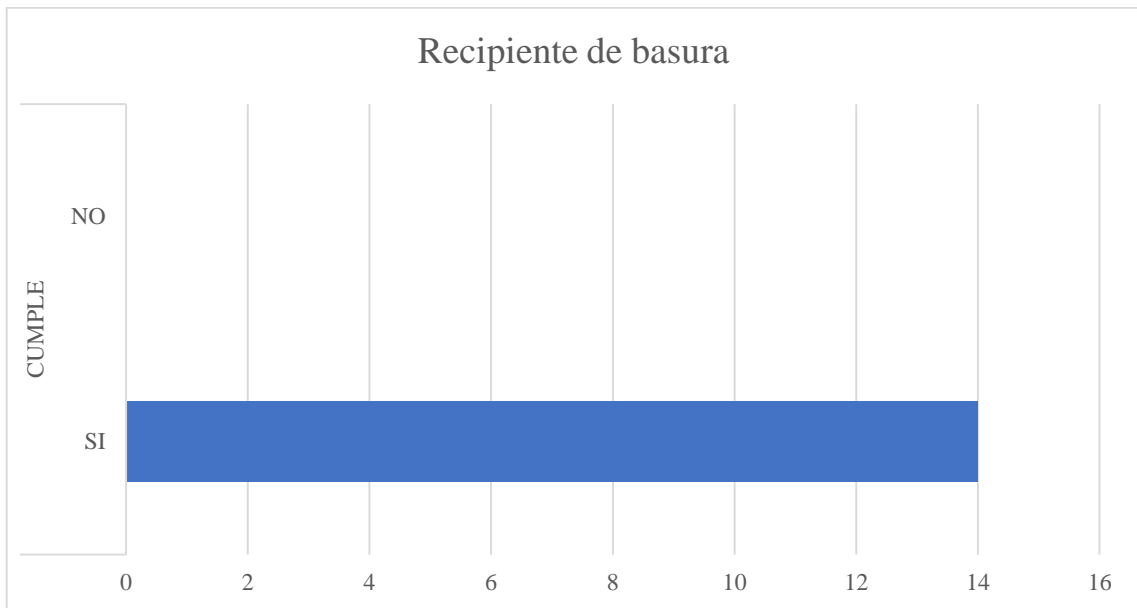


Ilustración 4-48: Recipiente de basura

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Con los datos obtenidos de las 14 unidades de la cooperativa de transporte, se puede constatar que todas ellas están equipadas con un contenedor de basura en sus vehículos, este recipiente de basura tiene la función de recolectar y permitir la disposición adecuada de los residuos generados por los pasajeros durante el trayecto.

Interpretación

La existencia de un recipiente de basura en las unidades de transporte es beneficio en varios aspectos. Permite a los pasajeros desechar sus desechos de manera conveniente y ordenada, evitando la acumulación de basura en el interior del vehículo y mantenimiento un ambiente limpio y agradable para todos los usuarios. Además, la presencia de un recipiente de basura fomenta prácticas de cuidado del ambiente, ya que facilita el correcto manejo y disposición de los desechos, promoviendo la reducción de la contaminación y el fomento de una cultura de sostenibilidad.

27.- Aire acondicionado

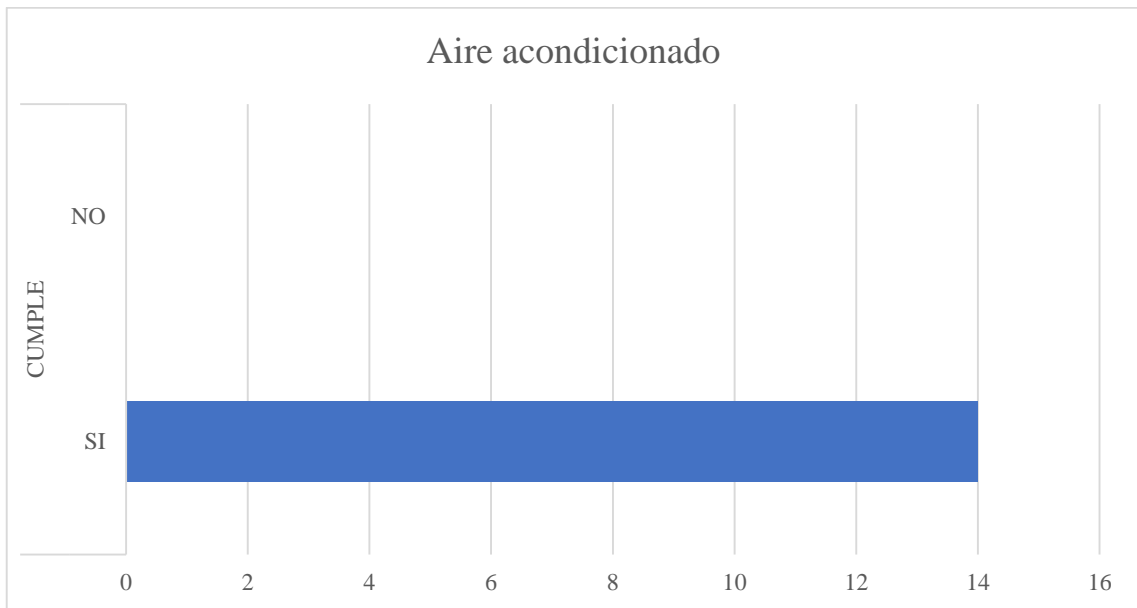


Ilustración 4-49: Aire acondicionado

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Conforme a los datos obtenidos de la cooperativa de transporte, se verifica que las 14 unidades están equipadas con sistemas de aire acondicionado en sus vehículos. El aire acondicionado es un mecanismo que controla de temperatura y la humedad del aire en el interior del vehículo, creando un entorno fresco y agradable para los pasajeros durante el trayecto.

Interpretación

El aire acondicionado en las unidades de transporte es beneficioso para los pasajeros, especialmente en periodos de calor o en áreas con altas temperaturas. El aire acondicionado ayuda a mantener una temperatura agradable dentro del vehículo, lo que mejora la comodidad de los pasajeros y contribuye a un viaje más placentero, puede ser especialmente importante en regiones donde las altas temperaturas pueden afectar la salud y el bienestar de las personas, garantizando un entorno seguro y adecuado durante el transporte.

28.- Calefacción

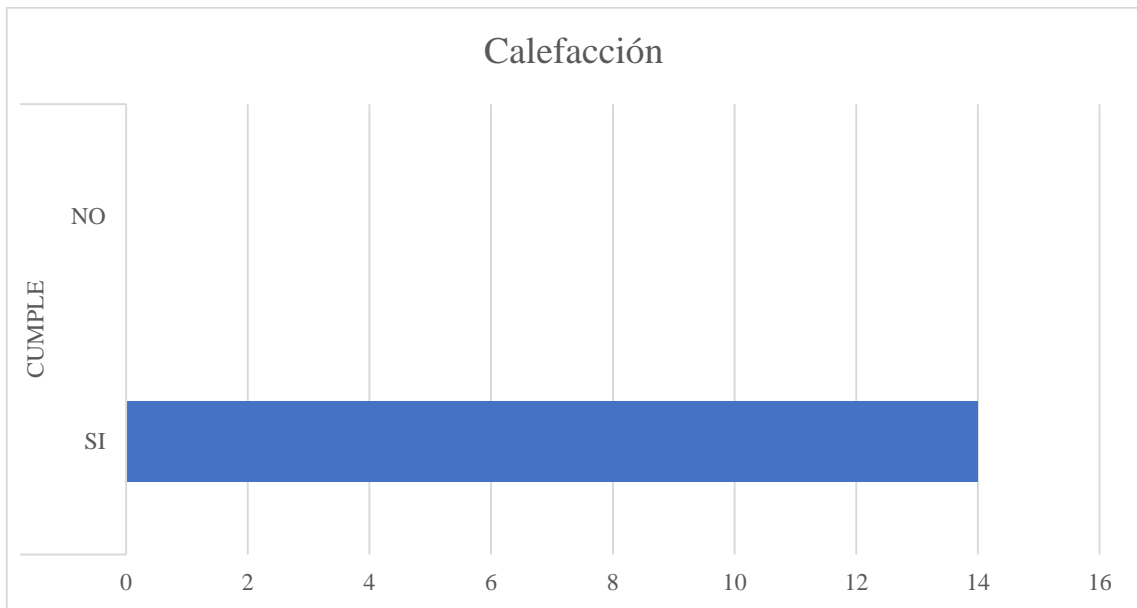


Ilustración 4-50: Calefacción

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

De acuerdo con los datos recopilados de las 14 unidades de la cooperativa de transporte en su totalidad cuentan con sistemas de calefacción. La calefacción es un sistema que permite elevar la temperatura del interior del vehículo en situaciones de frío, proporcionando un ambiente cálido y confortable para los pasajeros durante el viaje.

Interpretación

La calefacción en las unidades de transporte es beneficiosa para los pasajeros, especialmente en clima de fríos o en épocas de bajas temperaturas. La calefacción ayuda a mantener una temperatura agradable dentro del vehículo, lo que mejora la comodidad de los pasajeros y contribuye a un viaje más placentero. Por otra parte, la calefacción puede ser especialmente importante en regiones donde las bajas temperaturas pueden afectar la salud y el bienestar de las personas, garantizando un entorno seguro y adecuado durante el viaje.

29.- Cabina sanitaria

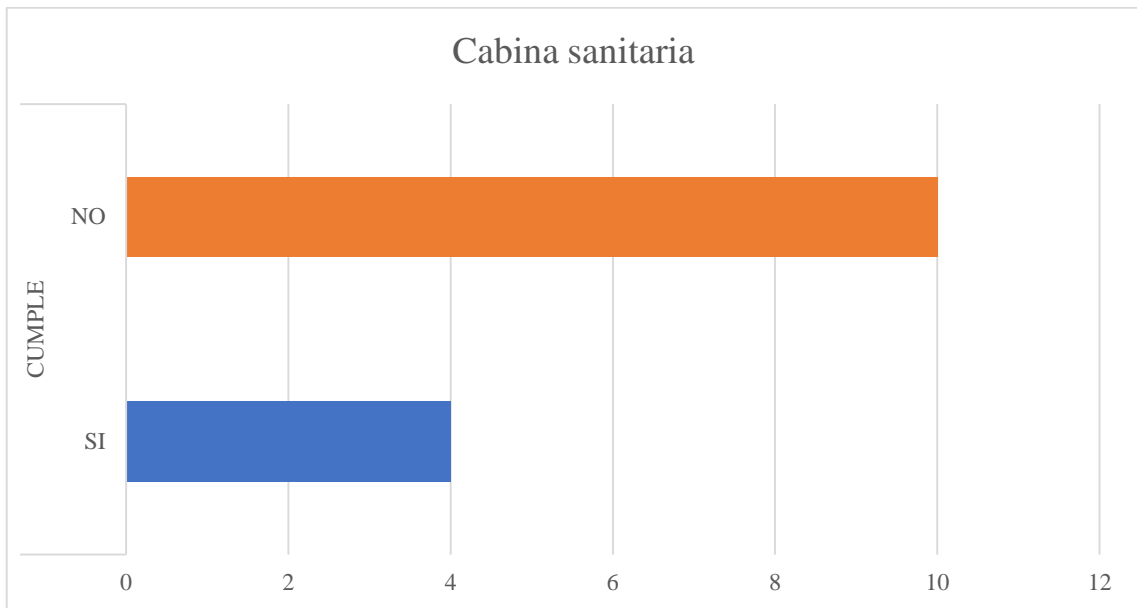


Ilustración 4-51: Cabina sanitaria

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

De las 14 unidades observadas, se encontró que 4 de ellas cumplen con este requisito, mientras que los 10 restantes no cumplen con tener una cabina sanitaria. Una cabina sanitaria se refiere a un espacio privado dentro del vehículo destinado para el uso del baño o servicios sanitarios.

Interpretación

Esta información de las unidades de transporte de la cooperativa que no cuentan con una cabina sanitaria. La falta de una cabina sanitaria en la mayoría de las unidades podría tener implicaciones para la comodidad de los pasajeros durante el viaje. La ausencia de esta instalación podría resultar en un desafío a las necesidades básicas de higiene y bienestar durante los trayectos más largos.

30.- Dispositivo indicador de velocidad

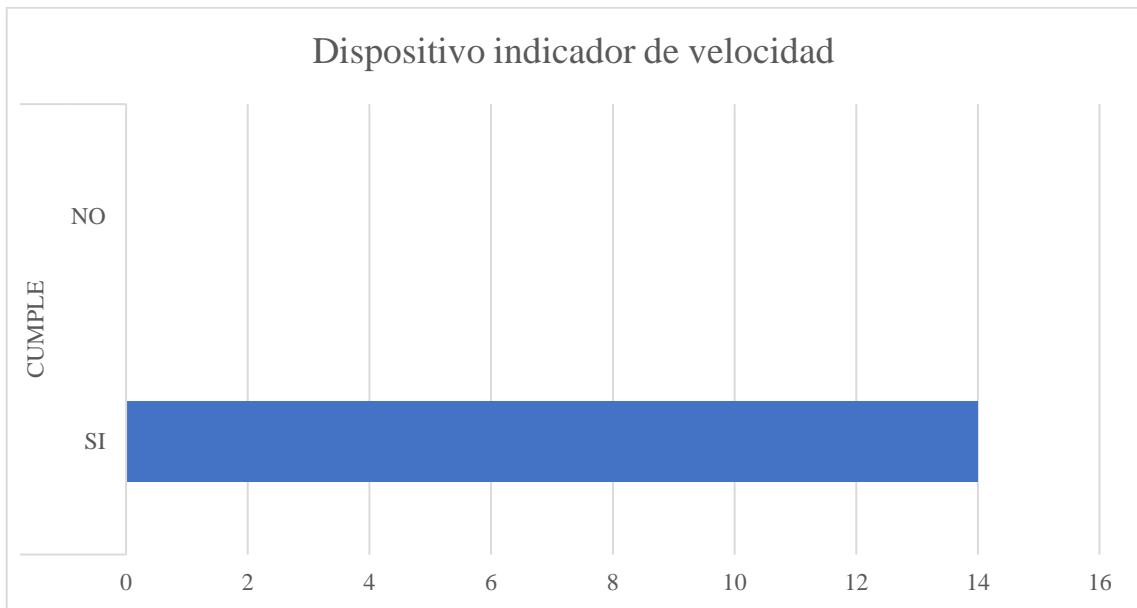


Ilustración 4-52: Dispositivo indicador de velocidad

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

Según la información recopilada, la totalidad de las 14 unidades de la cooperativa de transporte están equipadas con un dispositivo que muestra la velocidad en sus vehículos. Este dispositivo, conocido como indicador de velocidad, proporciona en tiempo real la información sobre la velocidad que el vehículo está desplazándose.

Interpretación

Un indicador de velocidad es importante para mantener el control y la seguridad del vehículo, si como para cumplir con las regulaciones de tránsito. Permite a los conductores y pasajeros tener conocimiento de la velocidad a la que se está viajando, lo que contribuye a un manejo seguro y a mantenerse dentro de los límites de velocidad establecidos, es importante que los usuarios estén informados sobre la velocidad del vehículo y ayuda a tener confianza en el ritmo de viaje.

4.3. Resultados y análisis rutas/frecuencias

Tabla 4-1: Resultados de rutas y frecuencias

Rutas		Frecuencia	29 mayo-4 junio						
Origen	Destino		Lunes (L)	Martes (M)	Miércoles (M)	Jueves (J)	Viernes (V)	Sábado (S)	Domingo (D)
Riobamba	Milagro	5:15	X	X	X	X	X	X	X
		6:15	X	X	X	X	X	X	X
		10:35	X	X	X	X	X	X	X
		11:15	X	X	X	X	X	X	X
		14:15	X	X	X	X	X	X	X
		15:15	X	X	X	X	X	X	X
Riobamba	San Carlos	9:45	X	X	X	X	X	X	X
		12:25	X	X	X	X	X	X	X
Cajabamba	Quito	5:00 L-S	X	X	X	X	X	X	
		10:45 D							X

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023

Análisis:

De acuerdo con el contrato de operación las rutas propuestas por la operadora y las diferentes frecuencias las cuales fueron definidas buscando un balance entre la oferta y la demanda, teniendo en cuenta las variaciones en el tiempo. Se ha tomado en cuenta las rutas y frecuencias ofrecidas actualmente por la operadora por ende los datos obtenidos con el cumplimiento de su oferta a diferentes destinos es el 100% todas se cumplieron en el lapso de una semana de estudio, estos datos se obtuvieron gracias a la boletería y las fichas de ascensos donde se constató de acuerdo al contrato de operación si está o no cumpliendo con lo acordado.

4.4. Resultados y análisis modelo SERVQUAL

En este caso para poder analizar los resultados del modelo SERVQUAL debemos tabular los datos obtenidos de las encuestas del antes (expectativa) y el después (percepción) y con eso se puede obtener la diferencia entre percepción y expectativa esto indicara los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción por ende se puede identificar las siguientes conclusiones para poder analizar los resultados.

- Si la Percepción es mayor que la Expectativa esto quiere decir que en ese campo o en esa pregunta existe Satisfacción por parte del servicio al usuario.
- Si la Expectativa es mayor que la Percepción esto quiere decir que antes pensaban que el servicio era mejor y con el paso del tiempo no cumple con lo ofrecido por ende esto significa Insatisfacción por parte del servicio al usuario.

Fiabilidad

Tabla 4-2: Brecha de la dimensión de Fiabilidad

Dimensión	No.	Percepciones (P)	Puntaje	Expectativa (E)	Puntaje	Brecha (P-E)
Fiabilidad	1	ITEM – 1	3,1	ITEM – 1	3,3	-0,23
	2	ITEM – 2	3,3	ITEM – 2	3,3	-0,04
	3	ITEM – 3	3,2	ITEM – 3	3,3	-0,02
	4	ITEM – 4	3,3	ITEM – 4	3,2	0,02
	5	ITEM – 5	3,4	ITEM – 5	3,4	-0,02
Promedio			3,2		3,3	-0,06

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Sensibilidad

Tabla 4-3: Brecha de la dimensión de Sensibilidad

Dimensión	No.	Percepciones (P)	Puntaje	Expectativa (E)	Puntaje	Brecha (P-E)
Sensibilidad	6	ITEM – 6	3,5	ITEM – 6	3,4	0,11
	7	ITEM – 7	3,2	ITEM – 7	3,2	0,05
	8	ITEM – 8	3,3	ITEM – 8	3,4	-0,05
	9	ITEM – 9	3,2	ITEM – 9	3,4	-0,20
Promedio			3,3		3,3	-0,02

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Seguridad

Tabla 4-4: Brecha de la dimensión de Seguridad

Dimensión	No.	Percepciones (P)	Puntaje	Expectativa (E)	Puntaje	Brecha (P-E)
Seguridad	10	ITEM – 10	3,3	ITEM – 10	3,6	-0,30
	11	ITEM – 11	3,2	ITEM – 11	3,4	-0,13
	12	ITEM – 12	3,1	ITEM – 12	3,2	-0,05
	13	ITEM – 13	3,1	ITEM – 13	3,2	-0,08
Promedio			3,2		3,3	-0,14

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Empatía

Tabla 4-5: Brecha de la dimensión de Empatía

Dimensión	No.	Percepciones (P)	Puntaje	Expectativa (E)	Puntaje	Brecha (P-E)
Empatía	14	ITEM – 14	3,1	ITEM – 14	3,3	-0,18
	15	ITEM – 15	3,3	ITEM – 15	3,2	0,07
	16	ITEM – 16	3,1	ITEM – 16	3,2	-0,08
	17	ITEM – 17	3,2	ITEM – 17	3,3	-0,13
	18	ITEM – 18	3,2	ITEM – 18	3,3	-0,02
Promedio			3,2		3,3	-0,07

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Elementos tangibles

Tabla 4-6: Brecha de la dimensión de Elementos tangibles

Dimensión	No.	Percepciones (P)	Puntaje	Expectativa (E)	Puntaje	Brecha (P-E)
Elementos tangibles	19	ITEM – 19	3,3	ITEM – 19	3,3	-0,01
	20	ITEM – 20	3,3	ITEM – 20	3,2	0,03
	21	ITEM – 21	3,3	ITEM – 21	3,2	0,06
	22	ITEM – 22	3,2	ITEM – 22	3,1	0,02
Promedio			3,3		3,2	0,03

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Relación Percepción – Expectativa

Tabla 4-7: Relación entre Percepción - Expectativa

Dimensión	Percepciones(P)	Expectativa (E)	Brecha (P – E)
Fiabilidad	3,2	3,3	-0,06
Sensibilidad	3,3	3,3	-0,02
Seguridad	3,2	3,3	-0,14
Empatía	3,2	3,3	-0,07
Elementos tangibles	3,3	3,2	0,03

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

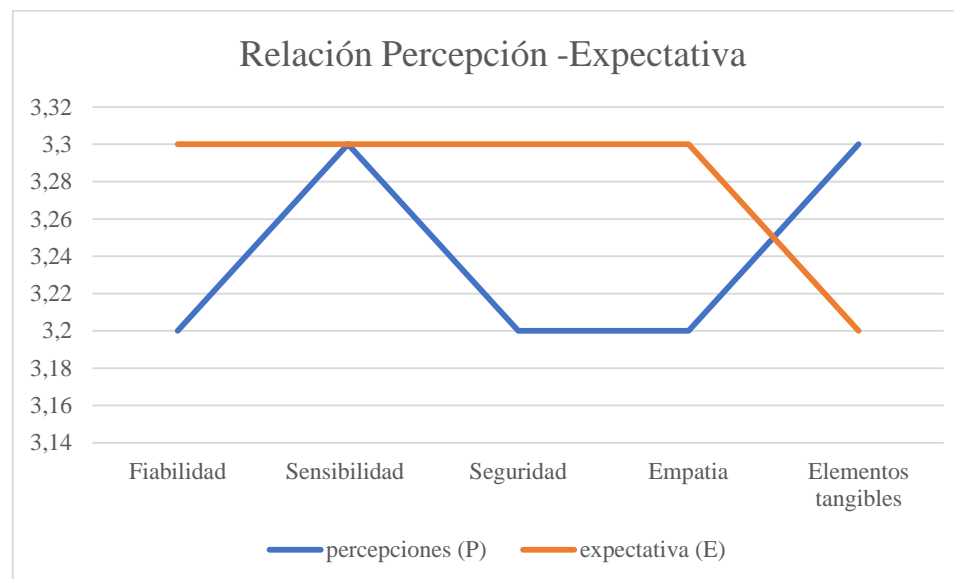


Ilustración 4-53: Relación Percepción – Expectativa

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

La relación entre los promedios de las percepciones y expectativas del servicio de la cooperativa “Colta” nos da como resultado que la percepción está muy debajo en relación con lo que los usuarios desean obtener en el servicio que es la expectativa, por ende, se ve muy necesario planear estrategias para mejorar la percepción del usuario ya que este en su mayoría se encuentra indeciso ante la calificación del servicio.

Dimensiones Percepción – Expectativa con ponderación

De acuerdo con los resultados obtenidos procedemos a dar un grado de importancia a cada dimensión esta la definimos con criterio propio ya que esta consideración debe ser tomada por parte del investigador, donde refleja los resultados obtenidos con el modelo SERVQUAL con la ponderación o grado de importancia que debe dar una sumatoria de 100% entre las ponderaciones de todas las dimensiones.

Tabla 4-8: Dimensiones con ponderación

Dimensión	Puntaje obtenido			Ponderación	Puntaje ponderado		
	Percepciones (P)	Expectativa (E)	BRECHA (P – E)		Percepciones (P)	Expectativa (E)	BRECHA (P – E)
Fiabilidad	3,2	3,3	-0,06	20	64	66	-2
Sensibilidad	3,3	3,3	-0,02	20	66	66	0
Seguridad	3,2	3,3	-0,14	25	80	82,5	-2,5
Empatía	3,2	3,3	-0,07	20	64	66	-2
Elementos tangibles	3,3	3,2	0,03	15	49,5	48	1,5
			TOTAL	100		TOTAL	-5

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Análisis

De la ponderación estimada se obtiene las brechas con el grado de importancia por ende se puede observar que la fiabilidad tiene una brecha de -2, sensibilidad una brecha de 0, seguridad con una brecha de -2.5, empatía tiene una brecha de -2 y elementos tangibles una brecha de 1.5. Esto nos quiere decir que la sensibilidad o capacidad de respuesta y elementos tangibles tenemos resultados positivos por ende no nos enfocaremos tanto en estas dimensiones la dimensión de seguridad es la que tiene una brecha de -2.5 es la menos por lo tanto nos enfocaremos más en ella porque tiene mayor grado de importancia y tiene una brecha muy baja.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Propuesta

5.1.1. Tema

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE, MODALIDAD INTERPROVINCIAL DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO. CASO DE ESTUDIO: COOPERATIVA DE TRANSPORTE “COLTA”. PERIODO 2021-2023

5.1.2. Descripción de la cooperativa de transporte “Colta” en la actualidad



Ilustración 5-1: Sello de la Cooperativa “Colta”

Fuente: Coop. Transportes COLTA. 2023.

El 30 de agosto de 1961 se fundó la cooperativa de transporte interprovincial “Colta” su nombre hace referencia al cantón Colta, con esfuerzo y sacrificio de sus socios ha ido modernizando sus unidades y ofreciendo un servicio eficiente y de calidad a las diferentes rutas establecidas en su contrato de operación con las diferentes frecuencias las cuales fueron definidas buscando un balance entre la oferta y la demanda teniendo en cuenta las variaciones en el tiempo.

Rutas y frecuencias

Coop. Transportes COLTA
 Empresa orgullosamente chimboracence
 Servicio con calidez y visión de turismo
 Pone al conocimiento de sus usuarios sus rutas y frecuencias en nuestros destinos

RIOBAMBA - CAJABAMBA (Viceversa) TODOS LOS DIAS CADA 10 MIN Desde las 05:00 hasta las 21:00	MILAGRO - RIOBAMBA 05:15 (sale de San Carlos) 06:15 - 08:00 - 10:20 - 11:45 14:00 15:45 (sale de San Carlos) 16:45 - 18:00	RIOBAMBA - MILAGRO 05:15 06:15 09:45 (llega hasta San Carlos) Pasa por Milagro 10:35 11:15 12:25 (llega hasta San Carlos) Pasa por Milagro 14:15 - 15:15
RIOBAMBA - HUIGRA 05:45 - 16:30	HUIGRA - RIOBAMBA 08:00 - 12:00	RIOBAMBA - GUAYAQUIL 13:30
		GUAYAQUIL - RIOBAMBA 15:00
		CAJABAMBA - QUITO De lunes a sábado 05:00 Domingo : 10:45
		QUITO - CAJABAMBA 04:45

Ilustración 5-2: Rutas y Frecuencias

Fuente: Coop. Transportes COLTA. 2023.

De acuerdo con el contrato de operación las rutas y frecuencias establecidas en el mismo son a los destinos de Riobamba, Cajabamba, Alausí, Huigra, Chillanes, San Carlos, Milagro, Quito y Guayaquil, y por sus diferentes ciudades aledañas hasta llegar a sus destinos con un calidad de servicio regular se dejó de ofertar el servicio a la ciudad de Guayaquil, Chillanes y Alausí por el mal estado de la vía y las dificultades para acceder al destino, el cumplimiento de las rutas y frecuencias es el 100% hablando del ámbito interprovincial basados en boletería se pudo identificar el cumplimiento de las mismas ya que allí esta evidenciado cada salida de los vehículos del terminal hacia las diferentes rutas.

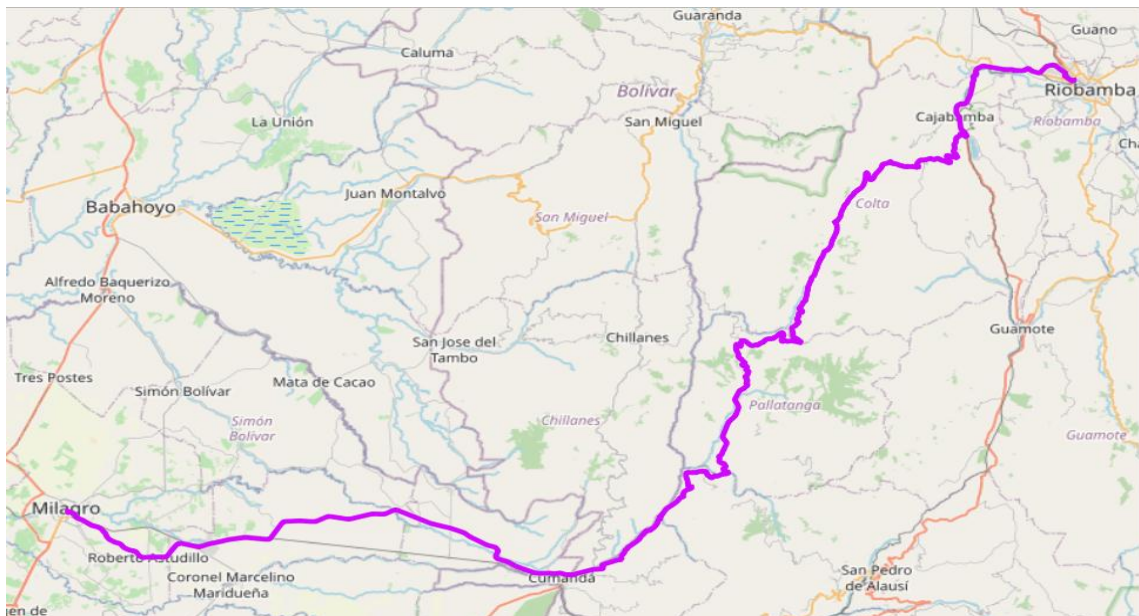


Ilustración 5-3: Ruta Riobamba-San Carlos-Milagro

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

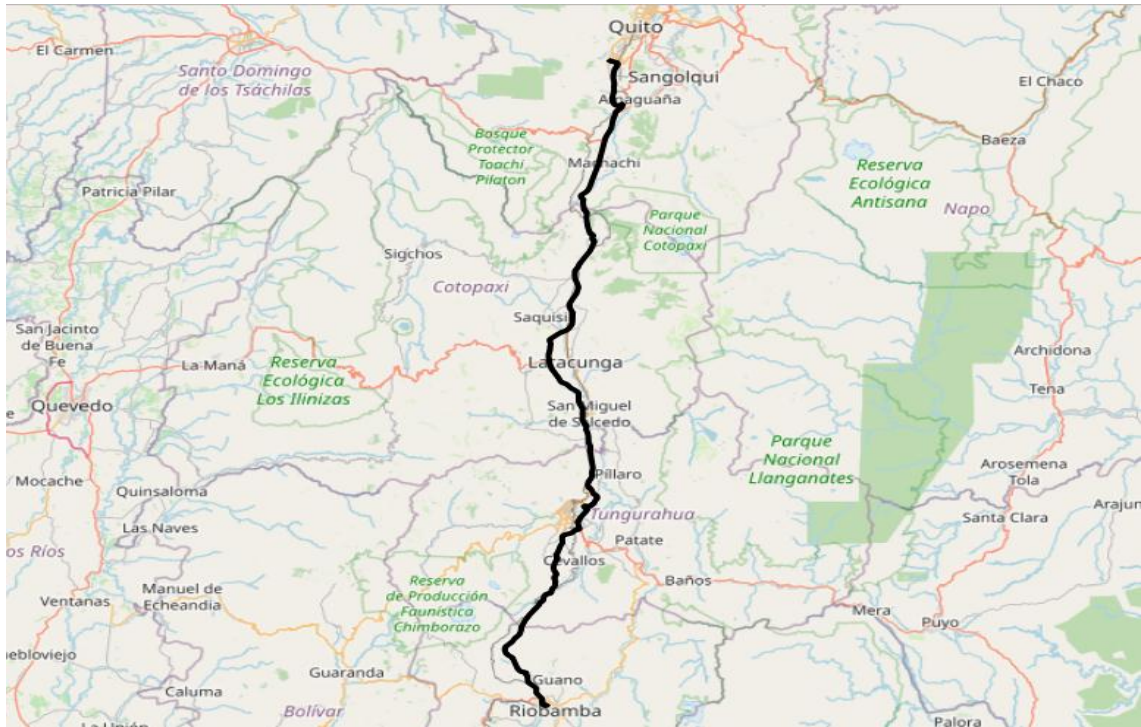


Ilustración 5-4: Ruta Riobamba-Quito

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Organigrama de la Cooperativa “Colta”

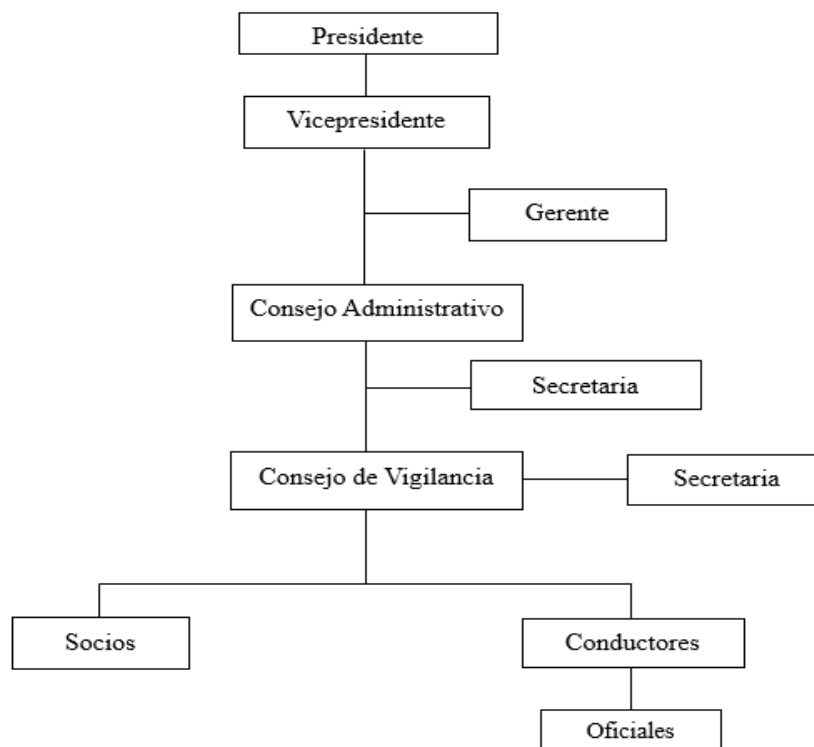


Ilustración 5-5: Propuesta de organigrama

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Dentro de la Cooperativa de transporte “Colta” la máxima autoridad es el presidente elegido por todos los socios y consejos, luego le precede vicepresidente, gerente que están por encima del consejo administrativo al cual pertenecen los mismos incluyendo tres vocales, luego esta secretaria general esta presta servicio a toda la cooperativa excluyendo al consejo de vigilancia, en el consejo de vigilancia existe un presidente, una secretaria y un vocal diferente al consejo administrativo, tenemos a los socios que en si son treinta por los cupos establecidos en el contrato de operación, tenemos a los conductores y oficiales los cuales están acorde al número de unidades en servicio en la actualidad están 14 unidades por ende existen 14 choferes y 14 oficiales.



Ilustración 5-6: Socios de la Cooperativa

Fuente: Coop. Transportes COLTA, 2023.

Situación actual de las unidades de la Cooperativa “Colta”

La cooperativa de transporte cuenta con un cupo de 30 unidades de las cuales solo laboran 14 unidades ya que las demás se encuentran deshabilitadas por motivo de renovación por venta y problemas legales, aquellas que evaluamos mediante fichas de observación que está estructurada con la NTE INEN 1668, estos campos están enfocados en los indicadores de seguridad en el vehículo para el usuario, comodidad y eficiencia, en el ámbito de seguridad se tomó en cuenta la carrocería el estado y si cumple con la NTE INEN 1668 en las especificaciones para buses interprovinciales se evaluó el estado de carrocería y sus elementos, estado de vidrios y parabrisas, kit de seguridad, tipo de piso, cámaras de seguridad, comunicación por radio, GPS y dispositivos de indicador de velocidad. Dándonos como resultado que solo en el ítem de número de peldaños máximo 3 como lo dice la norma no lo cumplen 12 unidades ya que 2 de ellas si lo cumplen.

Para evaluar la comodidad se tomó en cuenta el tipo de asientos, distancia entre asientos, Wifi, puertos USB, entretenimiento a bordo, calefacción, aire acondicionado, iluminación interna,

recipientes para la basura y cabina sanitaria. Dándonos como resultado que la mayoría de las unidades cumplían con la gran parte de los campos, mientras que en puertos USB, 2 de las 14 unidades no las tenían y cabinas sanitarias donde 10 de las 14 unidades no contaban con cabina sanitaria para el usuario. Por último, se evaluó si las unidades contaban con rótulos de capacidad nominal, rótulos de prohibición divisiones entre usuarios y pasajeros, si las puertas de servicios están ubicadas en el lado derecho, tienen la opción de ser abatibles con una o dos hojas, plegables hacia los lados. Es fundamental que no obstaculicen la visibilidad del conductor a través del retrovisor. Además, las áreas de entrada y salida deben permanecer despejadas, sin bloqueos por asientos, pasillos intermedios u otros componentes. En este sentido, todas las unidades cumplían con estos criterios considerados. Para evaluar la eficiencia nos basamos en la boletería donde estaba evidenciado si existía la salida del bus para la ruta y frecuencia establecida en el día por ende se logró constatar que se cubre en un 100% las rutas y frecuencias ofertadas en la actualidad.

Situación actual de la calidad de servicio en la Cooperativa “Colta”

Mediante el modelo SERVQUAL se analizó la calidad de servicio ayudándonos con las brechas que existían entre las percepciones y expectativas lo cual permitió identificar las deficiencias que existe en la cooperativa de transporte “Colta”, de acuerdo con la tabla 4-8: Dimensiones con ponderación: el cual cuenta con 5 dimensiones que abarca la seguridad con una brecha de -2.5, empatía con un brecha de -2, sensibilidad con una brecha de 0, eficiencia con una brecha de -2 y los elementos tangibles con un brecha de 1.5 donde 3 dimensiones tienen resultados negativos y allí es donde nos vamos a enfocar más ya que las expectativas son mayores que las percepciones, aquí es donde mayormente debemos enfocarnos para obtener resultados positivos y mejorar la calidad de servicio al usuario y aquí nos enfocaremos a las estrategias para mejorar el servicio.

5.1.3. *Propuesta de estrategias para el Ámbito de seguridad, fiabilidad, empatía, sensibilidad, elementos tangibles y comodidad.*

Para enfrentar los problemas que afectan la calidad del servicio en el sector de transporte interprovincial en la dimensión de seguridad, fiabilidad y empatía para así poder mejorar su contexto actual, es necesario organizar y ejecutar actividades a través de un direccionamiento estratégico, este plan de mejora creara una base para que los integrantes de las operadoras de transporte puedan desempeñar con mayor efectividad sus labores y estar preparados para tomar las mejores decisiones. El presente plan de mejora ayudara a definir cómo mejorar en las falencias identificadas y analizadas.

Justificación

Las estrategias de mejora para la calidad de servicio enfocado en la cooperativa de transporte “Colta”, se realiza tomando en cuenta a las dimensiones más bajas que se obtuvieron según los resultados estadísticos del análisis de la Calidad del Servicio aplicando el modelo SERVQUAL siendo estas seguridad, fiabilidad y empatía. Las estrategias generaran un ambiente agradable para el personal de la operadora de transporte, buscando brindar un excelente servicio al cliente, y adecuarse a los cambios internos y externos del entorno, las estrategias de crecimiento, mejoramiento y el servicio al cliente son parte fundamental para el progreso del transporte interprovincial.

Alcance

Las estrategias de mejora tienen por finalidad producir cambios en la calidad del servicio percibida por los usuarios del transporte interprovincial de la cooperativa “Colta”, en cuento a la seguridad, empatía y fiabilidad. Es por eso por lo que en este capítulo se busca proponer estrategias, de forma que se podrá aumentar el nivel de calidad de servicio, además de estrategias que permitirán tomar las mejores decisiones en pro del desarrollo de la operadora de transporte.

Estrategias para mejorar la calidad de servicio de la Cooperativa “Colta”

Tabla 5-1: Estrategias de calidad de servicio

	Dimensión	Estrategias	Actividades	Responsables	Duración
Calidad de servicio	Seguridad	Plan de contingencias y emergencia	<p>1. Identificar riesgos: Realizar una evaluación exhaustiva de los riesgos y amenazar potenciales que podrían afectar a la cooperativa “Colta”.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar un análisis de los procesos de transporte de la cooperativa. Esto implica identificar las etapas del proceso de transporte, desde la recepción y almacenamiento de la mercancía hasta la entrega al cliente final. Identificar los posibles riesgos asociados a cada etapa del proceso. Esto puede incluir riesgos como accidentes de tránsito, robos de mercancía, pérdida o daño de la mercancía durante el transporte, fallas en los vehículos, entre otros, los que crea más importantes el consejo de vigilancia. <p>2. Establecer un equipo de respuesta: Seleccionar a un grupo de personas responsables de manejar la planificación y respuesta a emergencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> Designación de un líder o responsable del equipo de respuesta a riesgos. Esta persona será la encargada de coordinar el equipo y liderar las acciones para responder a los riesgos identificados. Selección de miembros del equipo: se deben elegir miembros del equipo con conocimientos t experiencia en áreas relevantes, como seguridad vial, gestión de riesgos, logística y operaciones de transporte. Definición de roles y responsabilidades: cada miembro del equipo debe tener claridad sobre sus responsabilidades y tareas específicas en relación con la gestión de riesgos. 	Consejo de vigilancia	Tiempo estimado 3 meses en crear un plan de contingencia y emergencia.

			<p>3. Desarrollar un plan de acción: Crear un plan detallado que incluya procedimientos paso a paso para responder a diferentes emergencias.</p> <p>Priorización de riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificar los riesgos identificados en función de su gravedad, probabilidad de ocurrencia y posibles repercusiones para la cooperativa y sus miembros. • Establecer una lista de los riesgos más críticos y prioritarios a abordar en el plan de acción. <p>Desarrollo de medidas preventivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar medidas de seguridad para minimizar la probabilidad de que ocurra los riesgos identificados. Esto puede incluir la contratación de conductores con experiencia y capacitación en seguridad vial, la instalación de sistemas de vigilancia y seguridad en los vehículos y las instalaciones de la cooperativa, y el mantenimiento regular de los vehículos para garantizar su buen estado. <p>Desarrollo de medidas de contingencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer protocolos y procedimientos de emergencia para hacer frente a situaciones de riesgo que puedan ocurrir a pesar de las medidas preventivas. Estos protocolos deben incluir acciones específicas a seguir en caso de accidentes, robos, mal tiempo u otros eventos imprevistos. <p>Comunicación y capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar a todos los miembros de la cooperativa acerca de los riesgos identificados y las medidas preventivas y de contingencia establecidas. • Proporcionar capacitación regular a los conductores y otros miembros de la cooperativa sobre temas de seguridad vial, manejo de emergencias y medidas de seguridad. <p>4. Establecer comunicación de emergencia: Implementar un sistema de comunicación de emergencia que permita mantener contacto con el personal, clientes y autoridades durante una crisis.</p>	
--	--	--	---	--

			<p>Esto puede incluir el uso de radios, teléfonos móviles o sistemas de mensajería en línea.</p> <p>5. Establecer medidas de seguridad física: Implementar medidas de seguridad física, como la instalación de cámaras de seguridad, sistemas de alarma y controles de acceso a las instalaciones de la cooperativa “Colta”.</p> <p>6. Realizar pruebas de respuesta a emergencias: Realiza pruebas regulares de los procedimientos de respuesta a emergencia para identificar posibles deficiencias y realizar mejoras.</p> <p>7. Mantener contacto con las autoridades locales: Establecer una relación de trabajo con las autoridades locales, como la policía y los servicios de emergencia, para obtener información actualizada sobre amenazas y para colaborar en eventos de emergencia.</p> <p>8. Actualizar el plan cada 6 meses: A medida que cambian las condiciones y los riesgos, se debe revisar y actualizar constantemente el plan de contingencia y seguridad para mantenerlo relevante y efectivo.</p> <p>9. Evaluar y revisar: Después de cada situación de emergencia o simulacro, realizar una evaluación y revisión exhaustiva del desempeño del equipo y del plan en general. Identificar áreas de mejora y llevar a cabo acciones correctivas para garantizar una respuesta más eficiente y efectiva en el futuro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se puede evaluar con el tiempo de respuesta tomando en cuenta: (Tiempo de respuesta promedio/tiempo de respuesta) *100% • Cumplimiento de los procedimientos: Evaluar si el personal sigue correctamente los procedimientos establecidos en el plan de contingencia y emergencia con el porcentaje de cumplimiento: (#procedimientos establecidos / #procedimientos realizados) * 100% <p>Debemos evaluar cada 3 meses y hacer una comparación con los resultados anteriores para poder identificar si existe mejora en el plan de contingencias y emergencia.</p>	
--	--	--	---	--

<p>Fiabilidad</p>	<p>Evaluación y seguimiento del rendimiento</p>	<p>1. Establecer indicadores clave de desempeño (kpis) para medir la fiabilidad del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La puntualidad al llegar a los destinos: (tiempo de viaje promedio / tiempo de viaje) * 100% • La frecuencia de averías: (# averías promedio en un año / #averías en un año) * 100% <p>2. Realizar evaluaciones periódicas y utilizar los resultados para mejorar continuamente el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la evaluación a la puntualidad al llegar a los destinos cada mes aplicando la formula establecida en el punto 1. • Realizar la evaluación a la frecuencia de averías cada año aplicando la fórmula establecida en el punto 1. 	<p>Gerente</p>	<p>Periódicamente cada mes la puntualidad de llegada a los destinos y las averías cada año.</p>
<p>Empatía</p>	<p>Capacitación del personal en servicio al cliente. Personalización del servicio</p>	<p>1. Crear cursos de capacitaciones para proporcionar una formación adecuada y continua para los conductores y el personal de servicio al cliente modalidad virtual.</p> <p>2. Temas a tratar: Atención al cliente Empatía hacia el usuario Trabajo en equipo</p> <p>3. Entrenamientos prácticos: Proporcionar oportunidades prácticas para que el personal pueda aplicar lo aprendido en situaciones reales. Esto puede incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simulaciones de servicio al cliente. • Ejercicios de role-play donde se enfrenten a situaciones desafiantes y aprendan a manejarlas de manera efectiva. <p>4. Establecer canales de comunicación: En este caso un buzón de sugerencias y quejas para los usuarios puedan reportar cualquier problema o sugerencia.</p> <p>5. Trabajo en equipo: Promover una cultura de trabajo en equipo donde el personal se apoye y colabore entre sí para brindar un servicio al cliente excepcional.</p>	<p>Gerente</p>	<p>Duración del curso de capacitación 1 semana con horarios accesibles llegando a acuerdos con el personal, esta se realizará cada trimestre (3 veces al año). Creación de atención personalizada en un tiempo estimado de un mes y actualización cada mes.</p>

			<p>6. Ofrecer opciones y servicios personalizados cuando sea posible: Por ejemplo, considerar las necesidades especiales de los pasajeros con movilidad reducida o brindar opciones de asientos preferenciales.</p> <p>7. Evaluar la atención al cliente y servicio personalizado: Para ello se realizará:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción del cliente • Revisión de quejas y comentarios del buzón de sugerencias. <p>Se realizará cada mes evaluando con una encuesta estructurada con una escala de Likert para ver la percepción de los usuarios al momento de recibir el servicio.</p>		
Sensibilidad (Capacidad de respuesta)	Capacitación del personal en conducción segura, técnicas de mantenimiento	<p>1. Crear cursos de capacitaciones para proporcionar una formación adecuada y continua para los conductores y oficiales modalidad virtual.</p> <p>2. Temas a tratar: Conducción segura Técnicas de mantenimiento</p> <p>3. Entrenamientos prácticos: Proporcionar oportunidades prácticas para que los conductores y oficiales pueda aplicar lo aprendido en situaciones reales. Esto puede incluir simulaciones donde se enfrenten a situaciones desafiantes y aprendan a manejarlas de manera efectiva.</p> <p>4. Evaluar resultados de la capacitación: Se evaluará mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas al final de la capacitación cada trimestre las preguntas serán de acuerdo al criterio del capacitador según lo enseñado. <p>Para la evaluación será tomado en cuenta el puntaje más alto, puntaje mínimo y puntaje deficiente para saber si la capacitación fue aprovechada por los conductores y oficiales.</p>	Presidente	Duración del curso de capacitación 1 semana con horarios accesibles llegando a acuerdos con el personal, esta se realizará cada trimestre (3 veces al año)	
Elementos Tangibles	Controlar el uso adecuado de uniformes de todo el	1. Establecer una política clara y definida sobre el uso de uniformes, incluyendo los requisitos específicos de vestimenta para cada puesto dentro de la cooperativa.	Consejo administrativo	El control será diario ya que el servicio se brinda todos los días.	

		personal de la cooperativa	<ol style="list-style-type: none"> 2. Proporcionar uniformes adecuados y suficientes para todo el personal, incluyendo conductores, auxiliares y personal administrativo. 3. Realizar revisiones periódicas del estado de los uniformes, para identificar cualquier desgaste o daño y reemplazarlos según sea necesario. 4. Establecer consecuencias claras para aquellos empleados que no cumplan con la política de uso de uniformes, como advertencias, multas o incluso la terminación del contrato en casos. Dependiendo de las decisiones del consejo administrativo. 5. Designar a una persona responsable de supervisar y controlar el uso de uniformes, quien se encargará de realizar inspecciones diarias para verificar que todos los empleados estén cumpliendo con la política establecida. 		
Vehículo	Seguridad	Mantenimiento y revisión de flota.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer programas de mantenimiento preventivo. 2. Revisiones periódicas para toda la flota de vehículos de la cooperativa. Esto asegurará que los vehículos estén en buenas condiciones, reduciendo el riesgo de averías y retrasos. 3. Establecer un calendario de mantenimiento y revisión. Lo que incluye la frecuencia con la que deben realizarse en cada revisión. 4. Definir los procesos de mantenimiento y revisión. En este paso, se deben detallar los procesos que se llevaran a cabo durante el mantenimiento y revisión de los elementos de tecnología de seguridad en los vehículos. Esto puede incluir tareas como la revisión de conexiones y cables, limpieza y calibración de sensores, actualización de software, entre otras esto va a depender de las decisiones del consejo administrativo y que campos aplicar la revisión y mantenimiento. 5. Llevar un registro de cada unidad de forma que podamos llevar un historial de mantenimiento preventivo y correctivo para poder prevenir o anticiparse a posibles fallas en los vehículos tanto como fallas mecánicas o de tecnología de seguridad en vehículos. 	Consejo administrativo	Mantenimiento y revisión de flota cada mes.

	Comodidad	Adecuar cabinas sanitarias	<p>1. Planificar: definir el espacio disponible en el bus y determinar donde se ubicará el baño. Tener en cuenta las normativas y regulaciones locales relacionadas con la instalación de baños en vehículos de transporte público.</p> <p>2. Diseñar: Contratar un especialista en diseños de interiores o arquitectura para desarrollar un diseño que aproveche al máximo el espacio disponible y cumpla con todas las regulaciones y requisitos sanitarios.</p> <p>3. Instalación de plomería: Contratar a un plomero profesional para instalar las tuberías y accesorios necesarios para el funcionamiento del baño, como el sistema de drenaje y las conexiones de agua.</p> <p>4. Compra de los accesorios necesarios: Adquirir los inodoros, lavabos, grifos y otros accesorios necesarios para equipar el baño. Es importante elegir productos duraderos que sean fáciles de limpiar y mantener.</p> <p>5. Construcción de las paredes y divisiones: Contratar a un carpintero o constructor para construir las paredes y divisiones necesarias para crear el espacio del baño en el interior del bus. Asegurarse de utilizar materiales resistentes a la humedad y fáciles de limpiar.</p> <p>6. Instalación de iluminación adecuada: Contratar a un electricista para instalar las luces adecuadas en el baño, incluyendo luces de techo y luces de espejo. Además, es importante tener en cuenta la seguridad eléctrica y seguir todas las normativas en cuanto a la instalación de electricidad en espacios húmedos.</p> <p>7. Instalación de acabados: Contratar a un instalador profesional para colocar pisos impermeables y revestimientos de paredes adecuadas para baños. Además, asegurarse de sellar correctamente las juntas y esquinas para evitar filtraciones de agua.</p> <p>8. Adquisición de suministros: Comprar los suministros necesarios para colocar pisos impermeables y revestimientos de paredes</p>	Gerente	Tiempo estimado 3 meses en implementar el equipo
--	------------------	----------------------------	---	---------	--

			<p>adecuados para baños. Asegurarse de sellar correctamente las juntas y esquinas para evitar filtraciones de agua.</p> <p>9. Mantenimiento regular: Establecer un programa de mantenimiento regular para mantener el baño en buen estado y garantizar su correcto funcionamiento. Esto incluye la limpieza regular de las instalaciones, la inspección y reparación de cualquier problema o daño, y la reposición de suministros según sea necesario.</p> <p>10. Capacitación del personal: Brindar capacitación al personal del bus sobre el uso y mantenimiento del baño. Esto incluye instrucciones sobre la limpieza adecuada, al manejo de productos químicos de limpieza y cualquier otra información relevante.</p> <p>11. Comunicación con los pasajeros: Informar a los pasajeros sobre la disponibilidad del baño y las normas de uso. Puede incluir la colocación de señales y carteles informativos dentro del bus y la inclusión de información en los anuncios o mensajes grabados.</p> <p>12. Evaluación y mejora continua: Realizar evaluaciones periódicas del funcionamiento del baño y recopilar comentarios de los pasajeros. Utilizar esta información para identificar áreas de mejora y realizar mejoras en el diseño o funcionamiento del baño según sea necesario.</p>	
--	--	--	--	--

Realizado por: Vallejo B.; Ramos S., 2023.

Una vez definido los factores más relevantes dentro del transporte interprovincial cabe recalcar que la seguridad, comodidad y eficiencia es muy importante para brindar un servicio confiable y dentro de la calidad del servicio es muy relevante tomar en cuenta la atención al usuario generando confianza, por ende se estructuro estrategias para mejorar todos los ámbitos deficientes generando mejoras, subiendo el índice de calidad ofertado teniendo una mayor acogida al momento de acceder al servicio, mejorando las percepciones de los usuarios y así evitaremos tener indecisión al momento de calificar la calidad del servicio cabe recalcar que debemos evaluar constante mente como se especifica en la propuesta para generar una base de datos donde se identifique las mejoras por medio de los indicadores propuestos y las implementaciones tomadas en cuenta sirven para mejorar aún más las percepciones de los usuarios.

CONCLUSIONES

- Para evaluar el Transporte Interprovincial se determina como puntos deficientes los cuales se encuentra la seguridad, comodidad y eficiencia al momento de brindar el servicio, para determinar la situación actual de los vehículos se utilizó fichas de observación que está estructurada con la NTE INEN 1668 donde se encuentra las especificaciones para el transporte interprovincial en el ámbito de seguridad un 96% de campos se cumplieron a excepción del número de peldaños máximos 3 como lo dice la norma no cumplen 12 de las 14 unidades, en el ámbito de comodidad hubo un cumplimiento del 90% en el ítem de existencia de puertos USB 2 de las 14 unidades no las tenían y cabinas sanitarias donde 10 de las 14 unidades no contaban con cabina sanitaria para el usuario, por último, por medio de la boletería se constató el 100% de cumplimiento en rutas y frecuencias que ellos cubren en la actualidad.
- Mediante el modelo SERVQUAL se analizó la calidad de servicio donde nos permitió identificar las deficiencias que existe en la cooperativa de transporte “Colta” con sus 5 dimensiones que abarca la seguridad con una brecha de -2.5, empatía con una brecha de -2, sensibilidad con una brecha de 0, eficiencia con una brecha de -2 y los elementos tangibles con un brecha de 1.5 donde 3 dimensiones tienen resultados negativos y allí es donde nos vamos a enfocar más ya que las expectativas son mayores que las percepciones, aquí es donde mayormente debemos enfocarnos para obtener resultados positivos y mejorar la calidad de servicio mediante estrategias que ayuden a mejorar estos resultados ya que las personas se encuentran indecisas por eso se observa esos resultados.
- Con las estrategias propuestas se logrará alcanzar en su totalidad la mejora de la calidad de servicio, seguridad, comodidad ya que se pretende seguir evaluando periódicamente todas las estrategias con cada aspecto de evaluación mencionado en las estrategias para lograr un 100% la cobertura de las necesidades fomentando así la mejora continua y la adaptación a las necesidades de cada usuario para poder brindar un servicio seguro y de calidad, lo cual garantice la fidelidad de los usuarios al momento de adquirir el servicio de transporte.

RECOMENDACIONES

- Se debe fomentar la evaluación de la calidad del servicio debido a que en el transporte interprovincial se debe ser amable y atento con los pasajeros. Se puede evaluar el servicio por medio del modelo SERVQUAL el cual identifica un antes y un después por medio de sus brechas que es la diferencia entre percepción menos expectativa, está enfocada en sus 5 dimensiones y abarca todo lo referente a atención al cliente y el estado de la cooperativa.
- Al momento de evaluar el servicio la seguridad es fundamental ya que el servicio de transporte interprovincial debe garantizar la seguridad de los pasajeros. Se puede evaluar la seguridad a través de inspecciones visuales, verificando si el vehículo cumple con las normas de seguridad establecidas, si cuenta con cinturones de seguridad y se realizan los protocolos de seguridad correspondientes aparte de esto se puede identificar el cumplimiento de la NTE INEN 1668 donde existe las especificaciones para el transporte interprovincial.
- El transporte interprovincial debe contar con asientos cómodos y espaciosos para que los pasajeros puedan estar cómodos durante el trayecto ya que son viajes largos donde el usuario está sentado y debe contar con todas las comodidades posibles para que tengan una percepción buena sobre el servicio ofertado por la cooperativa adecuándose a las necesidades de los pasajeros.
- Una evaluación de servicio de transporte interprovincial debe considerar aspectos como el cumplimiento de rutas y frecuencias, la comodidad de los asientos, la limpieza del vehículo, la atención al cliente, la seguridad, la calidad del viaje a recopilar el feedback de los usuarios por medio de encuestas que se enfoque en servicio al cliente estructurada con la escala de Likert para su fácil análisis de las respuestas de los usuarios. Estos aspectos permitirán identificar áreas de mejora y tomar medidas para garantizar un servicio de transporte interprovincial de calidad garantizando la fidelidad del usuario.

BIBLIOGRAFÍA

- Aceña, M. (2017). *Gestión de Costes y Calidad del Servicio de Transporte por Carretera (UF0922)*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/51202>
- Agencia Nacional de Tránsito. (2011). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre*. Recuperado de: <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/LEY-1-LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Arias, J., & Lucero, G. (2021). *Estudio de velocidades de operación en vías urbanas y su incidencia en los tiempos de viaje, caso ciudad de Riobamba* (Trabajo de Titulación ESPOCH) Recuperado: <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/15215/1/112T0243.pdf>
- Banco Mundial. (2022). *El transporte sostenible*. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/topic/transport/overview>
- Barr, K. (2020). *Qué ha llevado a Perú a tener un sistema de transporte deficiente*. Recuperado: <https://blogs.iadb.org/transporte/es/que-ha-llevado-a-peru-a-tener-un-sistema-de-transporte-deficiente/>
- Conversation, T. (2020). *Climatica lamarea*. Recuperado de: <https://www.climatica.lamarea.com/cambio-climatico-infraestructuras-transporte/#:~:text=Los%20efectos%20del%20incremento%20de,carreteras%20y%20v%C3%ADas%20de%20ferrocarril>
- Eduardo, C. (2016). *Tipos de Investigación*. Recuperado de: <https://tiposdeinvestigacion10.blogspot.com/2016/12/niveles-de-investigacion.html>
- Fiallos, E. (2019). *Diseño de un modelo de caja común para la cooperativa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros en buses chambo, en el cantón Chambo* (Trabajo de Titulación) . Recuperado de: <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/11452/1/112T0101.pdf>
- Gómez, D. (2022). *¿Qué es el modelo SERVQUAL?* Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- Irezk, M. (2020). *Transporte (definición, tipos e historia)*. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos/transporte/transporte>
- Italiahello. (2020). *Medios de transporte*. Recuperado de: <https://italiahello.it/es/articolo/medios-de-transporte/>
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. (2021). *Lexis finder*. Recuperado de: <https://portovial.gob.ec/sitio/descargas/leyes/ley-organica-transporte-terrestre-transito-y-seguridad-vial.pdf>
- Matínez, C. (2022). *Modelos de calidad y su evaluación*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/224587>

- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Normalización, S. (2009). *NTE INEN 1323: Vehículos Automotores. Carrocerías de Buses Requisitos*. Recuperado de: <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte-inen-1323-1.pdf>
- Normativa Técnica Ecuatoriana INEN, 1. (2009). *Instituto Ecuatoriano de Normalización*. Recuperado de: <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte-inen-1323-1.pdf>
- Salto, J. G. (2020). *Evaluación de la calidad de servicio en el transporte público urbano en el cantón guaranda , provincia de bolívar* (Tesis de Licenciatura, ESPOCH) . Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14386/1/112T0174.pdf>
- Yuqui, J., & García, L. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano mediante el modelo Servperf: caso Megaservitron, la Troncal - Ecuador*. (Proyecto de titulación, ESPOL) Recuperado de: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/53521/1/T-111585%20YUQUI%20-%20GARCIA.pdf> .



ANEXOS

ANEXO A: PRE-ENCUESTA PARA DETERMINAR LA POBLACIÓN DE USUARIOS



Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Facultad de Administración de Empresas
Carrera de Gestión del Transporte



PRE-ENCUESTA PARA DETERMINAR LA POBLACIÓN DE USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE COLTA

Objetivo: Constar el número de viajes generados por los usuarios de la cooperativa Colta en el transcurso de una semana.

Nombre del encuestador:

Fecha:

Numero de encuesta:

1.- ¿Cuál es su lugar de destino?

2.- ¿Cuántas veces viaja a la semana?

ANEXO C: ENCUESTA SERVQUAL



Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Facultad de Administración de Empresas
Carrera de Gestión del Transporte



ENCUESTA SERVQUAL PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “COLTA”

Objetivo: Verificar si la calidad de servicio brindada por la cooperativa Colta cumple con las expectativas de los usuarios y lo que ofrece dentro del servicio de transporte.

Nombre del encuestador:

Fecha:

Número de encuesta:

Dimensión	No.	Preguntas	Puntuación				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
Fiabilidad	1	¿Cuándo la cooperativa de transporte promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	1	2	3	4	5
	2	¿Cuándo el cliente tiene un problema, la cooperativa de transporte muestra un sincero interés en resolverlo?	1	2	3	4	5
	3	¿La cooperativa de transporte, desempeña bien el servicio por primera vez?	1	2	3	4	5
	4	¿La cooperativa de transporte debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo?	1	2	3	4	5
	5	¿La cooperativa de transporte debe insistir en registros libres de fallas o errores al momento de brindar el servicio?	1	2	3	4	5
Sensibilidad	6	¿La cooperativa de transporte debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?	1	2	3	4	5

	7	¿Los empleados de la cooperativa de transporte deben dan un servicio rápido?	1	2	3	4	5
	8	¿Los empleados de la cooperativa de transporte están dispuestos a ayudarles?	1	2	3	4	5
	9	¿Los empleados de la cooperativa de transporte, nunca están demasiados ocupados para ayudarles?	1	2	3	4	5
Seguridad	10	¿El comportamiento de los empleados de la cooperativa de transporte, influye confianza en Ud.?	1	2	3	4	5
	11	¿Se siente seguro en las transacciones con la cooperativa de transporte?	1	2	3	4	5
	12	¿Los empleados de la cooperativa de transporte, son corteses de manera constante con Uds.?	1	2	3	4	5
	13	¿Los empleados de la cooperativa de transporte, tienen conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios?	1	2	3	4	5
Empatía	14	¿La cooperativa de transporte da atención individualizada a los clientes?	1	2	3	4	5
	15	¿La cooperativa de transporte tiene empleados que den atención personal, a cada uno de los usuarios?	1	2	3	4	5
	16	¿La cooperativa de transporte se preocuparse de sus mejores intereses?	1	2	3	4	5
	17	¿Los empleados de la cooperativa de transporte entienden las necesidades específicas de Uds.?	1	2	3	4	5
	18	¿La cooperativa de transporte tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes?	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	19	¿La cooperativa de transporte tiene equipos, unidades de aspecto moderno?	1	2	3	4	5
	20	¿Las instalaciones físicas de la cooperativa de transporte son atractivas?	1	2	3	4	5
	21	¿Los empleados de la cooperativa de transporte se ven pulcros (de buena presencia con su uniforme)?	1	2	3	4	5
	22	¿Los materiales asociados con el servicio, son visualmente atractivos para la cooperativa de transporte?	1	2	3	4	5

ANEXO D: FICHA DE OBSERVACIÓN



Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Facultad de Administración de Empresas
Carrera de Gestión del Transporte



FICHA DE OBSERVACIÓN DEL ESTADO DE LA FLOTA Y CUMPLIMIENTO DE CIERTOS ASPECTOS DE LA NORMA NTE INEN 1668 EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE COLTA

Objetivo: Anotar si cumple con un buen estado de la flota y cumplimiento de ciertos aspectos de la norma NTE INEN 1668 de la cooperativa de transporte Colta para un buen servicio de transporte para el usuario.

Fecha:

Número de ficha de observación:

Bus número:

Capacidad de pasajeros:

Marca:

ESPECIFICACIONES		CUMPLE		MEDIDAS EN CAMPO	OBSERVACIONES
		SI	NO		
ESTADO DEL VEHÍCULO					
Estado de ventanas y parabrisas	Rayones, trizaduras, rotos, inexistencia.				
Estado de la carrocería y sus elementos	Rayones, hundimientos, faltantes de piezas.				
Existe rótulos con las rutas que se cubren	Lugar de destino.				
MEDIDAS DE SEGURIDAD					
Kit de seguridad	Extintor, botiquín, triángulos de seguridad.				
Tipo de piso de la unidad	Liso, rugoso, antideslizante.				
PUERTAS DE SERVICIO					

Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. no deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.					
Las áreas de ingreso y salida deben ser libres y no estar bloqueadas por asientos, asideros intermedios u otros elementos.					
Escotillas	Un rectángulo de 500 mm x 600 mm				
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO					
Divisiones	División entre el habitáculo del conductor y de los pasajeros				
Portaequipajes	Existencia o inexistencia				
PELDAÑOS					
Estribo	La altura máxima del estribo desde la calzada debe ser 450 mm				
Asideros	2 asideros fijados en entradas y salidas				
ASIENTOS PARA PASAJEROS					
Ubicación de asientos	Los vehículos poseerán dos hileras de hasta dos asientos individuales, la última fila dispondrá de máximo 5 asientos.				
Asiento	Tipo ergonómico				
Distancia entre asientos	Distancia mínima entre asientos será de 680 mm				
Corredor central	Ancho mínimo de 600 mm				
Rótulos de prohibición	Existencia de rótulos de prohibición				
Rótulo de capacidad nominal	Existencia de rotulo de capacidad nominal				
TECNOLOGÍA					
Cámaras de seguridad	Donde están ubicadas				
Iluminación interna	Condición de la iluminación				
Comunicación por radio	Existencia o inexistencia				
GPS	Existencia o inexistencia				
WIFI	Existencia o inexistencia				
Puertos USB	Existencia o inexistencia				
DETALLES EXTERIORES					
Rótulo con el destino de viaje	Mecánico o electrónico entre 600 mm de largo y 200 mm de alto				

Recipiente de basura	Parte visible y alcance de los pasajeros				
Aire acondicionado	Sistema de aire acondicionado para el habitáculo				
Calefacción	Equipados con un sistema de calefacción				
Cabina sanitaria	Ubicados en compartimentos herméticos				
ELEMENTOS DE CONTROL Y SEGURIDAD					
Dispositivo indicador de velocidad	Ubicado en el habitáculo de los pasajeros y visible				

ANEXO E: FOTOGRAFÍAS DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN



ANEXO F: CONTRATO DE OPERACIÓN DE LA COOPERATIVA “COLTA”



CONTRATO DE OPERACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS No. 070-2016

Comparecen a la celebración del presente Contrato de Operación, por una parte la Licenciada María Lorena Bravo Ramírez, por los derechos que representa en su calidad de Directora Ejecutiva y representante legal de la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en adelante la Agencia Nacional de Tránsito –ANT y por otra parte la “COOPERATIVA TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN BUSES COLTA” legalmente representada por el Señor Parra Vasconez José Alfredo, en su calidad de Gerente General, según los nombramientos que se adjuntan y que justifican la calidad de los comparecientes, quien para efectos del presente contrato de operación se lo denominará “La Operadora”.

CLÁUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES:

El artículo 314 de la Constitución de la República establece que el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El artículo 394 de la Constitución de la República del Ecuador determina que es obligación del Estado Ecuatoriano garantizar la libertad de transporte terrestre, para lo cual, regulará la prestación de mencionado servicio público.

Los artículos 55 y 56 de la Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial –LOTTTSV– establecen al transporte público, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio, como un servicio estratégico. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación, además se estipula que el servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado, u otorgado mediante contrato de operación a compañías o cooperativas legalmente constituidas.

El artículo 74 de la –LOTTTSV– dispone que los Contratos de Operación para el ámbito interprovincial, serán otorgados por la Agencia Nacional de Tránsito.

El artículo 76 de la –LOTTTSV– establece que el contrato de operación para la prestación de servicios de transporte público de personas o bienes, es el título habilitante mediante el cual el Estado entrega a una persona jurídica, que cumpla con los requisitos legales, la facultad de establecer y prestar los servicios a los cuales se refiere la Ley, así como para el uso de rutas, frecuencias y vías públicas.

Av. Antonio José de Sucre (Av. Occidental y José Sánchez, Esq.)
PBX. (593) (2) 3828-890
Quito-Ecuador
www.ant.gob.ec

18/05/16

servicio de transporte terrestre público de pasajeros en el ámbito interprovincial, en los puntos de origen y destino, con las rutas, frecuencias, flota, capacidad vehicular, horario de atención, sistema tarifario y nivel de calidad descritos en el presente contrato, los documentos habilitantes y sus anexos.

4.2. Para el cumplimiento del objeto del contrato, el Estado ecuatoriano a través de la Agencia Nacional de Tránsito, faculta a la Operadora a explotar las rutas y frecuencias de acuerdo al siguiente detalle:

<u>RESOLUCION No. 001-RPO-006-2014-ANT</u>	
RUTA: RIOBAMBA - TRIGOLOMA - CHILLANES	10H00, 05H00 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: CHILLANES - TRIGOLOMA - RIOBAMBA	14H30, 04H45 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: CAJABAMBA - GUAYAQUIL	10H00 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: GUAYAQUIL - CAJABAMBA	03H45 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: CAJABAMBA - QUITO	04H45 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: QUITO - CAJABAMBA	16H20 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: SAN CARLOS - RIOBAMBA	16H00, 13H45, 05H20 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: RIOBAMBA - SAN CARLOS	11H15, 09H45, 05H15 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: ALAUSI - RIOBAMBA	15H15 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: RIOBAMBA - ALAUSI	04H00 (DE LUNES A DOMINGO)

Av. Antonio José de Sucre (Av. Occidental y José Sánchez, Esq.)
PBX. (593) (2) 3828-890
Quito-Ecuador
www.ant.gob.ec

18/05/16



RUTA: HUIGRA - RIOBAMBA
12H00, 06H30 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: RIOBAMBA - HUIGRA
16H00, 05H45 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: COLUMBE - RIOBAMBA
14H00, 13H30, 13H00, 12H30, 11H45, 09H00, 08H45, 08H30, 08H15, 08H00, 07H45, 07H30, 07H15, 07H00, 06H45, 06H30, 06H15, 06H00, 05H45, 05H30 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: RIOBAMBA - COLUMBE
18H00, 17H00, 16H00, 15H20, 14H45, 14H00, 13H20, 12H45, 12H00, 11H20, 10H45, 10H15, 09H45, 09H35, 09H10, 08H30, 08H10, 07H30, 07H10, 06H30 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: CAJABAMBA - RIOBAMBA
19H00, 18H40, 18H20, 18H00, 17H40, 17H20, 17H00, 16H40, 16H20, 16H00, 15H40, 15H20, 15H00, 14H40, 14H20, 14H00, 13H40, 13H20, 13H00, 12H40, 12H20, 12H00, 11H40, 11H20, 11H00, 10H40, 10H20, 10H00, 09H40, 09H20, 09H00, 08H40, 08H20, 08H00, 07H40, 07H20, 07H00, 06H40, 06H20, 06H00 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: RIOBAMBA - CAJABAMBA
19H45, 19H20, 18H55, 18H30, 18H15, 17H40, 17H15, 16H50, 16H25, 16H00, 15H35, 15H10, 14H45, 14H20, 13H55, 13H30, 13H05, 12H40, 12H15, 11H40, 11H20, 11H00, 10H40, 10H20, 10H00, 09H40, 09H20, 09H00, 08H40, 08H20, 08H00, 07H40, 07H20, 07H00, 06H40 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: MILAGRO - RIOBAMBA
18H00, 16H45, 14H00, 11H45, 10H20, 08H00, 06H15 (DE LUNES A DOMINGO)
RUTA: RIOBAMBA - MILAGRO
16H15, 15H15, 14H15, 12H25, 10H35, 06H15, 05H45 (DE LUNES A DOMINGO)

En relación a las frecuencias (o intervalos), las mismas han sido definidas buscando un equilibrio entre la oferta y la demanda, teniendo en cuenta las variaciones de la misma a lo largo del tiempo (días/semanas/años) y al nivel de calidad del servicio requerido.

El Directorio de la Agencia Nacional de Tránsito podrá modificar acorde a las atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, las rutas y frecuencias autorizadas a la Operadora cuando así lo requiera la prestación del servicio y

previo aprobación del estudio respectivo, las mismas que podrán ser analizadas conjuntamente con la Operadora.

4.3. La OPERADORA prestará el servicio de transporte público Interprovincial, con una flota vehicular conformada por veinte y tres (23) unidades; que incluirá la flota efectiva de operación y la flota de reserva.

En caso de requerir un incremento de unidades la Operadora deberá solicitar la autorización por escrito a la ANT, sustentando técnicamente, principalmente el aumento de la demanda del servicio, cumpliendo el procedimiento y requisitos establecidos en este contrato y las determinadas en la LOTTTSV, RGLOTTTSV, Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros, y demás regulaciones expedidas por los organismos y los órganos competentes.

Los cambios de unidades deberán ser autorizados por la Agencia Nacional de Tránsito previo análisis y aprobación.

En caso de ser necesario, la Operadora se compromete a incluir unidades vehiculares adicionales a pedido de la Agencia Nacional de Tránsito, en base a un análisis y sustento técnico-económico para mantener los niveles de calidad del servicio, lo cual se cumplirá en el plazo definido para el efecto por la ANT.

Las unidades vehiculares de la Operadora, autorizadas para prestar el servicio son:

ORDEN	SOCIO	NOMBRE		PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	PSJ
		No. CHASIS	No. MOTOR						
1	VEHICULO	YUMI ESTRELLA CESAR IGNACIO		0603167828					
		JHDFG1JPUBJX18251	J08CTT42916	NAE0689	OMNIBUS	BUS	2011	HINO	41
2	VEHICULO	PILCO PILCO RODOLFO ENRIQUE		0601673312					
		JHDFG1JPUBXX12572	J08CTT28931	TAU0884	OMNIBUS	BUS	2008	HINO	42
3	VEHICULO	ANDRADE MUÑOZ IVAN GILBERTO		0802458325					
		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE	TIPO	AÑO	MARCA	



				VEH.	VEH.	FAB.		PSJ	
		JHDFG1JPU6XX11026	J08CTT23224	CAE0916	OMNIBUS	BUS	2006	HINO	42
4	SOCIO	NOMBRE		C.C./C.I.					
		VASCONEZ ARIAS OSWALDO VINICIO		0802506552					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	PSJ
		JHDFG1JPU7XX11257	J08CTT23990	HAK0682	OMNIBUS	BUS	2007	HINO	45
5	SOCIO	NOMBRE		C.C./C.I.					
		QUILLAY BAÑO JOSE		0603047085					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	PSJ
		JHDAK8JRSFXX12514	J08EUD21867	HAA2481	OMNIBUS	BUS	2015	HINO	44
6	SOCIO	NOMBRE		C.C./C.I.					
		CHIRAU CACOANGO LUIS GONZAGA		0802208908					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	PSJ
		JHDFG1JPU9XX14444	J08CTT34859	TAV0402	OMNIBUS	BUS	2009	HINO	40
7	SOCIO	NOMBRE		C.C./C.I.					
		ROJAS YUCAILLA ANGEL ENRIQUE		0800822818					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	PSJ
		JHDFG1JPUBXX18105	J08CTT42650	HAA1028	OMNIBUS	BUS	2011	HINO	44
8	SOCIO	NOMBRE		C.C./C.I.					
		VILLACRES CASTELO ANGEL ABRAHAM		0914188428					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	PSJ
		JHDFG1JPU7XX11377	J08CTT24442	TAU0785	OMNIBUS	BUS	2007	HINO	40
9	SOCIO	NOMBRE		C.C./C.I.					
		GUARACA FLORES FRANCISCO ISOLANO		0801902034					

Av. Antonio José de Sucre (Av. Occidental y José Sánchez, Esq.)
 PBX. (593) (2) 3828-890
 Quito-Ecuador
 www.ant.gob.ec

Agencia Nacional de Tránsito
 QUITO
 2018
 9 03



ANEXO I

RUTA DE SERVICIO		PUNTO DE ORIGEN DE RUTA	PUNTO DE DESTINO DE RUTA	LONGITUD (Km)	PUNTOS AUTORIZADOS DE ASCENSO Y DESCENSO DE PASAJEROS	TERMINAL	NIVEL DE SERVICIO
1	RIOBAMBA-TRIGOLOMA-CHILLANES	RIOBAMBA	CHILLANES	141	RIOBAMBA-TRIGOLOMA-CHILLANES	RIOBAMBA INTERPROVINCIAL	A
2	CHILLANES-TRIGOLOMA-RIOBAMBA	CHILLANES	RIOBAMBA	141	CHILLANES-TRIGOLOMA-RIOBAMBA	RIOBAMBA INTERPROVINCIAL	A
3	CAJABAMBA-GUAYAQUIL	CAJABAMBA	GUAYAQUIL	229	CAJABAMBA-GUAYAQUIL	JAIME ROLDOS	A
4	GUAYAQUIL-CAJABAMBA	GUAYAQUIL	CAJABAMBA	229	GUAYAQUIL-CAJABAMBA	JAIME ROLDOS	A
5	CAJABAMBA-QUITO	CAJABAMBA	QUITO	218	CAJABAMBA-QUITO	QUITUMBE	A
6	QUITO-CAJABAMBA	QUITO	CAJABAMBA	218	QUITO-CAJABAMBA	QUITUMBE	A
7	SAN CARLOS-RIOBAMBA	SAN CARLOS	RIOBAMBA	193	SAN CARLOS-RIOBAMBA	RIOBAMBA INTERPROVINCIAL	A
8	RIOBAMBA-SAN CARLOS	RIOBAMBA	SAN CARLOS	193	RIOBAMBA-SAN CARLOS	RIOBAMBA INTERPROVINCIAL	A
9	ALAUSSI-RIOBAMBA	ALAUSSI	RIOBAMBA	88,7	ALAUSSI-RIOBAMBA	RIOBAMBA INTERPROVINCIAL	A
10	RIOBAMBA-ALAUSSI	RIOBAMBA	ALAUSSI	88,7	RIOBAMBA-ALAUSSI	RIOBAMBA INTERPROVINCIAL	A
11	HUIGRA-RIOBAMBA	HUIGRA	RIOBAMBA	127	HUIGRA-RIOBAMBA	RIOBAMBA INTERPROVINCIAL	A
12	RIOBAMBA-HUIGRA	RIOBAMBA	HUIGRA	127	RIOBAMBA-HUIGRA	RIOBAMBA INTERPROVINCIAL	A
13	COLUMBE-RIOBAMBA	COLUMBE	RIOBAMBA	43,9	COLUMBE-RIOBAMBA	RIOBAMBA INTERPROVINCIAL	A
14	RIOBAMBA-COLUMBE	RIOBAMBA	COLUMBE	43,9	RIOBAMBA-COLUMBE	RIOBAMBA INTERPROVINCIAL	A
15	CAJABAMBA-RIOBAMBA	CAJABAMBA	RIOBAMBA	20,2	CAJABAMBA-RIOBAMBA	RIOBAMBA INTERPROVINCIAL	A
16	RIOBAMBA-CAJABAMBA	RIOBAMBA	CAJABAMBA	20,2	RIOBAMBA-CAJABAMBA	RIOBAMBA INTERPROVINCIAL	A
17	MILAGRO-RIOBAMBA	MILAGRO	RIOBAMBA	226	MILAGRO-RIOBAMBA	MILAGRO-RIOBAMBA INTERPROVINCIAL	A
18	RIOBAMBA-MILAGRO	RIOBAMBA	MILAGRO	226	RIOBAMBA-MILAGRO	RIOBAMBA INTERPROVINCIAL-MILAGRO	A

PUNTOS AUTORIZADOS ASCENSO / DESCENSO DE PASAJEROS: Cantidad e Identificación de lugares autorizados por el organismo competente para ascenso / descenso de pasajeros en la ruta.

TERMINALES TERRESTRES: Cantidad e Identificación de Terminales Terrestres asociados a la Ruta.

Av. Antonio José de Sucre (Av. Occidental y José Sánchez, Esq.)
PBX. (593) (2) 3828-890
Quito-Ecuador
www.ant.gob.ec

27 *[Handwritten signature]*

ANEXO G: BOLETOS

29170

COOPERATIVA DE TRANSPORTE COLTA
REPORTE DE SALIDA DE VIAJE

Fecha Emision : 2023-06-04 09:44:16
 Bus Disco : 021
 Placa : TAA-3039
 Propietario : PEREZ AYNAGUANO DANY RODRIGUEZ
 Chofer : No Asignado
 Fecha de salida : 2023-06-04 09:45:00
 Ruta : MILAGRO
 Oficinista :
 Servicio : EJECUTIVO

Cantidad de asientos vendidos por destino

Destino	Tipo	Cant.	v/u	Total
MILAGRO	Normal	2	6.25	12.50
NARANJITO	Normal	3	5.75	17.25

Totales : 5 --- 29.75
 Tasas : 5 0.00 0.00
 Anulados : 0 ---
 Descuentos :
 BOLETERA : \$ 0.00
 CAJA DE ACCIDENTES : \$ 0.00
 DESPACHO : \$ 0.00
 FRECUENCIA : \$ 20.00 *3ra frecuencia de Mayo*
 LISTA : \$ 0.00
 TARJETERO : \$ 0.00
 TOTAL GENERAL : \$ 9.75
+ 4.00 Egreso
13.75

No Asignado : LLUGUIN YOLANDA
 CÉDULA: 011111111111 CÉDULA: 0603304585
 CONDUCTOR : BOLETERIA

29170

COOPERATIVA DE TRANSPORTE COLTA
REPORTE DE SALIDA DE VIAJE

Fecha Emision : 2023-06-02 09:42:55
 Bus Disco : 018
 Placa : HAA-1497
 Propietario : ARGUELLO MERINO FABIAN EDUARDO
 Chofer : No Asignado
 Fecha de salida : 2023-06-02 09:45:00
 Ruta : MILAGRO
 Oficinista :
 Servicio : EJECUTIVO

Cantidad de asientos vendidos por destino

Destino	Tipo	Cant.	v/u	Total
MILAGRO	Normal	2	6.25	12.50
CHAGUARPATA	Normal	1	3.15	3.15
BUCAY	Normal	4	3.68	14.72
PALLATANGA	Normal	5	2.64	13.20

Totales : 12 --- 43.57
 Tasas : 12 0.00 0.00
 Anulados : 0 ---
 Descuentos :
 BOLETERA : \$ 0.00
 CAJA DE ACCIDENTES : \$ 0.00
 DESPACHO : \$ 0.00
 FRECUENCIA : \$ 25.00 *date \$65*
 LISTA : \$ 0.00
 TARJETERO : \$ 0.00
 TOTAL GENERAL : \$ 18.57
+ 10 60ms
28.57

No Asignado : GUANOLUISA NELLY
 CÉDULA: 011111111111 CÉDULA: 0602481129
 CONDUCTOR : BOLETERIA

29173

COOPERATIVA DE TRANSPORTE COLTA
REPORTE DE SALIDA DE VIAJE

Fecha Emision : 2023-06-02 12:25:30
 Bus Disco : 010
 Placa : CAA-1392
 Propietario : UGSIÑA VELATA KLEVER RICARDO
 Chofer : No Asignado
 Fecha de salida : 2023-06-02 12:25:00
 Ruta : MILAGRO
 Oficinista :
 Servicio : EJECUTIVO

Cantidad de asientos vendidos por destino

Destino	Tipo	Cant.	v/u	Total
MILAGRO	Normal	4	6.25	25.00
BUCAY	Normal	11	3.68	40.48

Totales : 15 --- 65.48
 Tasas : 15 0.00 0.00
 Anulados : 0 ---
 Descuentos :
 BOLETERA : \$ 0.00
 CAJA DE ACCIDENTES : \$ 0.00
 DESPACHO : \$ 0.00
 FRECUENCIA : \$ 0.00
 LISTA : \$ 0.00
 TARJETERO : \$ 0.00
 TOTAL GENERAL : \$ 65.48
- 6 Naranja
59.48

No Asignado : GUANOLUISA NELLY
 CÉDULA: 011111111111 CÉDULA: 0602481129
 CONDUCTOR : BOLETERIA

Viaje: 29176

COOPERATIVA DE TRANSPORTE COLTA
REPORTE DE SALIDA DE VIAJE

Fecha Emision : 2023-06-02 16:15:47
 Bus Disco : 026
 Placa : TAA-4396
 Propietario : QUILLAY BAÑO JOSE
 Chofer : No Asignado
 Fecha de salida : 2023-06-02 16:15:00
 Ruta : MILAGRO
 Oficinista :
 Servicio : EJECUTIVO

Cantidad de asientos vendidos por destino


Destino	Tipo	Cant.	v/u	Total
MILAGRO	Normal	3	6.25	18.75
MILAGRO	Niños	1	3.13	3.13
BUCAY	Normal	17	3.68	62.56
PALLATANGA	Normal	5	2.64	13.20
LOS SANTIAGOS	Normal	1	3.00	3.00
LOS SANTIAGOS	Niños	1	1.50	1.50
NARANJITO	Normal	1	5.75	5.75

Totales : 29 --- 107.89
 Tasas : 29 0.00 0.00
 Anulados : 3 ---
 Descuentos :
 BOLETERA : \$ 0.00
 CAJA DE ACCIDENTES : \$ 0.00
 DESPACHO : \$ 0.00
 FRECUENCIA : \$ 0.00
 LISTA : \$ 0.00
 TARJETERO : \$ 0.00
 TOTAL GENERAL : \$ 107.89

No Asignado : GUANOLUISA NELLY
 CÉDULA: 011111111111 CÉDULA: 0602481129
 CONDUCTOR : BOLETERIA

ANEXO H: HABILITACIONES Y DESHABILITACIONES

01



República
del Ecuador

Agencia Nacional de Tránsito

Orden de Pago No. 51426158 Valor \$ 23,58

**ADENDA AL CONTRATO DE OPERACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
TRANSPORTE PÚBLICO INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS No. 070-2016**

No. 058-P06-DV-070-2021-ANT

Suscriben la presente adenda, al tenor de las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: INTERVINIENTES: Por una parte, la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial a través del Dr. Fernando Santiago Abarca Vintimilla Director Provincial de Chimborazo, en su calidad de delegado, conforme consta en la resolución No. 079-DIR-2017-ANT de fecha 22 de diciembre de 2017, artículo 2, por medio de la cual se establece la Delegación para Directores Provinciales de la ANT para la suscripción de adendas de los Contratos de Operación de las Operadoras de Transporte Interprovincial; y por otra parte, la COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA, domiciliada en la parroquia Lizarzaburu, cantón Riobamba, provincia Chimborazo, con RUC No. 0690028565001, bajo la modalidad de transporte público interprovincial, legalmente representada por el señor ARIAS SILVA LUIS GERMAN en su calidad de Gerente y Representante Legal, conforme consta en el nombramiento que se adjunta como habilitante.

CLÁUSULA SEGUNDA.- ANTECEDENTES.- Con fecha 23 de marzo de 2016, se suscribió el contrato de operación para la prestación del servicio de transporte público interprovincial No. 070-2016 entre la Agencia Nacional de Tránsito y la COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA, con una vigencia de 10 años.

Que mediante Resolución No. 027-DIR-2020 de fecha 31 de enero del 2020 OCTAVA (...) Los servidores y funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito, previo a la atención de trámites administrativos (adendas) pertenecientes a operadoras de Transporte Terrestre Público de Pasajeros Interprovincial e Intraprovincial; aplicará la obligatoriedad de la verificación del "kit de seguridad homologado" instalado y operativo únicamente a la unidad beneficiaria del trámite en cuestión.


CLÁUSULA TERCERA.- DESHABILITACIÓN DE VEHÍCULO.

DOCUMENTO HABILITANTE						
No. CONTRATO DE OPERACIÓN		FECHA DE EMISIÓN		FECHA DE CADUCIDAD		
070-2016		23/03/2016		23/03/2026		
012-P06-CS-070-2018-ANT		29/01/2018				
DATOS DEL SOCIO						
NOMBRES Y APELLIDOS				CÉDULA DE CIUDADANÍA		
LUIS GERMAN ARIAS SILVA				0603001876		
DATOS DEL VEHÍCULO DESHABILITADO						
PLACA	MARCA/ MODELO	AÑO	NÚMERO DE CHASIS	NÚMERO DE MOTOR	CLASE	TIPO
TAV1393	HINO/ GH8JMSA	2011	9F3GH8JMSBXX12262	J08EUD12824	AUTOBUS	BUS
COLOR 1	COLOR 2	PASAJ.	CILINDRAJE	PESO/TON.	FECHA MATRÍCULA	FECHA CAD. MAT.
VERDE	BLANCO	38	7981 cc	13.5 Ton	22/02/2018	21/02/2023

ADENDA No. 058-P06-DV-070-2021-ANT

Página 1

Dirección: Av. Antonio José de Sucre y José Sánchez. Código postal: 170518 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-3828890 - www.ant.gob.ec



Gobierno
del Encuentro

Juntos
lo logramos



NOTA: En referencia a la resolución No. 117-DIR-2015-ANT de fecha 28 de diciembre de 2015, se concede 360 días improrrogables para habilitar la nueva unidad; fenecido el plazo, el cupo será revertido de manera automática al Estado.

CLÁUSULA CUARTA.- ACEPTACIÓN DE LAS PARTES:

Las partes declaran expresamente su aceptación a todo lo acordado en la presente adenda al contrato, a cuyas estipulaciones se someten.

En todo lo demás, las partes se sujetan a lo establecido en el contrato de operación para la prestación del servicio de transporte público interprovincial de pasajeros No. 070-2016 para constancia y aceptación de lo establecido en este documento las partes firman tres (3) ejemplares en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo el 19 de julio de 2021.

[Signature of Dr. Fernando Santiago Abarca V.]

Dr. Fernando Santiago Abarca V.
DIRECTOR PROVINCIAL ANT
DE CHIMBORAZO

[Signature of Sr. Luis German Arias Silva]

Sr. Luis German Arias Silva
GERENTE DE LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTES
COLTA
RUC: 0690028565001

Elaborado por:	ING. CRISTIAN CLEAS	[Signature]
Revisado por:	ING. CELIA JARAMILLO	
Aprobado por:	DR. FERNANDO SANTIAGO ABARCA V.	[Signature]



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS DEL
APRENDIZAJE



UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 04/ 12 / 2023

INFORMACIÓN DE LOS AUTORES
Nombres – Apellidos: BRAULIO ALEXIS VALLEJO GUIJARRO SHIRLEY MISHHELL RAMOS MONCAYO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: GESTIÓN DEL TRANSPORTE
Título a optar: LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE
f. Analista de Biblioteca responsable:  Ing. Fernanda Arévalo M.



1935-DBRA-UPT-2023