



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

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE
MODALIDAD CARGA LIVIANA EN EL CANTÓN GUANO,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO. PERIODO 2023.

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTORA:

ERIKA GABRIELA MORA MOSCOSO

Riobamba – Ecuador

2024



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

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE
MODALIDAD CARGA LIVIANA EN EL CANTÓN GUANO,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO. PERIODO 2023.

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTORA: ERIKA GABRIELA MORA MOSCOSO

DIRECTOR: ING. GUSTAVO JAVIER AGUILAR MIRANDA

Riobamba – Ecuador

2024

©2024, Erika Gabriela Mora Moscoso

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 Autora.

Yo, Erika Gabriela Mora Moscoso, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 09 de abril de 2024



Erika Gabriela Mora Moscoso

C.I: 0604791509

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE MODALIDAD CARGA LIVIANA EN EL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. PERIODO 2023**, realizado por la señorita: **ERIKA GABRIELA MORA MOSCOSO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Lcda. María Fernanda Herrera Chico PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2024-04-09
Ing. Gustavo Javier Aguilar Miranda DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2024-04-09
Lcda. María Eugenia Rodríguez Durán ASESORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2024-04-09

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de titulación a personas muy especiales en mi vida. En primer lugar, a mi amada abuelita Judith Coronel, cuyo amor y sabiduría han sido una fuente constante de inspiración para mí. También a mi hijo Esteban Mejía, quien ha sido mi motor y mi guía constante, impulsándome a superar obstáculos y alcanzar mis metas con esfuerzo y dedicación. Agradezco profundamente a mis padres, Hernan Mora y Margarita Moscoso, por su apoyo incondicional y por ser mi compañía constante en cada etapa de mi vida universitaria. Su amor y aliento han sido fundamentales para mí. No puedo olvidar mencionar a mis hermanos, Jonathan y Valentina, cuya alegría y espíritu de perseverancia han iluminado mi camino en numerosas ocasiones. Son una fuente constante de motivación para mí. Este logro no solo es el resultado de mi propio esfuerzo, sino también del papel importante que cada uno de ustedes ha desempeñado en mi vida. Por eso, dedico este trabajo con todo mi amor y gratitud hacia ustedes. ¡Gracias por ser parte de mi camino y por siempre estar ahí para apoyarme!

Erika

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento en primer lugar a Dios, por haberme dado la fortaleza necesaria para seguir adelante y por guiar mi camino. También deseo agradecer a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por brindarme la oportunidad de formar parte de su comunidad educativa y por abrirme las puertas para estudiar mi carrera en Gestión del Transporte. También quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi familia por su apoyo incondicional y a lo largo de mis estudios. Su amor y apoyo han sido mi mayor fortaleza, impulsándome a alcanzar mis metas y superar cualquier obstáculo que se me presentó. Estoy eternamente agradecido por tenerlos a mi lado, compartiendo cada paso que doy en mi vida. Así mismo, no puedo dejar de reconocer el apoyo invaluable de quienes me han acompañado en este trayecto académico. A mi director, el ingeniero Gustavo Aguilar, y a mi asesora, la licenciada María Eugenia Rodríguez, les expreso mi más sincera gratitud por compartir su sabiduría conmigo y por brindarme orientación en cada paso de este proceso. Sus consejos y apoyo han sido fundamentales para mi desarrollo académico y personal.

Erika

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.	Planteamiento del problema.....	3
1.2.	Formulación del problema.....	4
1.3.	Delimitación del problema.....	4
1.4.	Objetivos.....	4
1.4.1.	<i>Objetivo general</i>	4
1.4.2.	<i>Objetivos específicos</i>	5
1.5.	Justificación.....	5
1.5.1.	<i>Justificación Teórica</i>	5
1.5.2.	<i>Justificación metodológica</i>	5
1.5.3.	<i>Justificación practica</i>	6

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.	Antecedentes de investigación	7
2.2.	Referencias teóricas.....	8
2.2.1.	<i>Transporte</i>	8
2.2.2.	<i>Títulos habilitantes del transporte</i>	8
2.2.3.	<i>Contrato de operación</i>	8
2.2.4.	<i>Evaluación</i>	8
2.2.5.	<i>Agencia nacional de tránsito</i>	9
2.2.6.	<i>Transporte terrestre automotor</i>	9
2.2.7.	<i>Servicio de transporte comercial</i>	9
2.2.8.	<i>Clasificación del transporte comercial</i>	9

2.2.9.	<i>Transporte de carga liviana</i>	10
2.2.10.	<i>Características del transporte de carga liviana</i>	10
2.2.11.	<i>Ámbitos de operación</i>	10
2.2.12.	<i>Compañía de transporte modalidad carga liviana</i>	11
2.2.13.	<i>Elementos de seguridad activa (transporte de carga liviana)</i>	11
2.2.14.	<i>Elementos de seguridad pasiva (transporte carga liviana)</i>	12
2.2.15.	<i>Configuración interna y externa</i>	12
2.2.16.	<i>Servicio</i>	12
2.2.17.	<i>Triangulo de servicio</i>	13
2.2.18.	<i>Modelo SERVQUAL</i>	13
2.2.19.	<i>Dimensiones del Modelo SERVQUAL</i>	13
2.2.20.	<i>Las cinco brechas del SERVQUAL</i>	14
2.2.21.	<i>Elementos de medición de los componentes del método SERVQUAL</i>	15
2.2.22.	<i>Escala de Likert</i>	15
2.2.23.	<i>Método de alfa de Cronbach</i>	16
2.2.24.	<i>Rango de alfa de Cronbach</i>	16
2.2.25.	<i>Cálculo o fórmula del Alfa de Cronbach</i>	16

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	17
3.1.	Enfoque de la investigación	17
3.1.1.	<i>Enfoque Mixto</i>	17
3.2.	Nivel de investigación	17
3.2.1.	<i>Investigación descriptiva</i>	17
3.2.2.	<i>Investigación exploratoria</i>	17
3.2.3.	<i>Investigación aplicada</i>	18
3.3.	Diseño de investigación	18
3.3.1.	<i>Diseño no experimental</i>	18
3.3.2.	<i>Transversal</i>	18
3.4.	Tipos de investigación	19
3.4.1.	<i>Bibliográfico y documental</i>	19
3.4.2.	<i>De campo</i>	19
3.5.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	19
3.5.1.	<i>Población y muestra</i>	19
3.5.1.1.	<i>Población de ocupantes</i>	19
3.5.1.2.	<i>Proyección de la población</i>	20

3.5.1.3.	<i>Modelo de Regresión Simple Lineal en series de tiempo</i>	21
3.5.1.4.	<i>Muestra</i>	22
3.5.1.5.	<i>Formula</i>	22
3.5.1.6.	<i>Cálculo de la muestra</i>	23
3.5.1.7.	<i>Distribución de encuestas</i>	23
3.5.1.8.	<i>Operadoras de carga liviana</i>	24
3.6.	Métodos, técnicas, e instrumentos de investigación	24
3.6.1.	Métodos	24
3.6.1.1.	<i>Inductivo / deductivo</i>	24
3.6.2.	Técnicas	24
3.6.2.1.	<i>Observación directa</i>	24
3.6.2.2.	<i>Encuestas</i>	25
3.6.2.3.	<i>Entrevistas</i>	25
3.6.3.	Instrumentos	25
3.6.3.1.	<i>Ficha de observación</i>	25
3.6.3.2.	<i>Cuestionario (encuesta)</i>	25
3.6.3.3.	<i>Guía de entrevista</i>	26

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	27
4.1.	Procedimiento, análisis e interpretación de resultados	27
4.2.	Resultados de nivel de expectativa de los usuarios acerca del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano.	27
4.2.1.	<i>Expectativas en la dimensión de Fiabilidad, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana -Guano</i>	28
4.2.2.	<i>Expectativas en la dimensión de Seguridad, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana- Guano.</i>	30
4.2.3.	<i>Expectativas en la dimensión de Elementos Tangible, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana-Guano.</i>	32
4.2.4.	<i>Expectativas en la dimensión de Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana- Guano</i>	34
4.2.5.	<i>Expectativas en la dimensión de empatía, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana-Guano</i>	36
4.2.6.	<i>Expectativas en promedio de las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL de la calidad de servicio.</i>	37

4.3.	Resultados de nivel de Percepción de los usuarios acerca del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano.	39
4.3.1.	<i>Percepciones en la dimensión de Fiabilidad, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana- Guano.</i>	39
4.3.2.	<i>Percepciones en la dimensión de Seguridad, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana-Guano.</i>	41
4.3.3.	<i>Percepciones en la dimensión de Elementos Tangibles, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana-Guano.</i>	43
4.3.4.	<i>Percepciones en la dimensión de Capacidad de Respuesta, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana- Guano.</i>	45
4.3.5.	<i>Percepciones en la dimensión de Empatía, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana- Guano.</i>	47
4.3.6.	<i>Percepciones en promedio de las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL de la calidad de servicio - Guano.</i>	48
4.4.	Brechas existentes entre las expectativas y percepciones de los clientes en base a la calidad de servicio	49
4.5.	Cálculo de Ponderación	53
4.6.	Cálculo de las brechas ponderadas	54
4.7.	Coefficiente del alfa de Cronbach	55
4.7.1.	<i>Análisis de la fiabilidad de la encuesta de Expectativa al usuario</i>	55
4.7.2.	<i>Análisis de la fiabilidad de la encuesta de Percepción al usuario</i>	56
4.7.3.	<i>Utilización del coeficiente de alfa de Cronbach en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL</i>	56
4.7.4.	<i>Coefficiente de alfa de Cronbach en las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL (expectativa)</i>	57
4.7.4.1.	<i>Alfa de Cronbach - Dimensión de fiabilidad - Expectativa</i>	57
4.7.4.2.	<i>Alfa de Cronbach - Dimensión de Seguridad - Expectativa</i>	57
4.7.4.3.	<i>Alfa de Cronbach - Dimensión de Elementos Tangibles - Expectativa</i>	58
4.7.4.4.	<i>Alfa de Cronbach - Dimensión de Capacidad de Respuesta - Expectativa</i>	58
4.7.4.5.	<i>Alfa de Cronbach - Dimensión de Empatía - Expectativa</i>	59
4.7.5.	<i>Coefficiente de alfa de Cronbach en las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL (perspectiva)</i>	59
4.7.5.1.	<i>Alfa de Cronbach dimensión de Fiabilidad (percepción)</i>	59
4.7.5.2.	<i>Alfa de Cronbach dimensión de Seguridad (percepción)</i>	60
4.7.5.3.	<i>Alfa de Cronbach dimensión de Elementos Tangibles (percepción)</i>	60
4.7.5.4.	<i>Alfa de Cronbach dimensión Capacidad de Respuesta (percepción)</i>	61
4.7.5.5.	<i>Alfa de Cronbach dimensión de Empatía (percepción)</i>	61

4.8.	Compañía Patrón San Andrés S.A.	61
4.8.1.	Ficha de observación	62
4.8.1.1.	<i>Año de fabricación de las unidades – Patron San Andrés</i>	62
4.8.1.2.	<i>Estado de las Unidades - Patron San Andrés</i>	63
4.8.1.3.	<i>Especificaciones de las unidades – Resolución N°004 – Patron San Andrés</i>	64
4.8.1.4.	<i>Seguridad pasiva de las unidades – Patron San Andrés</i>	66
4.8.1.5.	<i>Seguridad activa de las unidades – Patron San Andrés (Resolución N°004)</i>	67
4.8.2.	Entrevista – Patron San Andrés	67
4.9.	Compañía Ruta los Elenes S.A.	71
4.9.1.	Ficha de observación	71
4.9.1.1.	<i>Año de fabricación de las unidades - Ruta los Elenes</i>	71
4.9.1.2.	<i>Estado de las Unidades - Ruta los Elenes</i>	72
4.9.1.3.	<i>Especificaciones de acuerdo a la Resolución N° 004 – Ruta los Elenes</i>	73
4.9.1.4.	<i>Seguridad pasiva de las unidades - Ruta los Elenes (Resolución N° 004)</i>	75
4.9.1.5.	<i>Seguridad activa de las unidades - Ruta los Elenes - Resolución N° 004</i>	76
4.9.2.	Entrevista - Ruta los Elenes	77
4.10.	Compañía Rutas Guaneñas	79
4.10.1.	Ficha de observación	79
4.10.1.1.	<i>Año de fabricación de las unidades - Rutas Guaneñas</i>	80
4.10.1.2.	<i>Estado de las unidades - Rutas Guaneñas</i>	80
4.10.1.3.	<i>Especificaciones de acuerdo a la Resolución N°004 - Rutas Guaneñas</i>	82
4.10.1.4.	<i>Seguridad pasiva de las unidades - Rutas Guaneñas – Resolución N° 004</i>	84
4.10.1.5.	<i>Seguridad activa de las unidades - Rutas Guaneñas – Resolución N° 004</i>	85
4.10.2.	Entrevista - Rutas Guaneñas	85
4.11.	Cooperativa San Gerardo	88
4.11.1.	Ficha de observación	88
4.11.1.1.	<i>Año de fabricación de las unidades - San Gerardo</i>	89
4.11.1.2.	<i>Estado de las unidades - San Gerardo</i>	89
4.11.1.3.	<i>Especificaciones de acuerdo a la Resolución N°004 - San Gerardo</i>	90
4.11.1.4.	<i>Seguridad pasiva de las unidades - San Gerardo</i>	92
4.11.1.5.	<i>Seguridad activa de las unidades - San Gerardo – Resolución N° 004</i>	93
4.11.2.	Entrevista - San Gerardo	93
4.12.	Cuadro de resumen sobre el diagnóstico de la situación actual en las operadoras de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano	97

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	101
5.1.	Tema	101
5.2.	Contenido de propuesta	101
5.2.1.	<i>Antecedentes</i>	101
5.2.2.	<i>Justificación</i>	101
5.2.2.1.	<i>Alcance</i>	102
5.2.3.	Objetivos	103
5.2.3.1.	<i>Objetivo General</i>	103
5.2.3.2.	<i>Objetivos Específicos</i>	103
5.2.4.	<i>Proposición de estrategia integral centrada en mejorar los aspectos de las dimensiones de Fiabilidad, Seguridad, Elementos Tangibles y Capacidad de Respuesta.</i>	103
5.2.5.	<i>Diseño de estrategias propuestas</i>	104
5.2.6.	<i>Plan de actividades propuestas</i>	105
5.2.6.1.	<i>Presupuesto de Estrategias</i>	112

CAPÍTULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	114
6.1.	Conclusiones	114
6.2.	Recomendaciones	115

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Ámbitos de Operación.....	10
Tabla 2-2:	Dimensiones del SERVQUAL	14
Tabla 2-3:	Brechas del modelo SERVQUAL	14
Tabla 2-4:	Rango de Alfa de Cronbach	16
Tabla 3-1:	Población del cantón Guano.....	20
Tabla 3-2:	Población Guano 2010-2020.....	20
Tabla 3-3:	Población que ocupa el transporte de carga liviana-Guano.....	22
Tabla 3-4:	Distribución de encuestas por Parroquias	23
Tabla 3-5:	Operadoras de Transporte Terrestre modalidad carga liviana del cantón Guano .	24
Tabla 4-1:	Expectativas en la dimensión de Fiabilidad, calidad de servicio de transporte-Guano	28
Tabla 4-2:	Expectativas en la dimensión de Seguridad, calidad de servicio de transporte-Guano	30
Tabla 4-3:	Expectativa en la dimensión Elementos Tangibles, calidad de servicio de transporte-Guano.....	32
Tabla 4-4:	Expectativa en la dimensión Capacidad de Respuesta, calidad de servicio de transporte-Guano.....	34
Tabla 4-5:	Expectativa en la dimensión Empatía, calidad de servicio de transporte-Guano.	36
Tabla 4-6:	Expectativas en promedio de las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL.....	37
Tabla 4-7:	Percepciones en la dimensión de Fiabilidad, calidad de servicio de transporte-Guano.....	39
Tabla 4-8:	Percepciones en la dimensión de Seguridad, calidad de servicio de transporte-Guano.....	41
Tabla 4-9:	Percepciones en la dimensión de Elementos Tangibles, calidad de servicio terrestre-Guano.....	43
Tabla 4-10:	Percepciones en la dimensión de Capacidad de Respuesta, calidad de servicio de transporte-Guano.....	45
Tabla 4-11:	Percepciones en la dimensión de Empatía de la calidad de servicio de transporte-Guano.....	47
Tabla 4-12:	Percepciones en promedio de las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL - Guano.....	48
Tabla 4-13:	Brechas existentes entre Expectativas y Percepciones de los Usuarios	49
Tabla 4-14:	Cálculo de Ponderación.....	53
Tabla 4-15:	Cálculo de las brechas ponderadas.....	54

Tabla 4-16:	Análisis de la fiabilidad de la encuesta de Expectativa al usuario	55
Tabla 4-17:	Análisis de la fiabilidad de la encuesta de Percepción al usuario	56
Tabla 4-18:	ALFA DE CRONBACH- Dimensión de fiabilidad (expectativa).....	57
Tabla 4-19:	ALFA DE CRONBACH-Dimensión de Seguridad (expectativa).....	57
Tabla 4-20:	ALFA DE CRONBACH -Dimensión de Elementos Tangibles (expectativa).....	58
Tabla 4-21:	ALFA DE CRONBACH- Dimensión Capacidad de Respuesta (expectativa)	58
Tabla 4-22:	ALFA DE CRONBACH- DIMENSIÓN EMPATIA (expectativa)	59
Tabla 4-23:	Alfa de Cronbach- Dimensión Fiabilidad - Percepción	59
Tabla 4-24:	Alfa de Cronbach- Dimensión Seguridad - Percepción	60
Tabla 4-25:	Alfa de Cronbach- Dimensión Elementos Tangibles-Percepción	60
Tabla 4-26:	Alfa de Cronbach- Dimensión Capacidad de Respuesta -Percepción.....	61
Tabla 4-27:	Alfa de Cronbach- Dimensión Empatía -Percepción	61
Tabla 4-28:	Estado de las unidades – Patron San Andrés.....	63
Tabla 4-29:	Especificaciones de acuerdo a la Resolución N°004 (2019) – Patron San Andrés	64
Tabla 4-30:	Seguridad pasiva de las unidades – Patron San Andrés (Resolución N°004)	66
Tabla 4-31:	Seguridad activa de las unidades – Patron San Andrés (Resolución N°004).....	67
Tabla 4-32:	Entrevista al Gerente de la Compañía patron san Andrés	67
Tabla 4-33:	Estado de las unidades – Rutas los Elenes	72
Tabla 4-34:	Especificaciones de acuerdo a la Resolución N°004 (2019) – Ruta los Elenes ...	73
Tabla 4-35:	Seguridad pasiva de las unidades – Ruta los Elenes (Resolución N°004)	75
Tabla 4-36:	Seguridad activa de las unidades – Ruta los Elenes - Resolución N°004, 2019 ..	76
Tabla 4-37:	Entrevista al Gerente de la Compañía Ruta los Elenes	77
Tabla 4-38:	Estado de las unidades – Rutas Guaneñas.....	80
Tabla 4-39:	Especificaciones de acuerdo a la Resolución N°004 (2019) – Rutas Guaneñas ..	82
Tabla 4-40:	Seguridad pasiva de las unidades – Rutas Guaneñas (Resolución N°004)	84
Tabla 4-41:	Seguridad activa de las unidades – Rutas Guaneñas - Resolución N°004 (2019)	85
Tabla 4-42:	Entrevista al gerente de la compañía Rutas Guaneñas	85
Tabla 4-43:	Estado de las unidades – San Gerardo.....	89
Tabla 4-44:	Especificaciones de acuerdo a la Resolución N°004 (2019) – San Gerardo.....	90
Tabla 4-45:	Seguridad pasiva de las unidades – San Gerardo (Resolución N°004)	92
Tabla 4-46:	Seguridad activa de las unidades – San Gerardo - Resolución N°004 (2019)	93
Tabla 4-47:	Entrevista al gerente de la Cooperativa San Gerardo.....	93
Tabla 4-48:	Resumen de situación actual	97
Tabla 5-1:	Diseño de Estrategias	104
Tabla 5-2:	Plan de actividades propuestas.....	105
Tabla 5-3:	Presupuesto de Estrategias	112

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1:	Triangulo de servicio	13
Ilustración 3-1:	Grafico de dispersión.....	21
Ilustración 4-1:	Expectativa-Fiabilidad.....	29
Ilustración 4-2:	Expectativa de Seguridad	31
Ilustración 4-3:	Expectativa - Elementos Tangible	33
Ilustración 4-4:	Expectativa - Capacidad de Respuesta	35
Ilustración 4-5:	Expectativa – Empatía.....	37
Ilustración 4-6:	Expectativa - Promedio	38
Ilustración 4-7:	Percepción -Fiabilidad.....	40
Ilustración 4-8:	Percepción- Seguridad.....	42
Ilustración 4-9:	PERCEPCIÓN - Elementos Tangibles	44
Ilustración 4-10:	Percepción - Capacidad de Respuesta	46
Ilustración 4-11:	Percepción - Empatía.....	48
Ilustración 4-12:	Percepción – Promedios	49
Ilustración 4-13:	Brecha entre Expectativa y Percepción	52
Ilustración 4-14:	Brechas con Ponderación	54
Ilustración 4-15:	Año de fabricación de las unidades - Patron San Andrés	62
Ilustración 4-16:	Año de fabricación de las unidades - Ruta los Elenes.....	71
Ilustración 4-17:	Año de fabricación de las unidades - Rutas Guaneñas	80
Ilustración 4-18:	Año de fabricación de las unidades - San Gerardo.....	89

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** FICHA DE OBSERVACIÓN
- ANEXO B:** ENCUESTA DE PERCEPCIÓN
- ANEXO C:** ENCUESTA EXPECTATIVA
- ANEXO D:** ENTREVISTA
- ANEXO E:** PERMISO DE OPERACIÓN - PATRON SAN ANDRÉS
- ANEXO F:** PERMISO DE OPERACIÓN - RUTA LOS ELENES
- ANEXO G:** LISTADO DE UNIDADES DE LA COMPAÑÍA RUTAS GUANEÑAS
- ANEXO H:** DATOS DE SOCIOS - SAN GERARDO
- ANEXO I:** DEMOSTRACIÓN FOTOGRÁFICAS - LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN
- ANEXO J:** CARTA DE AUSPICIO
- ANEXO K:** MEDIDAS DE LOS ADHESIVOS DE LAS UNIDADES DE CARGA LIVIANA

RESUMEN

El transporte terrestre de carga liviana en el cantón Guano enfrenta problemas significativos, según datos recopilados por la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial. La insatisfacción de los usuarios con el servicio ha motivado a la “Evaluación del Servicio de Transporte Terrestre Modalidad Carga Liviana en el cantón Guano, Provincia de Chimborazo. Periodo 2023”, con el objetivo de mejorar la calidad aplicando el modelo SERVQUAL, que evalúa las percepciones y las expectativas de los usuarios a través de la escala de Likert. Esta investigación adoptó un enfoque metodológico mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas. Entre las herramientas utilizadas se encuentran la ficha de observación basada en los parámetros de la Resolución Directorio N° 004 del 2019, entrevistas dirigidas a los gerentes de las operadora y encuestas diseñadas conforme a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL. Las encuestas se realizaron al 2,4% de la población total del cantón Guano, quienes son usuarios que utilizan diariamente el servicio. Los resultados obtenidos a partir de la utilización de estas herramientas revelaron un nivel de calidad del servicio de transporte actualmente deficiente, evidenciado por las brechas negativas en cuatro dimensiones del modelo SERVQUAL: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta. Estas deficiencias han ocasionado que no se pueda cumplir con las expectativas de los usuarios al utilizar el servicio. Con el fin de solucionar los problemas identificados, se han elaborado tablas que contienen estrategias específicas para cada dimensión que presente brechas negativas, junto con las actividades necesarias para implementar dichas estrategias y mejorar así la calidad del servicio. Esto ayudará con una mayor satisfacción por parte de los usuarios al adquirir y utilizar el servicio de transporte terrestre de carga liviana.

Palabras clave: <TRANSPORTE TERRESTRE>, <CARGA LIVIANA>, <EVALUACIÓN DE SERVICIO>, <MODELO SERVQUAL>, <ESTRATEGIAS DE MEJORA>.

0458-DBRA-UPT-2024



ABSTRACT

Land transportation of light cargo in the Guano canton faces significant problems, according to data collected by the Municipal Directorate of Transit, Land Transportation and Road Safety. The dissatisfaction of users with the service has motivated the “Evaluation of the Land Transportation Service Light Cargo Modality in the Guano canton, province of Chimborazo, period 2023”, with the aim of improving quality by applying the SERVQUAL model, which evaluates user perceptions and expectations through the Likert scale. This research adopted a mixed methodological approach, combining quantitative and qualitative techniques. Among the tools used are the observation sheet based on the parameters of Directorate Resolution No. 004 of 2019, interviews aimed at the managers of the operators and surveys designed in accordance with the five dimensions of the SERVQUAL model. The surveys were carried out on 2.4% of the total population of the Guano canton, who are users who use the service daily. The results obtained from the use of these tools revealed a currently poor level of quality of the transportation service, evidenced by negative gaps in four dimensions of the SERVQUAL model: reliability, safety, tangible elements and responsiveness. These deficiencies have caused the users' expectations to not be met when using the service. In order to solve the identified problems, tables have been prepared that contain specific strategies for each dimension that presents negative gaps, along with the activities necessary to implement these strategies and thus improve the quality of the service. This will help with greater satisfaction on the part of users when acquiring and using the light cargo land transportation service.

Keywords: <GROUND TRANSPORTATION> <LIGHT CARGO> <SERVICE EVALUATION> <SERVQUAL MODEL> <IMPROVEMENT STRATEGIES>.



Lic. Luis Fernando Barriga Fray
C.I: 0603010612

INTRODUCCIÓN

El Transporte Terrestre Modalidad Carga Liviana tiene un papel importante en el desarrollo económico, social y logístico ya que sirve como un eje fundamental para el comercio y la distribución de bienes en las zonas urbanas y rurales. En el Ecuador, este servicio es fundamental para la economía a nivel urbana y nacional, al permitir el traslado de productos y materiales a diversos sectores.

El Cantón Guano, reconocido por su actividad comercial y agrícola, requiere de un sistema de transporte eficaz para asegurar la entrega puntual de sus productos y facilitar el acceso a los mercados tanto locales como nacionales. Sin embargo, a pesar de su importancia estratégica, el servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón ha generado inquietudes en los usuarios. Los diferentes personajes son los transportistas, comerciantes, agricultores y consumidores, han expresado su preocupación por aspectos como las dimensiones de fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta del servicio.

Esta situación ha creado un ambiente de desconfianza entre los usuarios, quienes exigen un servicio de mejor calidad que cumpla con sus necesidades y expectativas. Para ello, se utilizó un enfoque metodológico mixto que fusiona tanto la investigación cuantitativa como cualitativa. La investigación cuantitativa se llevará a cabo mediante la aplicación del modelo SERVQUAL en encuestas dirigidas a los usuarios, con el objetivo de recopilar datos relevantes sobre la calidad del servicio. Además, se utilizarán fichas de observación para complementar la recolección de información. Por otro lado, la investigación cualitativa consistirá en entrevistas dirigidas a los gerentes de las cuatro operadoras de transporte de modalidad carga liviana, con el fin de profundizar en el tema del servicio que estos ofrecen y así conocer en la situación que se encuentran. Y como último punto identificando las dimensiones del modelo SERVQUAL que presenten brechas negativas y requieran soluciones para mejorar el trato a los usuarios y la calidad de este servicio de transporte terrestre.

Este trabajo de titulación está conformado por V capítulos que a continuación se mencionan como están elaborados:

Capítulo I: Este capítulo se centra en la problemática que afecta al cantón Guano en relación con las quejas de los usuarios sobre la baja calidad del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana. Además, se exploran diversas justificaciones desde enfoques metodológicos, prácticos y teóricos para comprender mejor esta situación.

Capítulo II: En este capítulo se presenta el marco teórico, el cual incluyen antecedentes de investigaciones previas a nivel nacional, regional y cantonal relacionadas con el tema en cuestión. Además, se incorporan referencias teóricas fundamentales que proporcionan definiciones y conceptos clave para una mejor comprensión de este trabajo de titulación.

Capítulo III: En este capítulo se presenta el marco metodológico que orienta el enfoque utilizado en la investigación, el cual se caracteriza por ser mixto. Además, se detallan los niveles de investigación aplicados, los cuales incluyen la investigación descriptiva, exploratoria y aplicada. Asimismo, se describe el diseño de la investigación, el cual se define como no experimental y transversal. Se destacan los tipos de investigación utilizados, como el bibliográfico, documental y de campo. Se proporciona información sobre la población y la muestra seleccionada del Cantón Guano, así como los métodos empleados en el estudio. Finalmente, se detallan las técnicas utilizadas para la recolección de datos, que incluyen entrevistas, encuestas y fichas de observación.

Capítulo IV: En este capítulo se procede al análisis de la información recopilada a través de las distintas técnicas utilizadas, como son las entrevistas, encuestas y fichas de observación. se examinan detalladamente los resultados obtenidos de cada una de estas herramientas, y con ello se identifican las áreas que requieren mejoras dentro del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana.

Capítulo V: En este capítulo se desarrolla un marco propositivo que se fundamenta en la implementación de estrategias y actividades específicas. Estas acciones están diseñadas para abordar y mejorar la situación actual del servicio de transporte terrestre en modalidad de carga liviana en el Cantón Guano.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El transporte desempeña un papel fundamental a nivel global, contribuyendo significativamente a mejorar las condiciones de vida de la sociedad. Con el paso de los años el transporte de carga ha adquirido una importancia aun mayor al impulsar el crecimiento económico de los países. Sin embargo, la falta de una planificación adecuada conlleva problemas en la eficiencia y seguridad del traslado de carga y de personas. Especialmente en el transporte terrestre de carga liviana, la ausencia de una planificación efectiva en las ciudades representándonos problemas al conducir por rutas no seguras para la carga, vehículos y usuarios en el futuro.

En América Latina, la calidad del transporte desarrollo un papel fundamental al evaluar un cantón, región o país, así como la satisfacción de los usuarios. Lima- Perú, se encuentra en el séptimo lugar entre las ciudades con el peor sistema de transporte a nivel mundial, principalmente debido al crecimiento de los servicios informales. Esta situación genera insatisfacción de los usuarios por no tener tarifas fijas y no accesibles. A pesar de los esfuerzos por mejorar, como la adquisición de buses a gas, estos no son adecuados para la utilización de personas vulnerables ya que sus escalones de acceso son muy altos y falta de espacio. Además, la ausencia de información en aplicaciones como Google Maps sobre rutas sugeridas para el transporte público esto ocasionando que los usuarios de distintos países se encuentren desinformados en este lugar (Barr, 2020).

En algunas zonas del Ecuador, el transporte comercial fue elegido como la mejor opción para movilizar, personas y carga liviana, esto gracias a las ventajas que tiene sobre el transporte público, como el desplazamiento a varios destinos, horarios a la comodidad de los usuarios, y a lugares donde no puede ingresar el transporte público. Gracias a ello surgen la conformación de operadoras que brinden servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana donde se puede transportarte carga, como la ganadería, insumos, agricultura de los sectores rurales de las provincias, sin embargo se observa la inexistencia de control de parte de los administrativos hacia los conductores ya que se observa que no se encuentran capacitados para ofrecer este servicio a los usuarios debido a que las unidades no se encuentran en condiciones óptimas para este servicio (Palacios, citado por Chigüe Cunuhay Clara Marisol; Suarez Masapanta Liseth Mireya, 2019, p.5).

El cantón Guano de la Provincia de Chimborazo cuenta con cuatro operadoras con un total de 56 unidades que brindan servicio de transporte comercial modalidad carga liviana de forma legal

cubriendo las necesidades del sector, a través de información recopilada en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad vial del cantón Guano, se evidencian las continuas quejas presentadas por los usuarios en relación con el servicio de transporte de carga liviana. Entre las causas principales que han sido identificadas se destacan: la pérdida de carga durante el traslado, las unidades de transporte no se encuentran en las paradas en los horarios que deberían operar, la llegada de la carga en condiciones deficientes a su destino, demoras en los tiempos de entrega, la presencia de unidades de transporte antiguas y deterioradas, así como una presentación inadecuada por parte de los conductores. Motivo por el cual, se considera necesario la ejecución de un estudio completo que evalúe la calidad del servicio de transporte que están prestando las diferentes operadoras dentro del cantón Guano.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo influye la evaluación de servicio de transporte en el nivel de satisfacción de los usuarios de las operadoras de transporte terrestre modalidad carga liviana en el Cantón Guano, Provincia de Chimborazo?

1.3. Delimitación del problema

El cantón Guano es un principal centro artesanal en el Ecuador este cuenta con una superficie de 473 km², se encuentra ubicado al norte de la provincia de Chimborazo, por lo que limita al norte con la provincia de Tungurahua, al sur y al este limita con el cantón Riobamba y una menor parte con la provincia de Bolívar, y al este con el río Chambo. Según el censo realizado en el 2010 en el cantón habitan 42.851 personas (Guano, 2023).

1.4. Objetivos

1.4.1. *Objetivo general*

Evaluar la calidad del servicio de transporte terrestre modalidad de carga liviana en el cantón Guano, Provincia de Chimborazo. Periodo 2023.

1.4.2. *Objetivos específicos*

- Diagnosticar la situación actual del servicio de transporte ofertado por las operadoras de transporte terrestre modalidad carga liviana hacia sus clientes en el cantón Guano
- Analizar la calidad de los servicios de transporte mediante la aplicación de técnicas establecidas en la metodología SERVQUAL con la estructura de la escala de Likert.
- Proponer estrategias para mejorar la calidad de servicio prestado por las operadoras de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano.

1.5. *Justificación*

1.5.1. *Justificación Teórica*

La presente investigación se originó por los problemas encontrados en el servicio dado por las operadoras de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano. Para llevar a cabo esta investigación nos respaldamos principalmente en las necesidades y desafíos que se enfrenta este sector. La viabilidad y relevancia de la investigación se llevó a cabo con la disponibilidad de información de datos pertinentes, incluyendo publicaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, modelos específicos en calidad de servicio, y acceso a la información detallada proporcionada por las operadoras de transporte terrestre a través de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano. Mediante la información recaudada de fuentes confiables se pudo llevar a cabo un análisis y evaluación confiable a la situación actual que presenta el transporte de carga liviana en el cantón Guano.

1.5.2. *Justificación metodológica*

Esta investigación se llevó a cabo mediante un enfoque mixto esto quiere decir que contiene métodos cualitativos y cuantitativos, mediante estos métodos se aplicaron encuestas dirigidas a los usuarios que ocupen el servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana del cantón Guano, entrevistas con los gerentes de las operadoras. Además, se realizó fichas de observación aplicadas a las unidades de las operadoras con el fin de recopilar información que nos permitió evaluar el servicio y encontrar los problemas que actualmente afectan a los usuarios que adquieren este servicio.

1.5.3. *Justificación practica*

El propósito de esta investigación fue llevar a cabo la evaluación del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana utilizando un enfoque mixto que combina tanto análisis cuantitativos como cualitativos, estos análisis sirvieron para poder ejecutar el modelo SERVQUAL ya que este modelo mide la calidad de servicio mediante cinco dimensiones calificadas con la escala de Likert, gracias a este modelo se pudo realizar encuestas a los usuarios y entrevistas a los gerentes, mientras que para ejecutar una evaluación de las unidades que laboran en estas operadoras se realizaron fichas de observación con los parámetros establecidos en la ley.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Guzmán (2016), presentó en su tesis titulada “ESTUDIO DE NECESIDAD DE TRANSPORTE EN LA MODALIDAD DE CARGA LIVIANA DEL CANTÓN GUAMOTE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2016–2018”. Menciona que la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador realizó estudios sobre la necesidad del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en distintas provincias del Ecuador como lo son Bolívar, Loja, Carchi, Cañar, Napo, Zamora Chinchipe, Sucumbios, Cotopaxi, Imbabura, Morona Santiago, El Oro, Pichincha, Chimborazo entre otras, este estudio fue realizado entre los años 2012 al 2014. Gracias a este estudio se pudo identificar que existía demanda insatisfecha que necesitaba un adecuado servicio de transporte. Por lo tanto, este estudio impulsó a que se incrementen los cupos y se creen nuevas operadoras de transporte.

(Morochó y Paz, citados por Chigüe Cunuhay Clara Marisol y Suárez Masapanta Liseth Mireya, 2019), en su tesis con el título “CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE DE CARGA LIVIANA DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2018”. Menciona que TRANSFROSUR Cía. Ltda., lleva varios años ofreciendo servicio de transporte, pero al pasar el tiempo va perdiendo clientes para saber el motivo, aplicaron el modelo SERVQUAL y la escala multidimensional, gracias a estos modelos se pudo saber los principales motivos por la insatisfacción de los clientes que fueron, el trato de los conductores no era adecuado y su forma de conducir. Se concluyó que la calidad del servicio de transporte impacta directamente en los beneficios de la empresa, ya que se anticipa un aumento del 52,07% en este aspecto.

Para (Zambrano, 2018) en su tesis con el título “ESTUDIO DE LA OFERTA DE VEHÍCULOS DESTINADOS AL TRANSPORTE DE CARGA LIVIANA EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE USUARIOS EN LA CIUDAD DE AZOGUES”. Menciona que en la ciudad de Azogues en los últimos años la población se ha aumentado a través de su economía por lo cual se debe obtener un sistema de transporte eficiente que pueda solventar las necesidades de los usuarios para que estos puedan movilizarse y movilizar su carga, por ello el sistema de transporte terrestre modalidad carga liviana es de gran importancia en la ciudad, porque cuenta con los estándares de calidad para garantizar un viaje cómodo y seguro, por ello este proyecto busca evitar la

insatisfacción de las personas y la eficiente transportación de la carga cumpliendo con el reglamento dado por la Agencia Nacional de Tránsito.

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. Transporte

Según Pérez & Gardey (2021) ‘‘El transporte es la acción de llevar un objeto o persona de un lugar de origen a un lugar de destino utilizando un vehículo para su desplazamiento’’.

2.2.2. Títulos habilitantes del transporte

Según lo establecido en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial en su Artículo 72, se consideran como documentos legales para la utilización del transporte por carretera los contratos de operaciones, permisos y autorizaciones. Estos serán dados a empresas legalmente constituidas en Ecuador que demuestren tener los recursos técnicos y económicos necesarios, así como cumplir con las condiciones estipuladas en la ley y sus respectivos reglamentos (LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2018, p.21).

2.2.3. Contrato de operación

Según la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en su Artículo número 76, se establece que el documento que da permiso para brindar servicios de transporte comercial de personas o carga es conocido como contrato de operación. Es un documento que otorga la autorización a una entidad legal y económicamente solida por parte de la Comisión Provincial correspondiente, de acuerdo con las normativas establecidas a nivel nacional y provincial. Este permiso capacita a la entidad mencionada para ofrecer servicios de transporte (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2018, p.22).

2.2.4. Evaluación

Es la técnica mediante la cual, siguiendo ciertos métodos definidos, se llega a alcanzar una conclusión sobre una persona, situación o cosa. Es una herramienta de gran importancia en múltiples espacios de la vida cotidiana de las personas, así como en diferentes ramas como las habilidades, talento entre otras ramas cotidianas. A través de esta técnica, tanto personas como grupos de personas pueden establecer ideas o conceptos a lo que fue analizado (Martínez, 2023).

2.2.5. *Agencia nacional de tránsito*

Es una institución independiente que tiene la función de regular, planificar y supervisar el transporte por carretera, la congestión vehicular y la seguridad vial en todo el país, dentro de su área de competencia, de acuerdo con las instrucciones establecidas por el ministerio del sector. También se encarga de supervisar la congestión vehicular de las carreteras de la red nacional, con la ayuda de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, y este está ubicado en el distrito metropolitano de Quito (LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2018, p. 5).

2.2.6. *Transporte terrestre automotor*

De acuerdo con el Art 46 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, el transporte por carretera se considera una función fundamental del servicio público y una acción económica de mucha importancia para el Ecuador. Su propósito fundamental es facilitar el traslado de un lugar de origen a un lugar de destino de personas y mercancías, desplazándose por las vías nacionales e ingresando a terminales terrestres y puntos de conexión de usuarios y carga en todo el Estado. Una planificación eficiente en el sistema tiene un papel importante en la lucha frente la informalidad, en la mejora de la competencia y logra obtener el crecimiento económico, social y productivo del Ecuador, además de garantizar una conexión efectiva con la red vial internacional (LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2018, p. 15).

2.2.7. *Servicio de transporte comercial*

Según el Art 57 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, se considera un servicio de transporte comercial a la acción de ofrecer a personas externas un servicio a cambio de una remuneración económica, excepto cuando tenga que ver sobre un servicio de transporte masivo o colectivo. Para poder ofrecer este servicio se necesita tener un permiso de operación, siguiendo las disposiciones establecidas en esta ley y su reglamento correspondiente (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2018, p.17).

2.2.8. *Clasificación del transporte comercial*

De acuerdo con el Art 57 en su segundo párrafo, dentro de esta categorización, se incluyen, el servicio de transporte escolar e institucional, taxis, servicio alternativo-excepcional, carga liviana, transporte mixto, carga pesada y por último servicio de transporte de turismo y otros servicios

que se mencionen en el Reglamento. Estos servicios solo pueden ser ofrecidos por operadoras de transporte terrestre debidamente constituidas y autorizadas que obedezcan con las obligaciones de los estándares de seguridad establecidos por la ANT (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2018, p.17).

2.2.9. Transporte de carga liviana

De acuerdo al Reglamento a Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial en su Art 62, manifiesta que el transporte de carga liviana implica mover carga desde un punto de origen a un punto de destino en vehículos con capacidad de carga hasta 3.5 toneladas a cambio de una remuneración económica. Estos vehículos están obligados a estar equipados con medidas de protección adecuadas para resguardar la carga que transportan (REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2012, p.16).

2.2.10. Características del transporte de carga liviana

De acuerdo con el Art 63 del capítulo VI del Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, nos manifiesta que las características de los vehículos de modalidad carga liviana deben ser camionetas de cabina simple con capacidad de carga hasta 3.5 toneladas (REGLAMENTO A LA LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2012, p.17).

2.2.11. Ámbitos de operación

De acuerdo con el Art 7 del Reglamento Específico para el Transporte Comercial de Carga Liviana y Mixto, el servicio de transporte terrestre de modalidad carga liviana y mixta solo podrá ser ejecutado en el territorio que señale la LOTTST y su reglamento de, como se manifiesta en el cuadro:

Tabla 2-1: Ámbitos de Operación

SERVICIO	USUARIO	ÁMBITOS DE OPERACIÓN	TIPOS DE SERVICIO	COMPETENCIA
Comercial	Personas/ Mercancías	Intracantonal	Carga liviana	ANT o GAD Municipal/ Metropolitano
		Intraprovincial	Carga liviana Mixto	ANT o GAD Regional

Nota. Fuente: (Reglamento Específico para el Transporte Comercial de Carga Liviana y Mixto,2012).

Mediante el Art.8, se expresa las prohibiciones que tiene el servicio de transporte por carretera modalidad carga liviana y mixta uno de ellas son que no pueden brindar otro tipo de servicio que no esté en su permiso de operación la compañía o cooperativa que no obedezca será sancionada según lo establecido con la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Reglamento de aplicación y resoluciones (Reglamento Específico para el Transporte Comercial de Carga Liviana y Mixto, 2012).

2.2.12. Compañía de transporte modalidad carga liviana

Según el Art 53 del Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, menciona que las operadoras que deseen ofrecer servicio tanto de transporte público como comercial deben obtener un informe anterior favorable entregado por la ANT antes de que esté legalmente constituida. La parte técnica llevara los estudios de viabilidad, los cuales serán evaluados por el director ejecutivo de la Agencia, este informe será luego entregado al director de la ANT para su aceptación si cumple con lo establecido. Este informe tendrá una validez de noventa días, la ANT será la encargada de recibir los requisitos y hacer los respectivos procedimientos para obtener los informes, cabe recalcar que en caso de las operadoras podrán ser legalmente constituidas únicamente como sociedades anónimas, limitadas, sociedades de responsabilidad o de economía mixta (REGLAMENTO A LA LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2012, p.13).

2.2.13. Elementos de seguridad activa (transporte de carga liviana)

(Agencia Nacional de Tránsito, 2012 citada por QUISHPI BERRONES JHOANNA MARITZA,2017), en su tesis que titula “ESTUDIO DE NECESIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE MIXTO EN EL CANTÓN RIOBAMBA - CASO SAN JUAN”. Menciona los elementos de seguridad activa establecida por la Agencia Nacional de Tránsito. Para garantizar una conducción segura, es necesario que los sistemas de iluminación, visibilidad y señalización de tu vehículo cumplan con los elementos de la norma técnica ecuatoriana (NTE INEN 1155, 2015). Esto implica seguir ciertas reglas, como no utilizar luces adicionales de colores diferentes al rojo, amarillo o blanco, ni luces de neón, intermitentes o con flash. Además, es obligatorio tener láminas reflectivas a lo largo del vehículo para aumentar la visibilidad. En cuanto al avisador acústico, se debe utilizar el original del vehículo y no reemplazarlo por uno más ruidoso, ni utilizar bocinas de aire. En relación con los frenos, es necesario contar con al menos dos sistemas de frenos independientes, uno de los cuales debe actuar sobre todas las ruedas, y ambos deben cumplir con las normas establecidas por la NTE INEN. Además, se debe mantener el sistema de dirección

original del fabricante, y los neumáticos deben seguir las normas especificadas en el reglamento (RTE INEN, 2017).

2.2.14. Elementos de seguridad pasiva (transporte carga liviana)

De acuerdo a la RESOLUCIÓN No. 004-DIR-2018-EMOT (2019), para la seguridad pasiva se deben cumplir estas reglas los vehículos que ofrecen servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana. Esto implica los parabrisas y luneta estas deben cumplir con los estándares especificados en la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1669 (2015), la cual debe estar en arranque y ser reconocida por el Instituto Ecuatoriano de Normalización. Además, es fundamental que estén en buen estado, sin aberturas ni roturas. Mientras que los cinturones de seguridad, todos los asientos deben disponer de cinturones de seguridad de acuerdo con lo ordenado en el reglamento RTE INEN 034 (2019).

2.2.15. Configuración interna y externa

Según la RESOLUCIÓN No. 004-DIR-2018-EMOT (2019), los vehículos que ofrecen servicio de transporte terrestre en la modalidad de carga liviana deben cumplir con los siguiente, Color estos deben ser completamente blancos con una franja lateral verde, mientras que el nombre de la operadora debe estar registrado en la franja verde. Por otro lado, la Rotulación tanto internos como externos, deben ser claros y puntuales estos deben estar escritos en letras mayúsculas y en español. Además, los adhesivos deben establecer el número de habilitación se colocan en las puertas delanteras. No se pueden colocar sellos o adhesivos adicionales en la carrocería, parabrisas, ventanas o luces, solo se puede permite el número de habilitación y el número de la organización. Las placas de matrícula, tiene que estar correctamente ubicadas y ser visibles desde el interior del vehículo, además no se permiten marcos ni elementos que dificulten la visibilidad de las placas. El rótulo de identificación de la placa se coloca en el techo del vehículo de acuerdo con las especificaciones del esquema.

2.2.16. Servicio

De acuerdo con Software DELSOL (2019), "Un servicio es algo que se ofrece para satisfacer una necesidad, es algo que se puede adquirir y utilizar, pero no es algo que puedas tocar físicamente, a diferencia de los bienes tangibles que sí tienen una presencia física".

2.2.17. *Triangulo de servicio*

El triángulo del servicio al cliente es un enfoque que se centra principalmente en la vital importancia de la atención al cliente dentro del funcionamiento de una compañía. Este enfoque forma parte de un plan global de servicio al cliente que ayuda a guiar a las compañías en la aplicación de recursos y actividades para lograr una atención al cliente de calidad y eficaz. El triángulo de atención al cliente se compone de cuatro componentes esenciales que son, el cliente, colaboradores, sistemas y estrategias de servicio para conformar un proceso continuo y activo (S.A., 2022).



Ilustración 2-1: Triangulo de servicio

Fuente: (Albrecht, 1988).

2.2.18. *Modelo SERVQUAL*

El modelo SERVQUAL es utilizado para evaluar la calidad del servicio de acuerdo a dos aspectos de medida, la expectativa que tiene el cliente por el servicio y la percepción que tiene el cliente por el servicio. Se puede decir que se trata de un instrumento que busca cuantificar las diferencias entre la percepción y la expectativa para poder saber la medida de la calidad de servicio que se ofrece en una compañía. El cuestionario dirigido para los clientes, está conformado por 22 ítems para saber la expectativa y 22 ítems para saber la percepción, estos ítems serán conformados por las cinco dimensiones que son, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía (Torres & Vásquez, citados por Yuqui Remache Jonnathan Rogerio & García Pérez Leonel Roger, 2020, p.19).

2.2.19. *Dimensiones del Modelo SERVQUAL*

Según (Schiffman y Lazar, citados por YUQUI REMACHE JONNATHAN ROGERIO y GARCÍA PÉREZ LEONEL ROGER, 2020, p.20). "El modelo SERVQUAL cuenta con cinco dimensiones para poder evaluar la calidad de servicio".

Tabla 2-2: Dimensiones del SERVQUAL

Dimensión	Explicación
Fiabilidad	Habilidades para ofrecer un servicio de calidad para generar confianza en los usuarios y obtener un servicio prometido
Seguridad	Transmisión de confianza, y cumplimiento de leyes para brindar su servicio
Elementos tangibles	Aspectos físicos de personas, instalaciones, equipos e insumos de comunicación
Capacidad de respuesta	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito.
Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa les da a sus clientes.

Fuente: (Schiffman y Lazar, citados por Yuqui Remache Jonnathan Rogerio y García Pérez Leonel Roger, 2020, p.20)

2.2.20. Las cinco brechas del SERVQUAL

Tabla 2-3: Brechas del modelo SERVQUAL

BRECHAS DEL MODELO SERVQUAL	
BRECHAS	DESCRIPCIÓN
Brecha de conocimiento	Diferencia entre las expectativas que tienen los usuarios y las percepciones que reciben los usuarios
Brecha de estándares	Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad.
Brecha de entrega	Diferencia entre lo que se espera en términos de calidad de servicio y lo que realmente se ofrece, entonces la calidad del servicio no será alcanzada.
Brecha de comunicación	Cuando hay una diferencia entre lo que se ofrece como servicio y lo que se comunica externamente, se genera una discrepancia. Las promesas y la publicidad de la empresa tienen un impacto directo en las expectativas de los clientes.
Brecha global	Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos.

Fuente: (Matsumoto, 2014).

Las 5 brechas mencionadas anteriormente nos ayudaran a identificar las áreas de las cooperativas que están ocasionando problemas ya sea en términos de seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y elementos tangibles. Esto, a su vez, permitirá a las cooperativas tomar las acciones adecuadas para eliminar estas brechas y mejorar la calidad del servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana.

2.2.21. Elementos de medición de los componentes del método SERVQUAL

El enfoque SERVQUAL implica solicitar la valoración de los clientes en relación a los elementos del cuestionario. Por lo tanto, podemos concluir que este modelo se presenta como un cuestionario organizado, con preguntas cerradas, que se centra en cinco aspectos fundamentales o características subyacentes que engloban un total de 22 elementos relacionados con la calidad del servicio. Este cuestionario consta de tres secciones, las cuales se explicarán en detalle a continuación (Miguel A. Bustamante; Elsie Zerda; Francisco Obando; Michelle Tello, 2020):

- **La sección inicial** se centra en evaluar las anticipaciones de los clientes en relación a un servicio específico. Esto se logra a través de la presentación de declaraciones que describen cómo debería ser el servicio proporcionado por una organización considerada ideal en el mismo sector, es decir, lo que se espera.
- **La segunda sección** evalúa la impresión que tiene el cliente sobre la calidad del servicio que ha recibido, basándose en el desempeño real de la organización. Es importante destacar que la persona evaluada debe estar familiarizada con la organización o haber tenido alguna experiencia previa con ella.
- **La tercera parte** tiene como objetivo medir la valoración de los clientes en cuanto a la importancia relativa de las 5 dimensiones.

2.2.22. Escala de Likert

De acuerdo a (Hammond, 2023), la escala de Likert es una herramienta que nos ayuda a evaluar actitudes, creencias, ideas tanto a nivel individual como global de una investigación. Esta escala se utilizan preguntas cerradas con cinco opciones de respuestas estas deben ser dos positivas, una intermedia y dos negativas. Aunque también pueden ser de tres opciones o en algunos casos, con siete, pero no es recomendable aplicar esas opciones de respuesta para no confundir a los encuestados.

2.2.23. Método de alfa de Cronbach

El método de Alfa de Cronbach debe ser aplicado en el modelo SERVQUAL, ya que este es un indicador que nos ayudará a verificar la confiabilidad de los ítems si este tiene un valor debajo de 0.6 su confiabilidad es baja, pero si su valor va de 0.6 a 1 su confiabilidad se considera alta y fiable (Matsumoto, 2014).

2.2.24. Rango de alfa de Cronbach

Tabla 2-4: Rango de Alfa de Cronbach

ALFA DE CRONBACH	CONSISTENCIA INTERNA
$a \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq a < 0,9$	Buena
$0,7 \leq a < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq a < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq a < 0,6$	Pobre
$a < 0,5$	Inaceptable

Fuente: (León, 2022).

2.2.25. Cálculo o fórmula del Alfa de Cronbach

Comúnmente, se suele determinar el coeficiente alfa utilizando programas estadísticos como SPSS, RStudio, entre otros. No obstante, conocer el proceso de cálculo puede contribuir a la comprensión del mismo. A continuación, se presenta la expresión matemática para el coeficiente alfa de Cronbach (León, Coeficiente Alfa de Cronbach: ¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach?, 2022).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K: El número de ítems del instrumento.

$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.

S_T^2 : Varianza total del instrumento.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

3.1.1. *Enfoque Mixto*

La presente investigación utiliza un enfoque mixto es decir contiene métodos cualitativos como cuantitativos, en la investigación para poder evaluar la situación actual del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana. Para poder utilizar este enfoque se necesita reunir datos numéricos como datos descriptivos y personales. Como manifiesta Mendoza citado por Acosta Faneite Savier Fernando (2023), que para realizar este enfoque debemos seguir un orden de pasos los cuales son: reconocer las dudas de la investigación, proponer objetivos, dar un método de recolección de datos y la selección de las muestras y por último seleccionar los métodos cualitativos y cuantitativos y evaluarlos distintamente (Faneite, 2023).

3.2. Nivel de investigación

Valderrama, citado por Condori-Ojeda, Porfirio (2020) manifiesta que el nivel de la investigación se determina por la cantidad de conocimiento que tiene el investigador sobre el asunto, obstáculo que está analizando. Cada nivel de investigación utiliza estrategias específicas para llevar a cabo el avance del estudio, dependiendo de la naturaleza o profundidad del tema investigado.

3.2.1. *Investigación descriptiva*

El propósito principal de la investigación descriptiva en este trabajo de investigación fue proporcionar una visión detallada sobre la población del cantón Guano que es la que se estudia, utilizando encuestas, entrevistas y fichas de observación. Con ello se busca analizar de manera total la percepción de los usuarios que utilizan el servicio de transporte modalidad carga liviana, utilizando herramientas que nos ayuden a recoger datos verdaderos a lo que se vive día a día, brindando así información real para el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos.

3.2.2. *Investigación exploratoria*

La investigación exploratoria se utilizó para esta investigación ya que anteriormente no se ha realizado una evaluación al servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en sus cuatro

operadoras del cantón Guano. Por ello no se conocía la situación actual que este servicio tiene. Gracias a las técnicas que serán utilizadas como levantamiento de información de manera directa se llegara a encontrar los problemas que existen hoy en día en este cantón Guano.

3.2.3. *Investigación aplicada*

En este trabajo de investigación es utilizado la investigación aplicada, con ella buscamos resolver problemas en el servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano para impulsar a la mejora de este servicio. De acuerdo a los datos obtenidos y al conocimiento de la situación actual, propondremos soluciones mediante estrategias para los problemas encontrados en nuestro levantamiento de información. Para evaluar y controlar el éxito de nuestras estrategias se harán evaluaciones periódicas tanto la Dirección Municipal de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del cantón como los gerentes de cada operadora.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. *Diseño no experimental*

El diseño de la presente investigación fue no experimental ya que este nos indica que debemos realizar un análisis sin alterar las variables. Nuestra participación se limitó a la observación del estado de las unidades de transporte y al servicio que estas brindaban a los usuarios para después poder analizar los resultados y proponer estrategias para mejorar la calidad de su servicio.

3.3.2. *Transversal*

Se utilizó este diseño de investigación transversal ya que es un enfoque observacional. Con ello analizamos los datos obtenidos en el periodo 2023 donde realizamos la evaluación del servicio de transporte modalidad carga liviana en el cantón Guano al 2,4% de la población total ya que estos son los que utilizan este servicio. Este estudio no necesita la obtención de nueva información en el futuro cercano, ya que este se centra en el análisis y en los datos que se obtuvieron durante el periodo de estudio.

3.4. Tipos de investigación

3.4.1. *Bibliográfico y documental*

Este trabajo de investigación se llevó a cabo mediante la investigación bibliográfica ya que es una técnica cualitativa que, según Arteaga (2020), puede ser como cualquier investigación que comienza a partir de la lectura de documentos y que se necesita recolectar datos informativos a través de publicaciones realizadas de libros, revistas, periódicos, medios electrónicos, sitios web, blogs películas, videos entre otros de información bibliográfica. Estas definiciones nos ayudaran al mejor entendimiento para las personas que estén interesadas al tema de evaluación al servicio de transporte modalidad carga liviana.

3.4.2. *De campo*

En el desarrollo de la presente investigación, se respaldó en el estudio de campo, ya que esta investigación proporciono datos específicos de la situación actual del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana. Se aplicaron técnicas de levantamiento de información utilizando el modelo SERVQUAL en la encuesta y entrevista y para la ficha de observación los parámetros que se encuentran estipulados en la ley. Estas técnicas nos ayudaron a conocer la percepción de los usuarios acerca de la calidad del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano.

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

3.5.1. *Población y muestra*

3.5.1.1. *Población de ocupantes*

De acuerdo a los datos obtenidos según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2010), la secretaria nacional de Planificación y desarrollo (SENPLADES) realizó proyecciones de poblaciones a nivel cantonal-parroquial para los años 2010-2020. Con esta proyección la población identificada en el cantón Guano es de 48.395 habitante (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, 2010-2020). En la siguiente tabla se describe la población identificada en el cantón Guano por parroquias:

Tabla 3-1: Población del cantón Guano

PARROQUIAS	TOTAL
LA MATRIZ	9892
EL ROSARIO	8762
GUANANDO	385
ILAPO	1877
LA PROVIDENCIA	625
SAN ANDRÉS	15225
SAN GERARDO	2755
SAN ISIDRO DE PATULÚ	5358
SAN JOSÉ DEL CHAZO	1171
SANTA FÉ DE GALÁN	1889
VALPARAISO	456
TOTAL HABITANTES DEL CANTON GUANO	48395

Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

Realizado por: (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2010-2020).

3.5.1.2. *Proyección de la población*

De acuerdo con los datos obtenidos de la secretaria nacional de Planificación y Desarrollo (2010-2020), se logró proyectar la población del año 2023 del cantón Guano por parroquias con el modelo de regresión simple lineal en series de tiempo.

Tabla 3-2: Población Guano 2010-2020

AÑO	X	POBLACION
2010	1	44518
2011	2	44969
2012	3	45409
2013	4	45835
2014	5	46249
2015	6	46646
2016	7	47028
2017	8	47394
2018	9	47744
2019	10	48078
2020	11	48395

Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

Realizado por: (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2010-2020).

Con los datos de las columnas de X y de población insertamos un gráfico de dispersión con un diseño de función que nos dará una ecuación de regresión esta se aplica cuando los años son consecutivos.

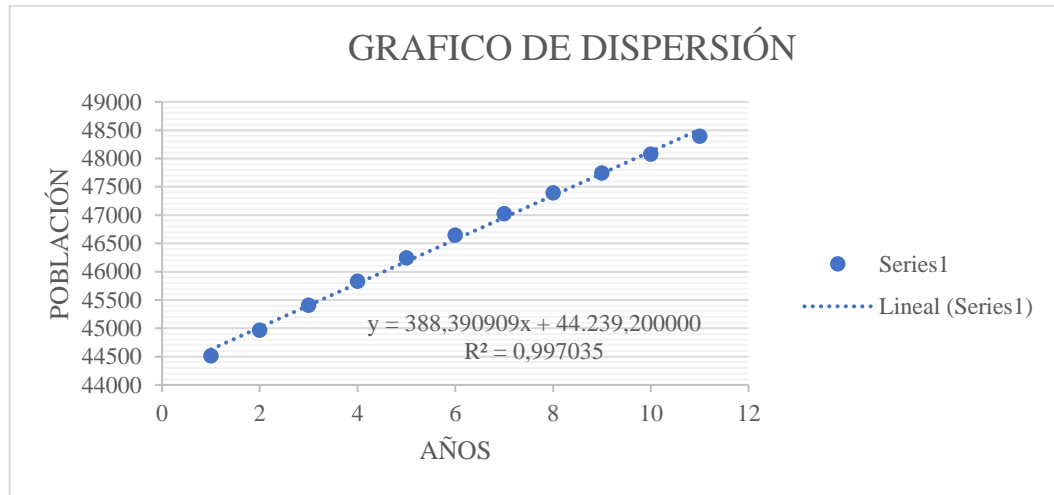


Ilustración 3-1: Grafico de dispersión

Fuente: (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, 2010-2020).

Realizado por: Mora Erika, 2023.

3.5.1.3. Modelo de Regresión Simple Lineal en series de tiempo

$$Y=A + B X$$

Datos:

$$A= 44.239,200000$$

$$B= 388,390909$$

R2= 0,997035; Rango optimo es de 0,9 a 1

PROYECCION DEL AÑO 2021

$$Y= 44.239,200000 + 388,390909 X$$

$$Y= 44.239,200000 + 388,390909 (12)$$

Y= 48900 habitantes

PROYECCION DEL AÑO 2022

$$Y= 44.239,200000 + 388,390909 X$$

$$Y= 44.239,200000 + 388,390909 (13)$$

Y= 49288 habitantes

PROYECCION DEL AÑO 2023

$$Y = 44.239,200000 + 388,390909 X$$

$$Y = 44.239,200000 + 388,390909 (14)$$

$$Y = 49677 \text{ habitantes}$$

3.5.1.4. Muestra

De acuerdo al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Guano (2019-2023), el porcentaje de habitantes que utilizan el servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana es del 2.4% de la población total del cantón. Esto equivale a 1192 habitantes proyectados para el 2023 que hacen uso de este servicio.

Tabla 3-3: Población que ocupa el transporte de carga liviana-Guano.

MEDIO DE TRANSPORTE	POBLACIÓN GENERAL	%	NÚMERO DE HABITANTES SEGÚN SU PORCENTAJE
A pie	49677	17,3%	8594
Bicicleta	49677	1,8%	894
Moto	49677	1%	497
Bus	49677	57,2%	28415
Taxi	49677	5%	2484
Particular	49677	15,2%	7551
CAMIONETA	49677	2,4%	1192
TOTAL		100%	

Fuente: (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Guano, 2019-2023).

3.5.1.5. Formula

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

Dónde:

m= Muestra

N= Población

Z= 1.96

p= 0.5

q= 0.5

E= 5%

3.5.1.6. *Cálculo de la muestra*

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

$$m = \frac{1192 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(1192 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$m = \frac{1144.7968}{2.9775 + 0.9604}$$

$$m = \frac{1144.7968}{3.9379}$$

$$m = 290.71$$

m = 291

La muestra establecida para el Cantón Guano en función al número de habitantes que utilizan el servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana corresponde a 291 personas a ser encuestadas del total de la población comprendida dentro de la circunscripción territorial.

3.5.1.7. *Distribución de encuestas*

Tabla 3-4: Distribución de encuestas por Parroquias

PARROQUIAS	TOTAL	%	Población 2,4%	%	ENCUESTA
LA MATRIZ	10154	20%	244	20%	59
EL ROSARIO	8997	18%	216	18%	53
GUANANDO	397	1%	10	1%	2
ILAPO	1927	4%	46	4%	11
LA PROVIDENCIA	641	1%	15	1%	4
SAN ANDRÉS	15628	31%	375	31%	92
SAN GERARDO	2827	6%	68	6%	17
SAN ISIDRO DE PATULÚ	5499	11%	132	11%	32
SAN JOSÉ DEL CHAZO	1202	2%	29	2%	7
SANTA FÉ DE GALÁN	1937	4%	46	4%	11
VALPARAISO	467	1%	11	1%	3
TOTAL, HABITANTES DEL CANTON GUANO	49677	100%	1192	100%	291

Fuente: (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Guano, 2019-2023).

3.5.1.8. Operadoras de carga liviana

Tabla 3-5: Operadoras de Transporte Terrestre modalidad carga liviana del cantón Guano

OPERADORAS	NÚMERO DE UNIDADES
<i>Patron San Andrés</i>	6
<i>San Gerardo</i>	20
<i>Rutas Guaneñas</i>	20
<i>Ruta los Elenes</i>	10
TOTAL	56

Fuente: Archivos de la Dirección Municipal de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial Guano.

Para el presente estudio se evaluaron las 56 unidades de las 4 operadoras anteriormente mencionadas en la Tabla 9-3, las cuales están constituidas dentro de la circunscripción territorial del cantón Guano.

3.6. Métodos, técnicas, e instrumentos de investigación

3.6.1. Métodos

3.6.1.1. Inductivo / deductivo

En la presente investigación se utilizó el método inductivo, el cual se enfoca en la evaluación del servicio del transporte terrestre modalidad carga liviana para poder examinar la situación actual del servicio impulsando a los usuarios a utilizar este servicio para lograr alcanzar la mejora de la calidad. Además, también se utilizó el método deductivo, el cual busca la manera de demostrar la información valida y así poder elaborar conclusiones de los resultados obtenidos tanto en el trabajo de campo como el análisis de resultados.

3.6.2. Técnicas

3.6.2.1. Observación directa

Mediante esta técnica pudimos observar directamente a las unidades de las cuatro operadoras que brindan servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano. Durante este levantamiento de información, nos basamos en los parámetros ya estipulados que debe cumplir un vehículo que ofrece este servicio, recolectando estos datos pudimos observar el estado actual de las unidades.

3.6.2.2. *Encuestas*

En el desarrollo de este trabajo de investigación, se llevó a cabo una encuesta dirigida a la población que utilice el servicio de transporte carga liviana en el cantón guano, según Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Guano (2019-2023), es el 2,4% de la población total que son 1161 habitantes del cantón. Este proceso de recolección de datos fue importante para diagnosticar la situación actual del servicio de transporte terrestre en la modalidad de carga liviana. Las encuestas se enfocaron en el modelo SERVQUAL, considerando las cinco dimensiones para saber tanto las expectativas como las percepciones de los usuarios. Las preguntas formuladas fueron claras, facilitando al encuestado la respuesta de manera sencilla y rápida.

3.6.2.3. *Entrevistas*

Mediante esta técnica que se encuentra dirigida a los gerentes de cada operadora de transporte terrestre modalidad carga liviana del cantón Guano, se logró obtener información directa y verídica acerca de la prestación de servicios para los usuarios que hacen uso de las unidades.

3.6.3. *Instrumentos*

3.6.3.1. *Ficha de observación*

Este instrumento nos permitió recolectar información del estado de las unidades de las cuatro operadoras que brindan servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano. De esta manera, podemos analizar y determinar si cumple o no con los requisitos que la Agencia Nacional de Regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial impone en su Reglamento específico para el transporte comercial de carga liviana y mixto (2012).

3.6.3.2. *Cuestionario (encuesta)*

En este trabajo de investigación se utilizó un cuestionario hecho conforme al modelo SERVQUAL. Según Matsumoto (2014), el modelo propone la aplicación de una encuesta con 22 preguntas cerradas, evaluadas mediante la escala de Likert para dar puntuaciones a cada una de ellas. Este cuestionario se realiza dos veces a la población tanto para identificar su percepción y su expectativa mediante las 5 dimensiones del modelo que son la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Este instrumento nos permitió realizar una

evaluación a la calidad de servicio del transporte terrestre modalidad carga liviana, pudiendo conocer las brechas existentes en estas para poder dar solución a cada una de ellas.

3.6.3.3. *Guía de entrevista*

Se realizó una guía de entrevista en esta investigación sabiendo que esta es una investigación cualitativa es decir no numérica, realizamos las preguntas más importantes que nos ayudaran a saber la información que necesitamos mediante el uso de las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL, esta guía de entrevistas la analizamos según vaya avanzando la conversación y vayan surgiendo los resultados esperados.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Procedimiento, análisis e interpretación de resultados

Con el objetivo de llegar a saber la situación actual se utilizó el modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio del transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano, se llevó a cabo una encuesta y entrevista utilizando las cinco dimensiones de este modelo.

Se consideró a los 1192 habitantes que hacen uso del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano, en base a esta población se evaluó las expectativas y percepciones del usuario.

En este capítulo, se da a conocer el análisis e interpretación de los datos obtenidos durante el levantamiento de información. Así como los resultados obtenidos por las encuestas, entrevistas, y ficha de observación realizadas a los usuarios, gerentes de las operadoras y a las unidades de transporte. Estos datos se presentaron de manera visual a través de tablas, ilustraciones y gráficos circulares y de barras. El objetivo principal de este estudio es evaluar las expectativas de los usuarios y las percepciones de los usuarios utilizando el modelo SERVQUAL, con el propósito de saber la satisfacción con el servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana. Por último, las cinco dimensiones del modelo se describirán detalladamente con sus resultados y brechas obtenidas.

4.2. Resultados de nivel de expectativa de los usuarios acerca del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano.

En las siguientes tablas se muestran los resultados que reflejan lo que esperan los usuarios es decir sus expectativas sobre la utilización del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana. Estos resultados son obtenidos de cada una de las cinco dimensiones del modelo tales como la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

4.2.1. Expectativas en la dimensión de Fiabilidad, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana -Guano

Tabla 4-1: Expectativas en la dimensión de Fiabilidad, calidad de servicio de transporte- Guano

FIABILIDAD	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
	1	2	3	4	5	
1. La operadora de transporte que usted ha utilizado ha realizado las entregas en los tiempos y lugares establecidos por su persona	0	0	8	211	72	291
2. Recomendaría usted la utilización del servicio de transporte a sus familiares o conocidos	0	0	2	209	80	291
3. Cuando ha sufrido un tipo de pérdida ha recibido un tipo de compensación por esta acción	0	0	0	65	226	291
4. Considera usted que los conductores están plenamente capacitados para la prestación de servicio de transporte	0	0	0	187	104	291

5. Las operadoras brindan el servicio de manera eficiente desde el primer minuto en el que adquirimos el servicio	0	0	0	226	65	291
PROMEDIO	0	0	2	180	109	291
PORCENTAJE	0%	0%	1%	62%	37%	100%

Realizado por: Mora Erika, 2023.

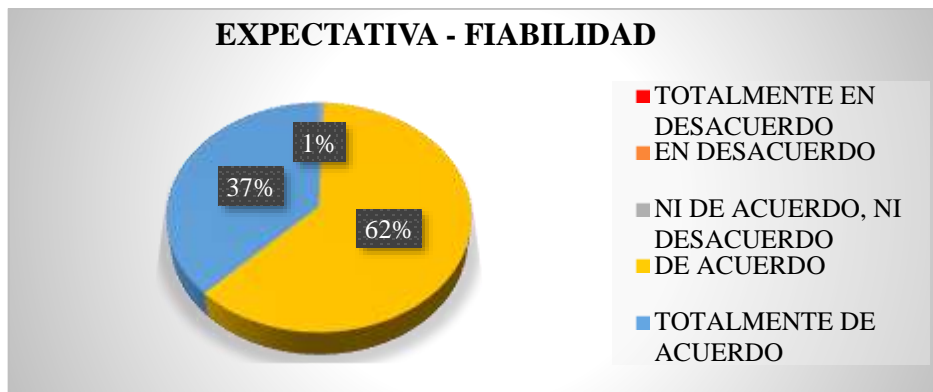


Ilustración 4-1: Expectativa-Fiabilidad

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la ilustración N° 4-1, que abordan las preguntas relacionadas con la dimensión de fiabilidad (expectativa) del transporte de carga liviana, relacionadas con el tiempo y lugar de entrega, recomendación del servicio, compensaciones por pérdida de carga, conductores capacitados para dar servicio y servicio eficiente desde el primer instante de adquisición, se puede indicar que el (0%) manifiesta estar totalmente en desacuerdo, con la fiabilidad de las operadoras. Es relevante resaltar que solo el 1% se encuentra en una posición neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo. Así mismo, observamos que el 62% y el 37% de los usuarios expresan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, respectivamente. Estos resultados sugieren un alto nivel de expectativa en cuanto a la fiabilidad de este servicio.

4.2.2. Expectativas en la dimensión de Seguridad, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana- Guano.

Tabla 4-2: Expectativas en la dimensión de Seguridad, calidad de servicio de transporte- Guano

SEGURIDAD	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
	1	2	3	4	5	
6. En su viaje de destino el chofer ha excedido los límites de velocidad permitidos	0	0	0	194	97	291
7. Cree usted que la manera que los choferes manejan las unidades es segura para usted y su carga	0	0	0	234	57	291
8. En ocasiones de cambios climáticos, los conductores de las unidades implementan medidas de seguridad para asegurar que la carga no se vea afectada durante el servicio de transporte	0	0	0	240	51	291
9. El comportamiento de los choferes de las operadoras de transporte, influye confianza en usted		0	0	213	78	291
10. Cree necesario que las unidades de las operadoras cuentan con pólizas de seguro	0	0	0	166	125	291

y dispositivos de seguridad como; cinturón de seguridad airbag freno de mano etc.						
PROMEDIO	0	0	0	209	82	291
PORCENTAJE	0%	0%	0%	72%	28%	100%

Realizado por: Mora Erika, 2023.



Ilustración 4-2: Expectativa de Seguridad

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la ilustración N° 4-2, que abordan preguntas relacionadas con la dimensión de seguridad, las cuales se refieren a niveles de velocidad, modo de conducción de los conductores, medidas de seguridad a la carga durante cambios climáticos, comportamiento de los conductores y pólizas de seguro para las unidades, se observa que el 28% de los 291 encuestados están totalmente de acuerdo, mientras que el 72% de los usuarios expresan su acuerdo. Estos resultados indican un alto nivel de expectativa en cuanto a la seguridad, reflejando una valoración mayoritariamente positiva por parte de los encuestados.

4.2.3. Expectativas en la dimensión de Elementos Tangible, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana-Guano.

Tabla 4-3: Expectativa en la dimensión Elementos Tangibles, calidad de servicio de transporte-Guano

TANGIBLE	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
	1	2	3	4	5	
11. La unidad de la operadora tenía aspecto moderno y están en buen estado	0	0	0	104	187	291
12. La presentación visual del chofer de la unidad tuvo una apariencia, profesional limpia y agradable	0	0	7	89	195	291
13. La unidad de la operadora se encontraba limpia en su interior al momento que usted ingresó	0	0	5	103	183	291
14. La unidad de la operadora tuvo los distintivos (especificaciones, capacidad) y datos del chofer para su visualización	0	13	38	186	54	291

15. La información proporcionada sobre las tarifas y políticas es transparente y accesible	0	0	0	176	115	291
PROMEDIO	0	2,6	10	131,6	146,8	291
PORCENTAJE	0%	1%	3%	45%	51%	100%

Realizado por: Mora Erika, 2023.

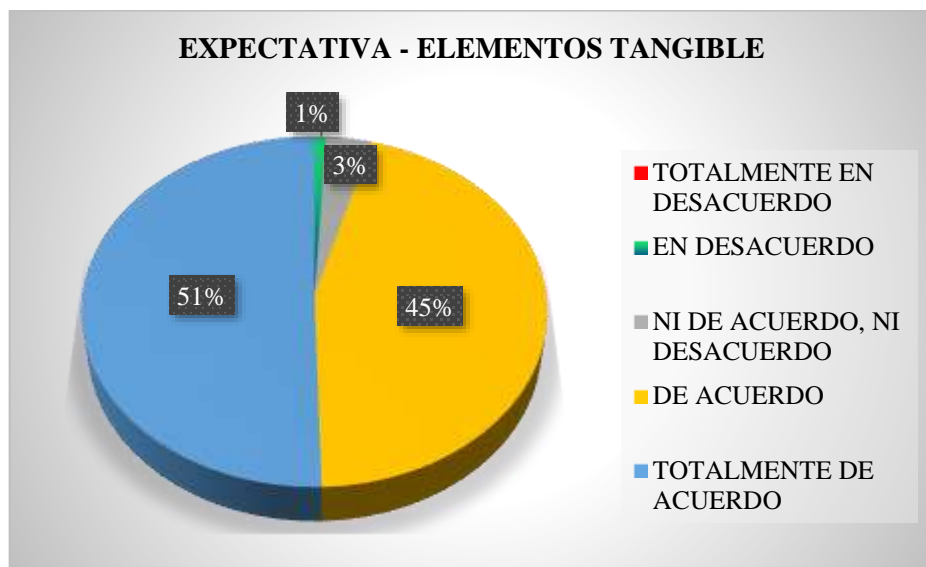


Ilustración 4-3: Expectativa - Elementos Tangible

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la ilustración 4-3, centrada en las preguntas relacionadas con la dimensión tangible, las cuales se refieren a aspectos físicos de las unidades, presentación visual del chofer, condiciones de limpieza de la unidad, distintivos y datos del chofer, e información de tarifas, estas destacan que ningún usuario (0%) muestra total desacuerdo con los elementos tangibles del servicio. Por otro lado, un considerable 45% de usuarios manifiesta estar de acuerdo. Además, sobresale que un significativo 51% de usuarios está completamente de acuerdo. También se observa un 3% de usuarios que no se inclinan ni hacia el acuerdo ni hacia el desacuerdo, mientras que el 1% restante muestra desacuerdo.

4.2.4. Expectativas en la dimensión de Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana- Guano

Tabla 4-4: Expectativa en la dimensión Capacidad de Respuesta, calidad de servicio de transporte-Guano

CAPACIDAD DE RESPUESTA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
	1	2	3	4	5	
16. Los choferes de las unidades dan servicio rápido y oportuno	0	0	0	172	119	291
17. El conductor brindó apoyo mediante la intervención del manejo físico de la carga	0	0	0	192	99	291
18. Al momento de solicitar el servicio de transporte, fue rápido y sin contratiempos	0	0	0	195	96	291
19. La compañía comunican a sus usuarios cuando no van	0	0	0	182	109	291

a brindar su servicio						
PROMEDIO	0	0	0	185	106	291
PORCENTAJE	0%	0%	0%	64%	36%	100%

Realizado por: Mora Erika, 2023.

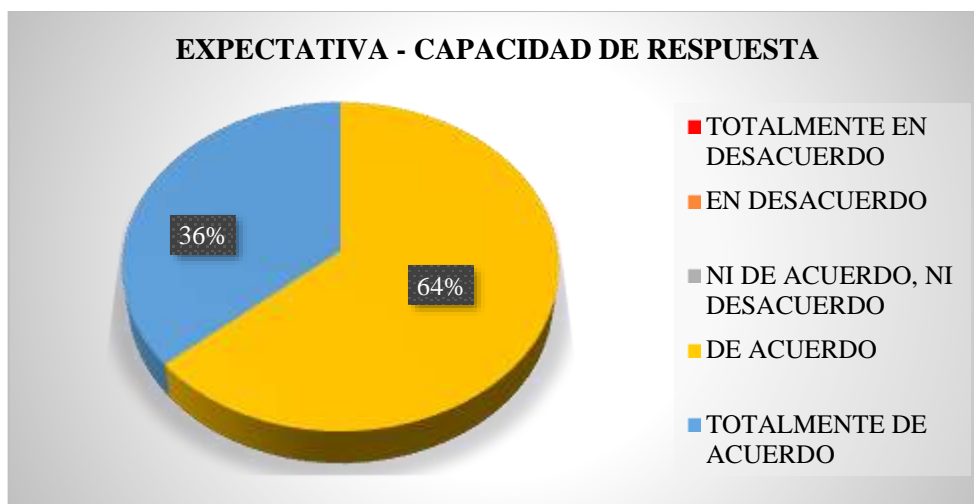


Ilustración 4-4: Expectativa - Capacidad de Respuesta

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la ilustración N° 4-4, que llevan preguntas con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, las cuales se refieren a la comunicación entre conductor y usuario, servicio rápido y oportuno, ayuda a los usuarios con la carga y tiempo de solicitud de servicio, podemos indicar que un 0% de usuarios están totalmente desacuerdo, con la capacidad de respuesta del transporte de carga liviana, de la misma manera podemos indicar que el 36% y 64% de usuarios están totalmente de acuerdo y de acuerdo, por el cual podemos señalar que el nivel de expectativa en esta dimensión es alto.

4.2.5. Expectativas en la dimensión de empatía, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana-Guano

Tabla 4-5: Expectativa en la dimensión Empatía, calidad de servicio de transporte-Guano

EMPATIA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
	1	2	3	4	5	
20. El chofer de la unidad, ofreció una atención personalizada de cálida	0	0	0	217	74	291
21. El chofer de la unidad muestra empatía al abordar situaciones difíciles o problemas	0	0	0	179	112	291
22. El chofer en todo momento fue amable, cordial y atento	0	0	0	208	83	291
PROMEDIO	0	0	0	201	90	291
PORCENTAJE	0%	0%	0%	69%	31%	100%

Realizado por: Mora Erika, 2023.



Ilustración 4-5: Expectativa – Empatía

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la ilustración 4-5 con respecto a las preguntas formuladas de la dimensión de empatía, que están relacionadas a la atención individualizada, comprensión de necesidades, podemos indicar que el 0% de usuarios están totalmente desacuerdo, con su expectativa sobre la empatía de los choferes del transporte terrestre carga liviana. De la misma manera podemos indicar que el 31% y 69% de usuarios están totalmente de acuerdo y de acuerdo, por el cual podemos señalar que el nivel de expectativa en esta dimensión es alto.

4.2.6. Expectativas en promedio de las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL de la calidad de servicio.

Tabla 4-6: Expectativas en promedio de las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL

DIMENSIÓN	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	1	2	3	4	5	
FIABILIDAD	0%	0%	1%	62%	38%	100%
SEGURIDAD	0%	0%	0%	72%	28%	100%
TANGIBLE	0%	1%	3%	45%	50%	100%

CAPACIDAD DE RESPUESTA	0%	0%	0%	64%	36%	100%
EMPATÍA	0%	0%	0%	69%	31%	100%
TOTAL PROMEDIO	0%	0%	1%	62%	37%	100%

Realizado por: Mora Erika, 2023.

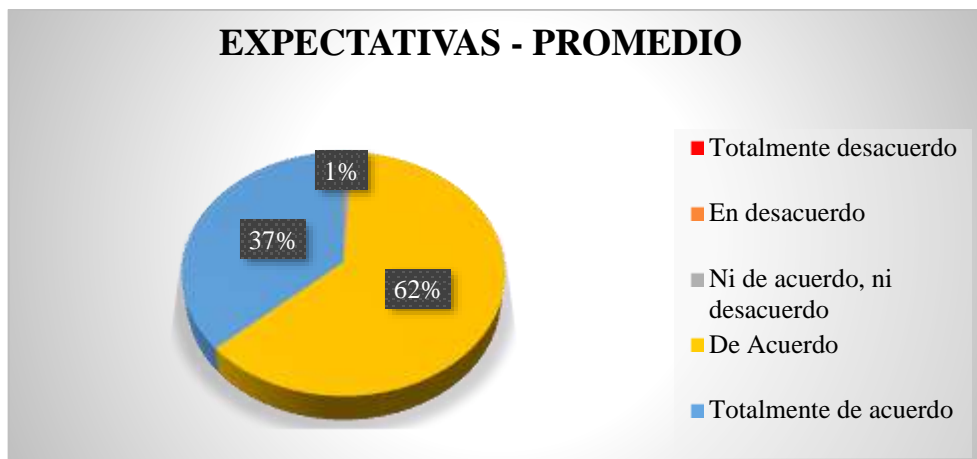


Ilustración 4-6: Expectativa - Promedio

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En los resultados promedio que abarcan todas las dimensiones junto con sus ítems, observamos que el 37% de los usuarios están totalmente de acuerdo. Asimismo, el 62% de los usuarios indican estar de acuerdo. Por último, un 1% de los usuarios se muestra indeciso, ubicándose entre la posición de acuerdo y desacuerdo. Estos datos reflejan una tendencia mayoritariamente positiva en las expectativas de los usuarios en todas las dimensiones evaluadas.

4.3. Resultados de nivel de Percepción de los usuarios acerca del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano.

Después de analizar los resultados de las 291 encuestas de expectativa de los usuarios, los resultados de la evaluación de la percepción se presentarán en las siguientes tablas de acuerdo a cada dimensión del modelo SERVQUAL.

4.3.1. Percepciones en la dimensión de Fiabilidad, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana- Guano.

Tabla 4-7: Percepciones en la dimensión de Fiabilidad, calidad de servicio de transporte-Guano.

FIABILIDAD	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
	1	2	3	4	5	
1. La operadora de transporte que usted ha utilizado ha realizado las entregas en los tiempos y lugares establecidos por su persona	0	0	9	198	84	291
2. Recomendaría usted la utilización del servicio de transporte a sus familiares o conocidos	0	0	6	186	99	291
3. Cuándo ha sufrido un tipo de pérdida ha recibido un tipo de compensación por esta acción	244	0	47	0	0	291
4. Considera usted que los conductores	0	0	9	185	97	291

están plenamente capacitados para la prestación de servicio de transporte						
5. Las operadoras brindan el servicio de manera eficiente desde el primer minuto en el que adquirimos el servicio	0	0	7	169	115	291
PROMEDIO	49	0	16	148	79	291
PORCENTAJE	17%	0%	5%	51%	27%	100%

Realizado por: Mora Erika,2023.

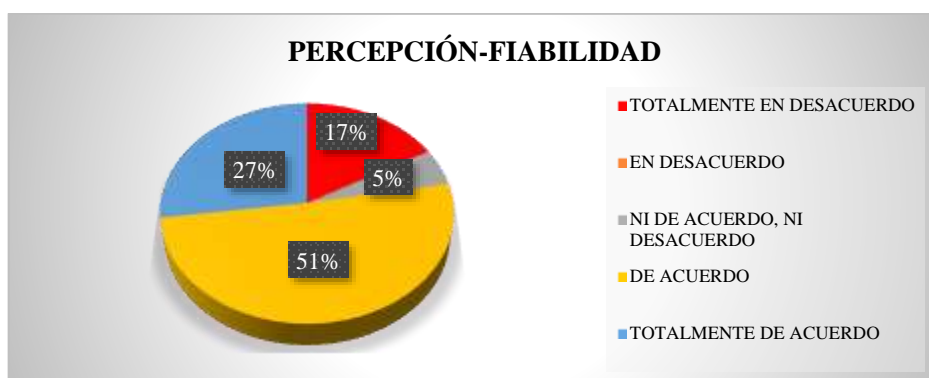


Ilustración 4-7: Percepción -Fiabilidad

Fuente: Mora Erika, 2023.

Análisis: De acuerdo a la ilustración N° 4-7, los elementos de la presente prueba han sido evaluados en relación con la dimensión de Fiabilidad, tomando en consideración la opinión de un total de 291 usuarios que utilizan este servicio. Los resultados de las preguntas relacionadas con el tiempo y lugar de entrega, recomendación del servicio, compensaciones por pérdida de carga, conductores capacitados para dar servicio y servicio eficiente desde el primer instante de adquisición, se puede indicar que el 27% está totalmente de acuerdo, mientras que el 51% de usuarios que están de acuerdo. Así mismo, un 17% expresó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 5% restante mostró estar ni acuerdo ni desacuerdo. Esto refleja una evaluación mayoritariamente positiva por parte de la percepción de los encuestados.

4.3.2. Percepciones en la dimensión de Seguridad, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana-Guano.

Tabla 4-8: Percepciones en la dimensión de Seguridad, calidad de servicio de transporte-Guano.

SEGURIDAD	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
	1	2	3	4	5	
6. En su viaje de destino el chofer ha excedido los límites de velocidad permitidos	0	0	12	164	115	291
7. Cree usted que la manera que los choferes manejan las unidades es segura para usted y su carga	0	0	13	192	86	291
8. En ocasiones de cambios climáticos, los conductores de las unidades implementan medidas de seguridad para asegurar que la carga no se vea afectada durante el servicio de transporte	0	27	69	144	51	291
9. El comportamiento de los choferes de las operadoras de transporte, influye confianza en usted	0	0	7	187	97	291

10. Cree necesario que las unidades de las operadoras cuentan con pólizas de seguro y dispositivos de seguridad como; cinturón de seguridad airbag freno de mano etc.	0	11	24	61	195	291
PROMEDIO	0	8	25	150	109	291
PORCENTAJE	0%	3%	9%	51%	37%	100%

Realizado por: Mora Erika, 2023

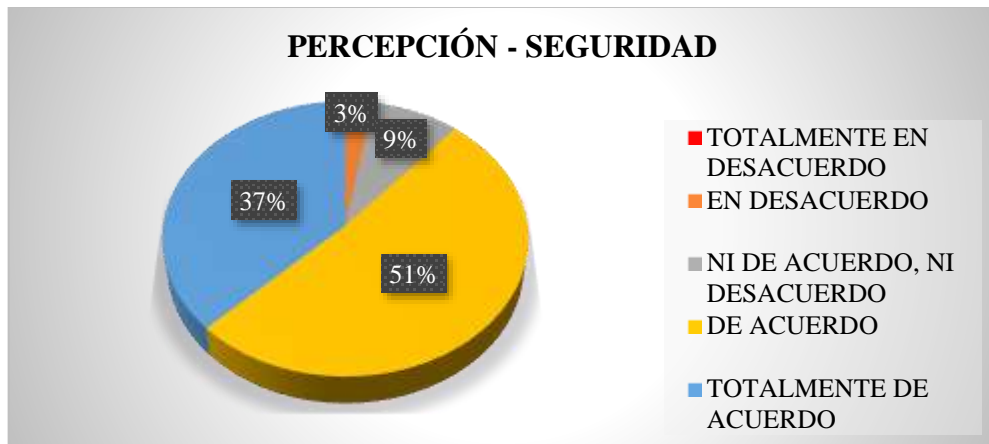


Ilustración 4-8: Percepción- Seguridad

Fuente: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la ilustración N° 4-8, que contiene preguntas relacionadas con la dimensión de seguridad, las cuales se refieren a niveles de velocidad, modo de conducción de los conductores, medidas de seguridad a la carga durante cambios climáticos, comportamiento de los conductores y pólizas de seguro para las unidades. Según los resultados de los 5 ítems, se destaca que el 37% se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que el 51% muestra acuerdo, además el 9% manifiesta estar neutral es decir expresa ni acuerdo ni desacuerdo y por último un 3% restante en desacuerdo. Esto refleja una evaluación mayoritariamente positiva por parte de la percepción de los encuestados.

4.3.3. Percepciones en la dimensión de Elementos Tangibles, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana-Guano.

Tabla 4-9: Percepciones en la dimensión de Elementos Tangibles, calidad de servicio terrestre-Guano.

TANGIBLE	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
	1	2	3	4	5	
11. La unidad de la operadora tenía aspecto moderno y están en buen estado	0	0	99	144	48	291
12. La presentación visual del chofer de la unidad tuvo una apariencia profesional limpia y agradable.	0	19	71	201	0	291
13. La unidad de la operadora se encontraba limpia en su interior al momento que usted ingresó.	0	0	0	102	189	291
14. La unidad de la operadora tuvo los distintivos (especificaciones, capacidad) y datos del chofer para su visualización.	161	130	0	0	0	291

15. La información proporcionada sobre las tarifas y políticas es transparente y accesible.	0	0	11	122	158	291
PROMEDIO	32	30	36	114	79	291
PORCENTAJE	11%	10%	13%	39%	27%	100%

Realizado por: Mora Erika, 2023

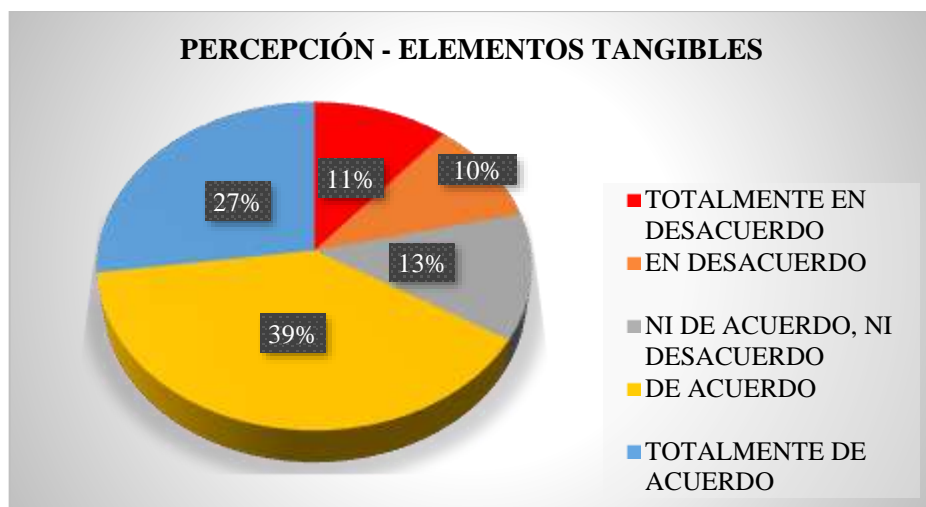


Ilustración 4-9: PERCEPCIÓN - Elementos Tangibles

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

Según el análisis de la ilustración N° 4-9, que contiene la dimensión de Elementos Tangibles, de los 5 ítems evaluados, se refieren a aspectos físicos de las unidades, presentación visual del chofer, condiciones de limpieza de la unidad, distintivos y datos del chofer, e información de tarifas, resalta que el 27% de los participantes está totalmente de acuerdo, seguido por un 39% que se encuentra en acuerdo. Asimismo, un 13% adopta una posición neutral, manifestando ni estar de acuerdo ni en desacuerdo. En cuanto al desacuerdo, este se observa en un 10%. Por último, el 11% restante indica estar completamente en desacuerdo. Esto refleja una evaluación es positiva por parte de la percepción de los encuestados.

4.3.4. Percepciones en la dimensión de Capacidad de Respuesta, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana- Guano.

Tabla 4-10: Percepciones en la dimensión de Capacidad de Respuesta, calidad de servicio de transporte-Guano

CAPACIDAD DE RESPUESTA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
	1	2	3	4	5	
16. Los choferes de las unidades dan servicio rápido y oportuno.	0	0	0	168	123	291
17. El conductor brindó apoyo mediante la intervención del manejo físico de la carga.	0	0	9	158	124	291
18. Al momento de solicitar el servicio de transporte, fue rápido y sin contratiempos.	0	0	0	171	120	291
19. Las compañías comunican a sus usuarios cuando no van	243	0	48	0	0	291

a brindar su servicio.						
PROMEDIO	61	0	14	124	92	291
PORCENTAJE	21%	0%	5%	43%	31%	100%

Realizado por: Mora Erika, 2023.

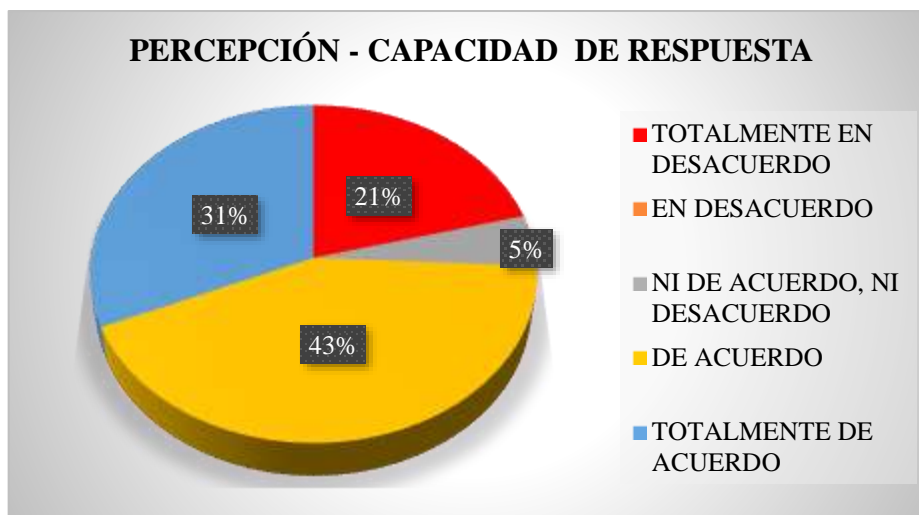


Ilustración 4-10: Percepción - Capacidad de Respuesta

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

De acuerdo a la ilustración N° 4-10, de los 291 encuestados en la dimensión de capacidad de respuesta, que hace referencia a la comunicación entre conductor y usuario, servicio rápido y oportuno, ayuda a los usuarios con la carga y tiempo de solicitud de servicio. Se manifiesta que el 31% está totalmente de acuerdo, y un 43% indica estar de acuerdo. Así mismo, el 5% menciona estar neutral es decir ni hacia el acuerdo ni hacia el desacuerdo. Por último, el 21% restante expresa estar totalmente en desacuerdo. Esto refleja una evaluación mayoritariamente positiva por parte de la percepción de los encuestados.

4.3.5. Percepciones en la dimensión de Empatía, calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana- Guano.

Tabla 4-11: Percepciones en la dimensión de Empatía de la calidad de servicio de transporte- Guano.

EMPATIA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
	1	0	3	4	5	
20. El chofer de la unidad, ofreció una atención personalizada de cálida	0	0	0	187	104	291
21. El chofer de la unidad muestra empatía al abordar situaciones difíciles o problemas.	0	0	5	167	119	291
22. El chofer en todo momento fue amable, cordial y atento.	0	0	15	175	101	291
PROMEDIO	0	0	7	176	108	291
PORCENTAJE	0%	0%	2%	61%	37%	100%

Realizado por: Mora Erika, 2023.

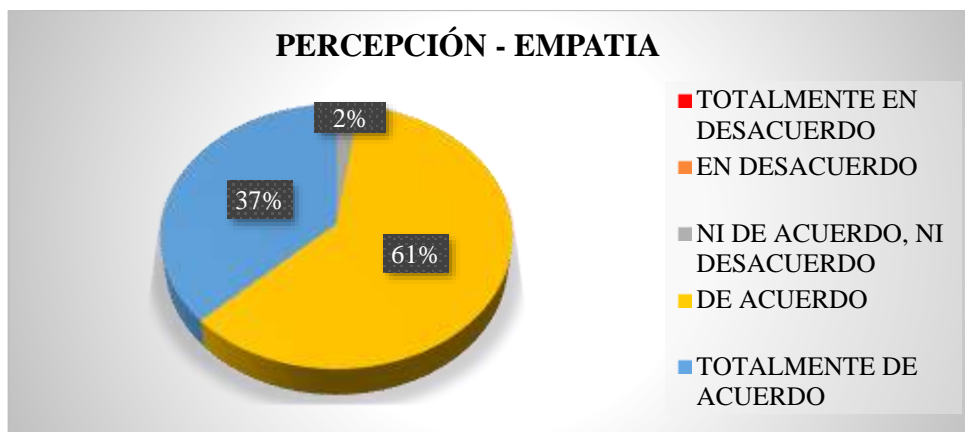


Ilustración 4-11: Percepción - Empatía

Realizado por: Mora Erika, 2023

Análisis:

En la ilustración 4-11 con respecto a las preguntas formuladas de la perspectiva de la dimensión de Empatía, que están relacionadas a la atención individualizada, comprensión de necesidades. Como resultado, el 37% de los encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo, seguido por un 61% que indica estar de acuerdo. En contraste, el 2% se sitúa en una posición neutral, sin inclinarse ni hacia el acuerdo ni hacia el desacuerdo. Esto refleja una evaluación mayoritariamente positiva por parte de la percepción de los usuarios.

4.3.6. Percepciones en promedio de las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL de la calidad de servicio - Guano.

Tabla 4-12: Percepciones en promedio de las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL - Guano.

DIMENSIÓN	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	1	2	3	4	5	
FIABILIDAD	17%	0%	5%	51%	27%	100%
SEGURIDAD	0%	3%	9%	51%	37%	100%
TANGIBLE	11%	10%	12%	39%	27%	100%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	21%	0%	5%	43%	32%	100%
EMPATÍA	0%	0%	2%	61%	37%	100%
TOTAL PROMEDIO	10%	2%	7%	49%	32%	100%

Realizado: Mora Erika, 2023

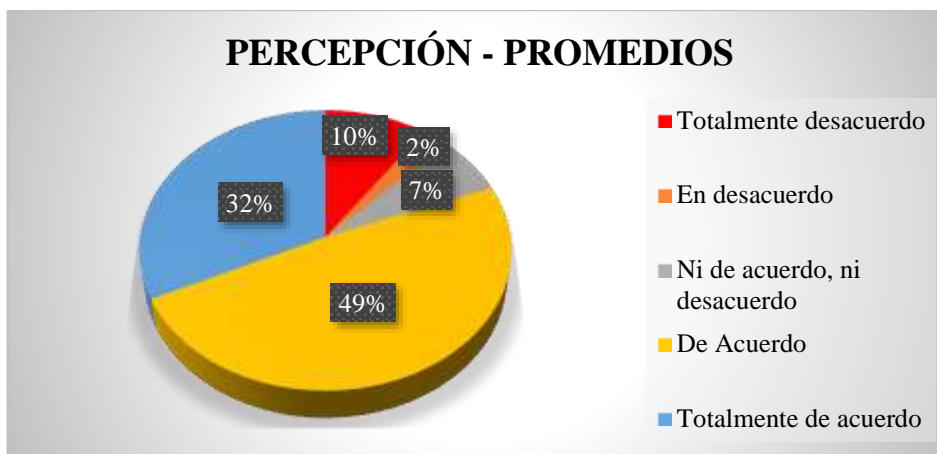


Ilustración 4-12: Percepción – Promedios

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

Basándonos en las evaluaciones anteriores de los índices en cada una de sus dimensiones, las percepciones promedio se presentan de manera gráfica. Se observa que el 32% está totalmente de acuerdo, seguido por un 49% que se encuentra de acuerdo. En este contexto, el 7% adopta una posición neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 2% manifiesta desacuerdo. Finalmente, el 10% restante indica estar totalmente en desacuerdo.

4.4. Brechas existentes entre las expectativas y percepciones de los clientes en base a la calidad de servicio

Tabla 4-13: Brechas existentes entre Expectativas y Percepciones de los Usuarios

DIMENSIÓN DE FIABILIDAD			
PREGUNTAS	PERCEPCIÓN PROMEDIO	EXPECTATIVA PROMEDIO	BRECHA
1. ¿La operadora de transporte que usted ha utilizado ha realizado las entregas en los tiempos y lugares establecidos por su persona?	4,26	4,22	0,04
2. ¿Recomendaría usted la utilización del servicio de transporte a sus familiares o conocidos?	4,32	4,27	0,05

3. ¿Cuándo ha sufrido un tipo de pérdida ha recibido un tipo de compensación por esta acción?	1,32	4,78	-3,45
4. ¿Considera usted que los conductores están plenamente capacitados para la prestación de servicio de transporte?	4,30	4,36	-0,05
5. ¿Las operadoras brindan el servicio de manera eficiente desde el primer minuto en el que adquirimos el servicio?	4,37	4,22	0,15
TOTAL	3,71	4,37	-0,65
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD			
6. ¿En su viaje de destino el chofer ha excedido los límites de velocidad permitidos?	4,35	4,33	0,02
7. ¿Cree usted que la manera que los choferes manejan las unidades es segura para usted y su carga?	4,25	4,20	0,05
8. ¿En ocasiones de cambios climáticos, los conductores de las unidades implementan medidas de seguridad para asegurar que la carga no se vea afectada durante el servicio de transporte?	3,75	4,18	-0,42
9. ¿El comportamiento de los choferes de las operadoras de transporte, influye confianza en usted?	4,31	4,27	0,04

10. ¿Cree necesario que las unidades de las operadoras cuentan con pólizas de seguros y dispositivos de seguridad como: cinturón de seguridad, airbag, ¿frenos de mano etc.?	4,51	4,43	0,08
TOTAL	4,24	4,28	-0,04
DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES			
11. ¿La unidad de la operadora tenía aspecto moderno y están en buen estado?	3,82	4,64	-0,82
12. ¿La presentación visual del chofer de la unidad tuvo una apariencia, profesional limpia y agradable?	3,63	4,65	-1,02
13. ¿La unidad de la operadora se encontraba limpia en su interior al momento que usted ingresó?	4,65	4,61	0,04
14. ¿La unidad de la operadora tuvo los distintivos (especificaciones, capacidad) y datos del chofer para su visualización?	1,45	3,97	-2,52
15. ¿La información proporcionada sobre las tarifas y políticas es transparente y accesible?	4,51	4,40	0,11
TOTAL	3,61	4,45	-0,84
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA			
16. ¿Los choferes de las unidades dan servicio rápido y oportuno?	4,42	4,41	0,01
17. ¿El conductor brindó apoyo mediante la intervención física?	4,40	4,34	0,05
18. ¿Al momento de solicitar el servicio de transporte, fue rápido y sin contratiempos?	4,41	4,33	0,08

19. ¿La compañía comunican a sus usuarios cuando no van a brindar su servicio?	1,33	4,37	-3,04
TOTAL	3,64	4,36	-0,72
DIMENSIÓN DE EMPATIA			
20. ¿El chofer de la unidad, ofreció una atención personalizada de cálida?	4,36	4,25	0,10
21. ¿El chofer de la unidad muestra empatía al abordar situaciones difíciles o problemas?	4,39	4,38	0,01
22. ¿El chofer en todo momento fue amable, cordial y atento?	4,30	4,29	0,01
TOTAL	4,35	4,31	0,04

Realizado por: Mora Erika, 2023

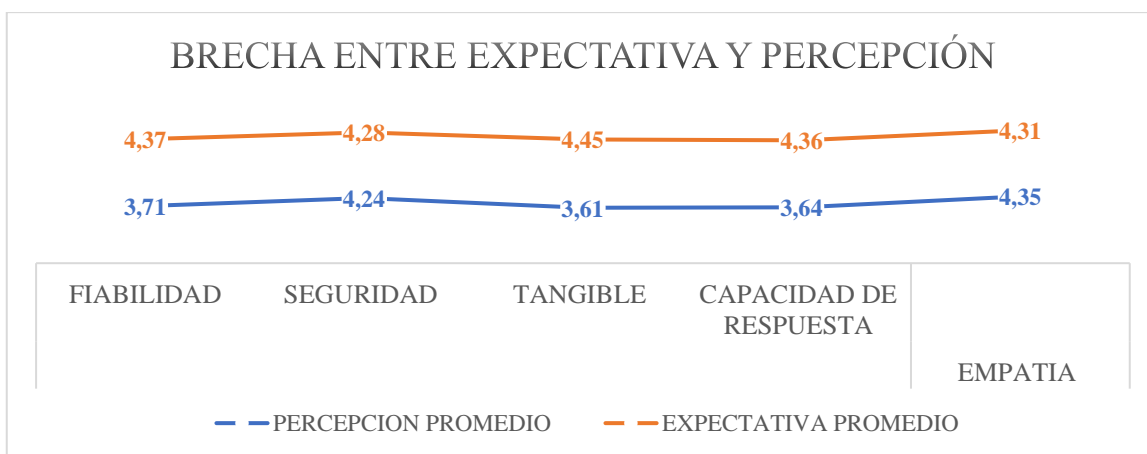


Ilustración 4-13: Brecha entre Expectativa y Percepción

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

La Ilustración N°4-13, presenta una comparación de los promedios entre las percepciones y expectativas respecto al servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano. Los resultados indican que la percepción se encuentra en un nivel igualitario en comparación con las expectativas que los usuarios esperan del servicio de transporte.

4.5. Cálculo de Ponderación

Tabla 4-14: Cálculo de Ponderación

DIMENSIONES DE SERVQUAL	PERCEPCION PROMEDIO	EXPECTATIVA PROMEDIO	BRECHA PROMEDIO	IMPORTANCIA	IMPORTANCIA RELATIVA	PONDERACIÓN
				(Suma de Brechas (Ítems))	(Importancia /Total de Importancia)	(Importancia relativa * 100)
Fiabilidad	3,71	4,37	-0,65	-3,27	0,31	31
Seguridad	4,24	4,28	-0,04	-0,22	0,02	2
Tangible	3,61	4,45	-0,84	-4,21	0,40	40
Capacidad de Respuesta	3,64	4,36	-0,72	-2,89	0,28	28
Empatía	4,35	4,31	0,04	0,12	-0,01	-1
				TOTAL = - 10,48	TOTAL = 100	

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

Para calcular la ponderación, es importante considerar las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Se calcula el promedio de percepción y expectativas para cada dimensión, obteniendo así los datos reflejados en la tabla. Las brechas promedio se obtienen al restar estos promedios. A continuación, se procede con el cálculo de la importancia mediante la suma de las brechas. La importancia relativa se determina dividiendo esta suma entre el total de importancias. Finalmente, la ponderación se obtiene al multiplicar la importancia relativa por 100. Cabe destacar que, en este análisis, las ponderaciones son positivas, a excepción de la dimensión de empatía, que presenta una ponderación negativa.

4.6. Cálculo de las brechas ponderadas

Tabla 4-15: Cálculo de las brechas ponderadas

DIMENSIONES DE SERVQUAL	PERCEPCIONES PONDERADA	EXPECTATIVA PONDERADA	BRECHA PONDERADA
	(Percepción*Ponderación)	(Expectativa*Ponderación)	(Percepción - Expectativa)
Fiabilidad	115	135	-20
Seguridad	8	9	-0,1
Tangible	144	178	-34
Capacidad de Respuesta	102	122	-20
Empatía	-4,35	-4,31	0,04
TOTAL			-74,3

Realizado por: Mora Erika, 2023.

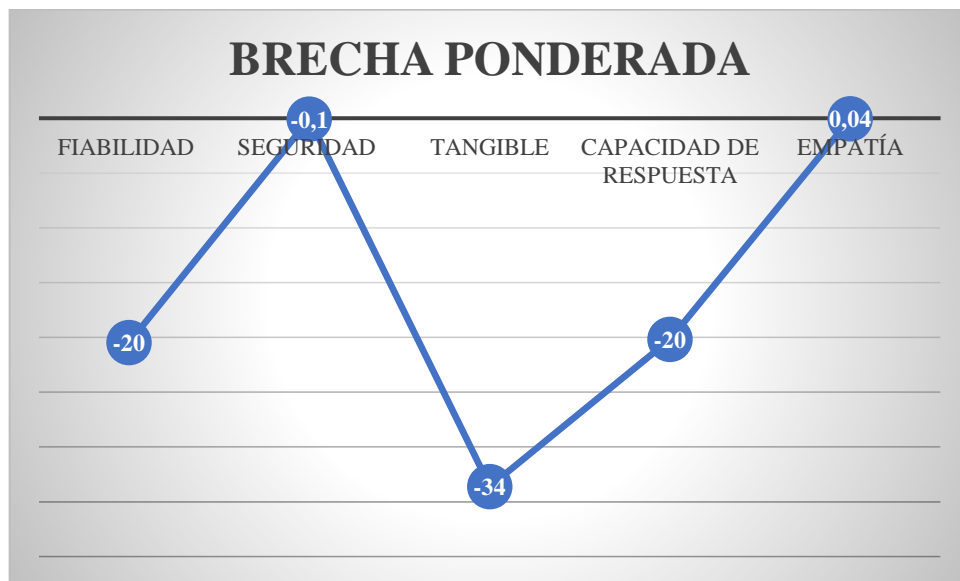


Ilustración 4-14: Brechas con Ponderación

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis: La tabla de cálculo de brechas ponderadas revela que las fallas más destacadas en promedio se encuentran en las dimensiones de Elementos Tangibles con una brecha de -34, seguida por Fiabilidad y Capacidad de Respuesta, ambas con -20. Seguridad presenta una brecha de -0.1, mientras que Empatía tiene una brecha mínima de 0.04. Por lo tanto, se sugiere implementar mejoras y aplicar soluciones prácticas.

En cuanto al nivel de calidad de servicio en el transporte terrestre modalidad carga liviana del cantón Guano, se registra un puntaje total de -74.3 en la evaluación de los diferentes ítems de las 5 dimensiones. Este valor negativo indica que la satisfacción esperada por parte de los usuarios no se está alcanzando actualmente en lo que respecta a la percepción de la calidad del servicio, como se muestra en la ilustración N° 4-14. Esto destaca la urgencia de implementar medidas correctivas para mejorar la calidad y fortalecer la satisfacción del usuario en el servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en Guano.

4.7. Coeficiente del alfa de Cronbach

Para evaluar la confiabilidad de nuestro instrumento de investigación, las encuestas de percepción y expectativa dirigidas a los usuarios, empleamos el coeficiente alfa de Cronbach. Este coeficiente se calcula utilizando la fórmula $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_T} \right]$, donde los valores resultantes están en el rango de 0 a 1. Un valor cercano a 1 indica una alta confiabilidad del instrumento, lo que implica que es fiable para su uso. Una vez recopilados los datos de las encuestas, se analizaron utilizando Microsoft Excel y aplicando la fórmula mencionada anteriormente.

4.7.1. Análisis de la fiabilidad de la encuesta de Expectativa al usuario

Para saber el nivel de fiabilidad de la encuesta de Expectativa al usuario utilizamos la siguiente fórmula $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_T} \right]$ para encontrar el valor del coeficiente de alfa de Cronbach.

Tabla 4-16: Análisis de la fiabilidad de la encuesta de Expectativa al usuario

α :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0,76
K:	Número de ítems del instrumento	22
$\sum S^2_i, S^2_T$	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	5,04
S^2_T	Varianza total del instrumento.	18,05

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la tabla N° 4-16, se muestra que el coeficiente alfa de Cronbach para los 22 ítems es de 0.76. Esto indica que las respuestas de los usuarios son muy confiables según sus expectativas.

4.7.2. Análisis de la fiabilidad de la encuesta de Percepción al usuario

Para saber el nivel de fiabilidad de la encuesta de percepción al usuario utilizamos la siguiente fórmula $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_T} \right]$ en Microsoft Excel para encontrar el valor del coeficiente de alfa de Cronbach.

Tabla 4-17: Análisis de la fiabilidad de la encuesta de Percepción al usuario

α:	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,75
K:	Número de ítems del instrumento	22
$\sum S^2_i, S^2_T$	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	7,62
S^2_T	Varianza total del instrumento.	27,26

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la tabla 4-17 se destaca que el coeficiente alfa de Cronbach para los 22 ítems es de 0,75, según la Percepción de los usuarios. Esto quiere decir que las respuestas de los usuarios son muy confiables.

4.7.3. Utilización del coeficiente de alfa de Cronbach en las cinco dimensiones del modelo *SERVQUAL*

La evaluación del servicio del transporte terrestre modalidad carga liviana del cantón Guano, se realizó mediante el modelo SERVQUAL, gracias a este modelo se puede estimar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio que brindan las unidades de las operadoras. Por ende, se debe realizar un análisis de fiabilidad a las 5 dimensiones de dicho modelo esto a través de las respuestas de las Percepciones y Expectativas dadas por los encuestados.

4.7.4. *Coefficiente de alfa de Cronbach en las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL (expectativa)*

4.7.4.1. *Alfa de Cronbach - Dimensión de fiabilidad - Expectativa*

Tabla 4-18: ALFA DE CRONBACH- Dimensión de fiabilidad (expectativa)

FIABILIDAD		
α:	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,90
k:	Número de ítems del instrumento	5
$\sum S^2_i, S^2_T$	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	1,01
S^2_T	Varianza total del instrumento.	3,59

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la tabla 4-18 se destaca que el coeficiente alfa de Cronbach para los 5 ítems de la dimensión de fiabilidad expectativa es de 0,90, según la expectativa de los usuarios. Esto quiere decir que las respuestas de los usuarios son de excelente confiabilidad.

4.7.4.2. *Alfa de Cronbach - Dimensión de Seguridad - Expectativa*

Tabla 4-19: ALFA DE CRONBACH-Dimensión de Seguridad (expectativa)

SEGURIDAD		
α:	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,93
k:	Número de ítems del instrumento	5
$\sum S^2_i, S^2_T$	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	0,97
S^2_T	Varianza total del instrumento.	3,75

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la tabla 4-19 se destaca que el coeficiente alfa de Cronbach para los 5 ítems de la dimensión de seguridad es de 0,93, según la expectativa de los usuarios. Esto quiere decir que las respuestas de los usuarios son de excelente confiabilidad.

4.7.4.3. Alfa de Cronbach - Dimensión de Elementos Tangibles - Expectativa

Tabla 4-20: ALFA DE CRONBACH -Dimensión de Elementos Tangibles (expectativa)

ELEMENTOS TANGIBLES		
α:	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,91
k:	Número de ítems del instrumento	5
$\sum S^2_i, S^2_T$	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	1,51
S^2_T	Varianza total del instrumento.	5,62

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la tabla 4-20 se destaca que el coeficiente alfa de Cronbach para los 5 ítems de la dimensión de los elementos tangibles es de 0,91, según la expectativa de los usuarios. Esto quiere decir que las respuestas de los usuarios son de excelente confiabilidad.

4.7.4.4. Alfa de Cronbach - Dimensión de Capacidad de Respuesta - Expectativa

Tabla 4-21: ALFA DE CRONBACH- Dimensión Capacidad de Respuesta (expectativa)

CAPACIDAD DE RESPUESTA		
α:	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,98
k:	Número de ítems del instrumento	4
$\sum S^2_i, S^2_T$	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	0,92
S^2_T	Varianza total del instrumento.	3,43

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

Se destaca que el coeficiente alfa de Cronbach para los 4 ítems de la dimensión de Capacidad de respuesta es de 0,98, según la expectativa de los usuarios. Esto quiere decir que las respuestas de los usuarios son de excelente confiabilidad.

4.7.4.5. Alfa de Cronbach - Dimensión de Empatía - Expectativa

Tabla 4-22: ALFA DE CRONBACH- DIMENSIÓN EMPATIA (expectativa)

EMPATÍA		
α:	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,93
k:	Número de ítems del instrumento	3
$\sum S^2_i, S^2_T$	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	0,63
S^2_T	Varianza total del instrumento.	1,66

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la tabla 4-22 se destaca que el coeficiente alfa de Cronbach para los 3 ítems de la dimensión de empatía es de 0,93, según la expectativa de los usuarios. Esto quiere decir que las respuestas de los usuarios son de excelente confiabilidad.

4.7.5. Coeficiente de alfa de Cronbach en las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL (perspectiva)

4.7.5.1. Alfa de Cronbach dimensión de Fiabilidad (percepción)

Tabla 4-23: Alfa de Cronbach- Dimensión Fiabilidad - Percepción

FIABILIDAD		
α:	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,93
k:	Número de ítems del instrumento	5
$\sum S^2_i, S^2_T$	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	1,61
S^2_T	Varianza total del instrumento.	6,24

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la tabla 4-23 se destaca que el coeficiente alfa de Cronbach para los 5 ítems es de 0,93, según la percepción de los usuarios. Esto quiere decir que las respuestas de los usuarios son de excelente confiabilidad.

4.7.5.2. Alfa de Cronbach dimensión de Seguridad (percepción)

Tabla 4-24: Alfa de Cronbach- Dimensión Seguridad - Percepción

SEGURIDAD		
α:	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,92
k:	Número de ítems del instrumento	5
$\sum S^2_i, S^2_T$	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	2,21
S^2_T	Varianza total del instrumento.	8,35

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

Se destaca que el coeficiente alfa de Cronbach para los 5 ítems es de 0,92, según la percepción de los usuarios. Esto quiere decir que las respuestas de los usuarios son de excelente confiabilidad.

4.7.5.3. Alfa de Cronbach dimensión de Elementos Tangibles (percepción)

Tabla 4-25: Alfa de Cronbach- Dimensión Elementos Tangibles-Percepción

ELEMENTOS TANGIBLES		
α:	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,93
k:	Número de ítems del instrumento	5
$\sum S^2_i, S^2_T$	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	1,65
S^2_T	Varianza total del instrumento.	6,45

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la tabla 4-25 se destaca que el coeficiente alfa de Cronbach para los 5 ítems es de 0,93, según la percepción de los usuarios. Esto quiere decir que las respuestas de los usuarios son de excelente confiabilidad.

4.7.5.4. Alfa de Cronbach dimensión Capacidad de Respuesta (percepción)

Tabla 4-26: Alfa de Cronbach- Dimensión Capacidad de Respuesta -Percepción

CAPACIDAD DE RESPUESTA		
α:	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,89
k:	Número de ítems del instrumento	4
$\sum S^2_i, S^2_T$	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	1,34
S^2_T	Varianza total del instrumento.	3,98

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la tabla 4-26 se destaca que el coeficiente alfa de Cronbach para los 4 ítems es de 0,89, según la percepción de los usuarios. Esto quiere decir que las respuestas de los usuarios son de excelente confiabilidad.

4.7.5.5. Alfa de Cronbach dimensión de Empatía (percepción)

Tabla 4-27: Alfa de Cronbach- Dimensión Empatía -Percepción

EMPATÍA		
α:	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,95
k:	Número de ítems del instrumento	3
$\sum S^2_i, S^2_T$	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	0,81
S^2_T	Varianza total del instrumento.	2,23

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

Se denomina que el coeficiente alfa de Cronbach para los 3 ítems es de 0,95, según la percepción de los usuarios. Esto quiere decir que las respuestas de los usuarios son de excelente confiabilidad.

4.8. Compañía Patrón San Andrés S.A.

La compañía Patrón San Andrés está legalmente constituida, contando con un total de seis unidades que actualmente ofrecen servicios de transporte terrestre en la modalidad de carga

liviana, utilizando camionetas simples de una cabina. La parada de la compañía se encuentra ubicada en la parroquia rural San Andrés.

4.8.1. *Ficha de observación*

Se realizó el levantamiento de información en la compañía Patron San Andrés, siguiendo las especificaciones que menciona la Agencia Nacional de Tránsito (2012) citada por Quishpi Berrones Jhoanna Maritza (2017), en su tesis que titula “ESTUDIO DE NECESIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE MIXTO EN EL CANTÓN RIOBAMBA - CASO SAN JUAN”. La presente ficha de observación se elaboró tomando en cuenta estas instrucciones.

4.8.1.1. *Año de fabricación de las unidades – Patron San Andrés*

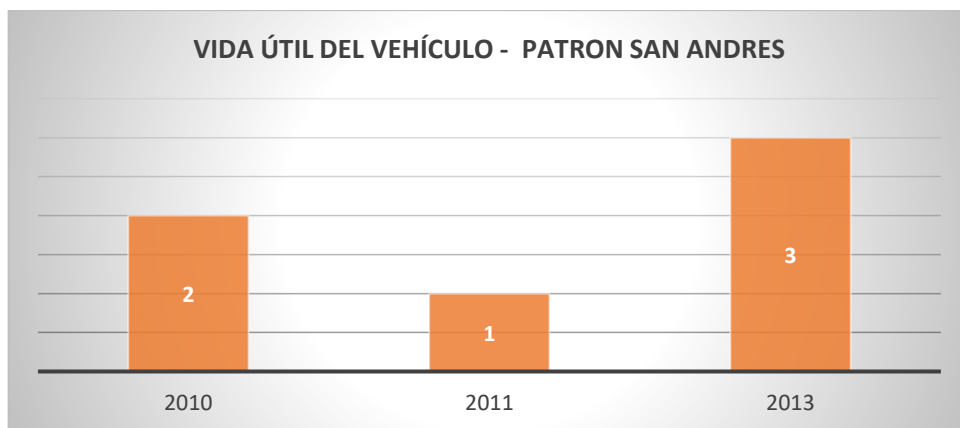


Ilustración 4-15: Año de fabricación de las unidades - Patron San Andrés

Realizado por: Mora Erika, 2023

Análisis:

En la actualidad, en la compañía Patron San Andrés, se presta servicio con un total de 6 vehículos, los cuales presentan variados años de fabricación. Tienen 2 unidades del año 2010, 1 unidad correspondiente al año 2011 y 3 unidades del año 2013.

4.8.1.2. Estado de las Unidades - Patron San Andrés

Tabla 4-28: Estado de las unidades – Patron San Andrés

ÍTEMS	ESTADO			Nº Unidades	ANÁLISIS
	Bueno	Regular	Malo		
Estado general de las unidades	2	4	0	6	En la actualidad, de las seis unidades evaluadas de la compañía Patrón San Andrés, dos de ellas presentan un estado general bueno, mientras que los cuatro restantes se encuentran en un estado regular.
Estado de Ventanas y Parabrisas	6	0	0	6	La condición de las ventanas y parabrisas de las 6 unidades inspeccionadas se encuentra en un buen estado en su totalidad.
Estado de carrocería	1	5	0	6	La carrocería de 5 de las 6 unidades evaluadas muestra un estado regular, mientras que en la unidad restante se encuentra en buen estado.
Estado del chasis	6	0	0	6	Las 6 unidades evaluadas de la compañía Patrón San Andrés presentan un buen estado en el chasis.
Estado Neumáticos	2	4	0	6	De las 6 unidades evaluadas de la compañía Patrón San Andrés, 2 de ellas muestran un buen estado en los neumáticos, mientras que las otras 4 muestran signos de deterioro y se encuentran en un estado regular
Estado del Sistema de iluminación (luces bajas, intermedias, altas)	5	1	0	6	De las 6 unidades evaluadas de la compañía Patron San Andrés 1 de ellas se encuentra en un estado regular mientras, que las restantes se encuentran en un buen estado.

El estado de Retrovisores laterales (izquierdo, derecho)	6	0	0	6	El estado de los retrovisores de las 6 unidades de la compañía Patron San Andrés se encuentran en su totalidad en buen estado.
--	---	---	---	---	--

Realizado por: Mora Erika, 2023

4.8.1.3. Especificaciones de las unidades – Resolución N°004 – Patron San Andrés

Tabla 4-29: Especificaciones de acuerdo a la Resolución N°004 (2019) – Patron San Andrés

ÍTEMS	CUMPLEN	ANÁLISIS
El color es blanco en su totalidad con una franja lateral color verde	6	De acuerdo a la Agencia Nacional de Tránsito los vehículos que ofrezcan servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana deben ser de color blanco en su totalidad con franjas de color verdes. En el caso de las unidades de la compañía Patrón San Andrés, cumplen plenamente con las regulaciones establecidas por la ANT.
Franja de identificación de servicio debe ser de color verde, altura de la franja 150 mm.	6	De acuerdo a los parámetros establecidos por la ANT las 6 unidades que brindan servicio en la compañía Patron San Andrés cumplen con la franja de identificación de servicio de color verde, altura de franja 150 mm.
Placa de Identificación Vehicular	6	Las 6 unidades evaluadas de la compañía Patrón San Andrés cumplen plenamente con los requisitos de posesión y visibilidad de su placa de identificación vehicular.
Cinta retro reflectiva roja - blanca 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos delanteros parte inferior	6	Siguiendo las directrices establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito (2012), las 6 unidades de la compañía Patrón San Andrés cumplen con los requisitos de la cinta retro reflectante roja-blanca, con dimensiones de 50 mm de altura y 150 mm en cada intervalo de color. Esta cinta se encuentra ubicada en los extremos delanteros en la parte inferior.
Cinta retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de		De acuerdo a los parámetros establecidos por la ANT las 6 unidades que brindan servicio en la compañía

alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos posteriores parte inferior	6	Patron San Andrés cumplen con las Cintas retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos posteriores parte inferior.
Número de teléfono de la operadora, tamaños de letra 80 mm, tipo de letra Arial y color negro	6	De las seis unidades evaluadas de la compañía Patrón San Andrés, todas cumplen con el requisito del número de teléfono de la operadora. Este está impreso en letra Arial, con un tamaño de 80 mm y en color negro, adhesivo en la unidad correspondiente.
Cinta retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos laterales posteriores	6	De acuerdo a los parámetros establecidos por la ANT las 6 unidades que brindan servicio en la compañía Patron San Andrés cumplen con las Cintas retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos laterales posteriores.
Protector entre el habitáculo y la zona de carga	6	Tras la evaluación correspondiente de las seis unidades de la compañía Patrón San Andrés, se ha evidenciado que todas cumplen con el requisito del protector entre el habitáculo y la zona de carga, según lo establecido por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT).
Nombre de la operadora, ubicación parte inferior de la puerta, tipo de letra Arial, tamaño de letra 80 mm y color negro	6	Las seis unidades evaluadas cumplen con los estándares establecidos para el nombre de la operadora. Este se encuentra ubicado en la parte inferior de la puerta, impreso en letra Arial, con un tamaño de 80 mm y en color negro, fijado de manera adecuada en cada unidad.
Número de identificación y registro lateral, ubicación puertas delanteras, tamaño 300x200 mm y tipo de letra Arial	6	De las seis unidades evaluadas, todas cumplen con el requisito del número de identificación y registro lateral. Este se encuentra ubicado en las puertas delanteras, con un tamaño de 300*200 mm y utilizando el tipo de letra Arial.

Realizado por: Mora Erika, 2023.

4.8.1.4. Seguridad pasiva de las unidades – Patron San Andrés

Tabla 4-30: Seguridad pasiva de las unidades – Patron San Andrés (Resolución N°004)

ÍTEMS	ESTADO			N° Unidades	ANÁLISIS
	Bueno	Regular	Malo		
Estado del cinturón de seguridad	3	3	0	6	De las seis unidades evaluadas de la compañía Patrón San Andrés, el 50% presenta un estado deficiente, con problemas tales como descosidos y daños, mientras que el otro 50% se encuentra en buen estado.
Estado del Avisador Acústico (bocina)	6	0	0	6	Las seis unidades de la compañía Patrón San Andrés fueron evaluadas, y los resultados indican que todas ellas presentan un buen estado en el avisador acústico
Estado de Asientos	4	2	0	6	De las seis unidades sometidas a evaluación en esta compañía, dos muestran un estado regular en los asientos, mientras que las otras cuatro se encuentran en óptimas condiciones es decir en buen estado.
Estado de Direccionales	6	0	0	6	En la evaluación de las seis unidades de la compañía Patrón San Andrés, se observa que todas presentan un buen estado en los indicadores de dirección.
Estado de la Iluminación interna	4	0	2	6	De las seis unidades evaluadas en esta compañía, dos de ellas presentan un mal estado, ya que su iluminación no funciona correctamente, mientras que la mayoría, es decir, cuatro unidades, se encuentra en buen estado.

Realizado por: Mora Erika, 2023.

4.8.1.5. Seguridad activa de las unidades – Patron San Andrés (Resolución N°004)

Tabla 4-31: Seguridad activa de las unidades – Patron San Andrés (Resolución N°004)

ÍTEMS	APLICA	NO APLICA	ANÁLISIS
Airbag	6	0	Las seis unidades evaluadas de la compañía Patrón San Andrés en su totalidad están equipadas con la aplicación de airbag.
Kit de seguridad (extintor, botiquín, triangulo etc.)	6	0	Las 6 unidades evaluadas de la compañía Patron San Andrés cuentan con un kit de seguridad (extintor, botiquín, triangulo etc.)

Realizado por: Mora Erika, 2023.

4.8.2. Entrevista – Patron San Andrés

Tabla 4-32: Entrevista al Gerente de la Compañía patron san Andrés

RESPUESTA DE LA PARTE INTERESADA GERENTE DE LA COMPAÑÍA PATRON SAN ANDRÉS SOBRE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE MODALIDAD CARGA LIVIANA EN EL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. PERIODO 2023.	
PREGUNTAS	Sr: LUIS GUAPULEMA
¿Se ha realizado una evaluación del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en periodos anteriores?	Muy buenas tardes, bueno la administración cuando se creó la compañía, yo llevé la directiva como gerente, presidente si han ido cambiando, cómo gerente me ha elegido, se ha hecho evaluaciones de cada mes, relativamente si se les llama para hacer las evaluaciones.
¿Con cuantas unidades cuenta la Operadora para brindar el servicio de transportes terrestre modalidad carga liviana?	Desde el año 2016, está constituida nuestra compañía, estamos con 6 unidades y somos 10 socios.
¿La Operadora cuenta con un listado de horarios de atención a los usuarios, y	La operadora está dando servicio en la misma parroquia desde la mañana en la hora de las 05:00 am, porque usted sabe carga liviana se ocupa en los mercados toda esa situación se madruga al mercado mayorista a dejar las cargas, por la tarde igual cada uno se retira 18:00 pm, somos 6 unidos y no regresamos pronto

cómo se comunica esta información?	a la parada, solicitando un incremento el cual el señor alcalde anterior no nos dios resultado.
¿La presentación visual de nuestro personal se alinea con la imagen y calidad que la empresa busca proyectar?	Si, para nosotros es misión y visión trabajar para el cliente estamos dándole las prioridades, y si contamos con uniforme que nos identifique.
¿Existe un mantenimiento regular de las unidades de transporte?	Estamos coordinados con el mismo señor directo de la compañía que es el señor presidente, yo como gerente y el como presidente, estamos encargado en cada mes hacer una revisión lo que es luces todo lo que podamos ver, ahí en mecánica cada socio ya ve lo que tiene que arreglar de la unidad.
¿Qué medidas se han implementado para abordar y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de manera efectiva?	Buenos nosotros como personas estamos viendo todas las prioridades ósea las necesidades de que el cliente nos siguiera, no sé, en carga liviana es una modalidad dónde que más se trabaja con comerciantes, de igual manera uno se porta bien, A veces hacen cargar demás y no paga lo que correcto y a veces el dueño del transporte como ser humano puede fallar, entonces eso estamos nosotros también como directivo para poder ir puliendo esas situaciones e ir mejorando, los choferes ayudan a subir y bajar la carga esa es la modalidad de la carga liviana.
¿La cantidad de unidades disponibles en la Operadora permite satisfacer de manera eficiente la demanda local?	Bueno lo que es la cantidad no, porque usted sabe que la parroquia San Andrés es una parroquia la más grande y no abastece sinceramente y no sé si los 4 socios harán el trámite para integrarse a las unidades.
¿Cómo garantiza la consistencia en la entrega y calidad del servicio de transporte de carga liviana?	Bueno eso le digo garantizamos por ejemplo la misma compañía lo dice que la unidad cooperando ya está dando una garantía porque tiene una parada tiene una oficina tiene sus directivos entonces de esa manera nos garantizamos con las cargas garantizamos con nuestro trabajó.

¿Existen políticas de compensación o medidas de contingencia en caso de retrasos inesperados o pérdida de la carga?	Bueno hasta aquí no ha existido esa situación, atrasos sí, pero perdidas no, en el municipio hemos solicitado unas cámaras toda situación para ver el tiempo, pero a nosotros no nos ayudaron, nosotros nos comunicamos por el teléfono por el chat.
¿Cómo aseguran la calidad y seguridad en la entrega de la carga por parte de sus conductores?	Bueno nosotros como es por ejemplo tiempo invernal, digamos salir de aquí a Quito con una carga nosotros protegemos ya sea por el sol o por la lluvia protegemos nosotros llegamos bien seguro lo que es con la carpa.
¿Cómo se asegura de que todas las unidades de transporte estén debidamente mantenidas y cumplan con los estándares de seguridad establecido	Bueno eso le digo nosotros tenemos, ósea por ejemplo nuevamente el señor presidente hace esa regulación cada mes lo que se puede hacer, y de ahí el propietario ya ve su unidad como esta, cuando se ha llevado carga no se ha perdido resguardo policial, sólo se hace una vez se sale a elecciones ahí protegen a las unidades, cada unidad lógicamente cuenta con el kit de seguridad.
¿Considera que la comunicación con los usuarios es fundamental?	Lógico que debe haber esa conectividad con el usuario para poder nosotros ósea rectificar lo que estamos mal y también pedir a ellos que estén bien las cosas.
Según su opinión ¿Qué tan satisfechos están los usuarios con el servicio de transportes?	Si gracias a Dios, en todos los clientes que son los usuarios están bien. Del 1 al 10 le calificaría un 8, porque siempre hay los desfases y eso hay q ir puliendo.
¿Se brinda a los clientes información detallada sobre los servicios, tarifas y políticas, con el objetivo de generar claridad y transparencia?	De tarifa detallada no podemos nosotros decirle que está carrera vale tanto porque, porque es carga liviana si por ejemplo la camioneta carga 3 quintales, no va valer lo mismo que cargar los 20 quintales entonces si varía, entonces no le puedo decirle con 3 quintales le cobro hoy 5 dólares de Guano a San Andrés, mañana con 20 quintales lo mismo le voy a cobrar, varía el peso el volumen descarga, también cobramos por la vía, si la vía está mal no le voy a cobrar lo mismo q el asfalto y también por los peajes que tenemos.
¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes o consultas de los clientes?	Un tiempo de 15 minutos de unos 8 a 10 kilómetros, eso es el tiempo y distancia que nosotros tenemos

<p>¿Cuáles son las principales quejas que ustedes tienen por parte de los usuarios sobre el servicio brindado?</p>	<p>Bueno como siempre rumoran que a veces estamos y a veces no estamos, cómo somos pocos no estamos fijamente en la parada, en realidad somos pocos hasta regresar de Riobamba hasta salir de acá de Guano, a veces nos salen un viajecito para Ambato eso ya es medio día o un día, cómo dicen hay, pero no están, lógicamente no están porque no estamos con el número de unidades suficientes.</p>
<p>¿Existen capacitaciones a los conductores de las unidades sobre la prestación del servicio de transportes?</p>	<p>Si, si existe capacitaciones últimamente tuvimos con la Agencia de Tránsito que nos capacitaron, 2 veces nos han capacitado en este año, si capacitaban más antes la Agencia de Tránsito</p>
<p>OBSERVACIÓN</p>	

Realizado por: Mora Erika, 2023.

4.9. Compañía Ruta los Elenes S.A.

La Compañía Ruta Los Elenes está legalmente constituida y localizada en la parroquia urbana El Rosario, contando con un total de 10 unidades que actualmente prestan servicios de transporte terrestre en la modalidad de carga liviana. Estas unidades son camionetas simples de una cabina.

4.9.1. Ficha de observación

Se realizó el levantamiento de información en la compañía Ruta los Elenes, siguiendo las especificaciones que menciona la Agencia Nacional de Tránsito (2012) citada por Quishpi Berrones Johanna Maritza (2017), en su tesis que titula “ESTUDIO DE NECESIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE MIXTO EN EL CANTÓN RIOBAMBA - CASO SAN JUAN”. La presente ficha de observación se elaboró tomando en cuenta estas instrucciones.

4.9.1.1. Año de fabricación de las unidades - Ruta los Elenes

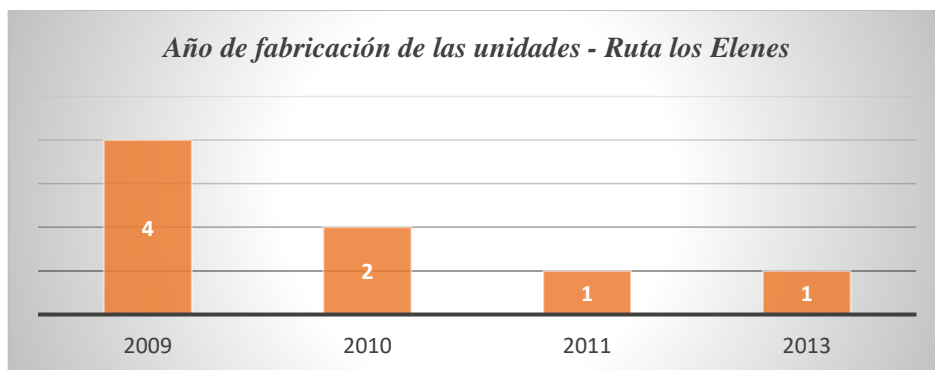


Ilustración 4-16: Año de fabricación de las unidades - Ruta los Elenes

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis:

En la actualidad, la Compañía Ruta Los Elenes ofrece servicios a través de una flota conformada por un total de 10 unidades, que tienen diversos años de fabricación. Contamos con 4 unidades del año 2009, 2 unidades del 2010, 1 unidad del año 2011, 2 unidades del 2012 y 1 unidad del año 2013.

4.9.1.2. Estado de las Unidades - Ruta los Elenes

Tabla 4-33: Estado de las unidades – Rutas los Elenes

ÍTEMS	ESTADO			N° Unidades	ANÁLISIS
	Bueno	Regular	Malo		
Estado general de las unidades	1	7	2	10	En la presente evaluación de las diez unidades pertenecientes a la flota de la compañía Ruta los Elenes, se observa que una de ellas demuestra un estado general bueno. Sin embargo, siete unidades muestran un estado regular, y dos de ellas presentan un estado general malo, principalmente evidenciado por daños en su carrocería debido a choques.
Estado de Ventanas y Parabrisas	7	3	0	10	La condición de las ventanas y parabrisas de las 10 unidades varía. Tres de ellas presentan un estado regular, mientras que los siete restantes están en buen estado.
Estado de carrocería	1	7	2	10	Tras evaluar el estado de carrocería de las 10 unidades, se concluye que una unidad se encuentra en buen estado, seguida de 7 unidades en condición regular, y 2 unidades presentan daños evidentes debido a choques y se encuentran en mal estado.
Estado del chasis	9	1	0	10	El análisis del chasis de las 10 unidades de la compañía Rutas Los Elenes revela que 9 de ellas se encuentran en buen estado, mientras que la unidad restante presenta un estado regular.

Estado Neumáticos	6	4	0	10	En la evaluación de las 10 unidades de la compañía Ruta los Elenes, se menciona que 6 de ellas presentan un buen estado en los neumáticos, mientras que las restantes 4 muestran signos de deterioro y se sitúan en un rango considerado regular.
Estado del Sistema de iluminación (luces bajas, intermedias, altas)	9	1	0	10	De las 10 unidades evaluadas de la compañía Ruta los Elenes, 1 de ellas se encuentra en un estado regular mientras, que las restantes se encuentran en un buen estado.
El estado de Retrovisores laterales (izquierdo, derecho)	9	1	0	10	El estado de los retrovisores de las 10 unidades de la compañía Rutas los Elenes es mayoritariamente bueno, ya que 9 de ellas están en buen estado. Sin embargo, una de las unidades muestra un estado regular debido a su evidente deterioro.

Realizado por: Mora Erika, 2023

4.9.1.3. Especificaciones de acuerdo a la Resolución N° 004 – Ruta los Elenes

Tabla 4-34: Especificaciones de acuerdo a la Resolución N°004 (2019) – Ruta los Elenes

ÍTEMS	CUMPLEN	ANÁLISIS
El color es blanco en su totalidad con una franja lateral color verde	10	Conforme a las normativas de la Agencia Nacional de Tránsito, los vehículos destinados al transporte terrestre de carga liviana deben ser completamente blancos, con franjas verdes. En el caso de las 10 unidades de la compañía Rutas Los Elenes, en su totalidad cumplen con las regulaciones establecidas por esta entidad.
Franja de identificación de servicio debe ser de	10	Según los criterios establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito (2012), las 10 unidades que prestan servicios en la compañía Rutas Los Elenes

color verde, altura de la franja 150 mm.		cumplen con la franja de identificación de servicio en color verde, con una altura de franja de 150 mm.
Placa de Identificación Vehicular	10	Las 10 unidades evaluadas de la compañía Rutas los Elenes cumplen en su totalidad con los requisitos de posesión y visibilidad de su placa de identificación vehicular.
Cinta retro reflectiva roja - blanca 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos delanteros parte inferior	10	En conformidad con las normativas de la Agencia Nacional de Tránsito del año 2012, las 10 unidades de la compañía Rutas los Elenes cumplen los requisitos de la cinta retro reflectante roja-blanca, con dimensiones de 50 mm de altura y 150 mm en cada intervalo de color. Esta cinta está correctamente ubicada en los extremos delanteros en la parte inferior, de acuerdo con las especificaciones establecidas.
Cinta retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos posteriores parte inferior	10	Según los estándares establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito (2012), las 10 unidades que prestan servicio de carga liviana en la compañía Ruta los Elenes cumplen con las cintas retro reflectantes rojo-blanco, con una altura de 50 mm y 150 mm en cada intervalo de color. Estas cintas están colocadas adecuadamente en los extremos posteriores en la parte inferior, conforme a las especificaciones requeridas.
Número de teléfono de la operadora, tamaños de letra 80 mm, tipo de letra Arial y color negro	10	De las diez unidades evaluadas de la compañía Ruta los Elenes, en su totalidad cumplen con el requisito del número de teléfono de la operadora. Este está impreso en letra Arial, con un tamaño de 80 mm y en color negro, adhesivo en la unidad correspondiente.
Cinta retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos laterales posteriores	10	Según los estándares establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), las 10 unidades que ofrecen servicio de transporte terrestre de carga liviana en la compañía Ruta Los Elenes cumplen con las cintas retro reflectantes rojo-blanco, con una altura de 50 mm y 150 mm en cada intervalo de

		color, ubicadas en los extremos laterales posteriores, conforme a las especificaciones requeridas.
Protector entre el habitáculo y la zona de carga	10	Tras la evaluación correspondiente de las diez unidades de la compañía Ruta los Elenes, se ha evidenciado que todas cumplen con el requisito del protector entre el habitáculo y la zona de carga, según lo establecido por la Agencia Nacional de Tránsito (2012).
Nombre de la operadora, ubicación parte inferior de la puerta, tipo de letra Arial, tamaño de letra 80 mm y color negro	10	Las diez unidades evaluadas cumplen con los estándares establecidos para el nombre de la operadora. Este se encuentra ubicado en la parte inferior de la puerta, impreso en letra Arial, con un tamaño de 80 mm y en color negro, fijado de manera adecuada en cada unidad.
Número de identificación y registro lateral, ubicación puertas delanteras, tamaño 300x200 mm y tipo de letra Arial	10	De las diez unidades evaluadas, todas cumplen con el requisito del número de identificación y registro lateral. Este se encuentra ubicado en las puertas delanteras, con un tamaño de 300*200 mm y utilizando el tipo de letra Arial.

Realizado por: Mora Erika, 2023.

4.9.1.4. Seguridad pasiva de las unidades - Ruta los Elenes (Resolución N° 004)

Tabla 4-35: Seguridad pasiva de las unidades – Ruta los Elenes (Resolución N°004)

ÍTEMS	ESTADO			N° Unidades	ANÁLISIS
	Bueno	Regular	Malo		
Estado del cinturón de seguridad	3	6	1	10	De las diez unidades evaluadas en la compañía Ruta los Elenes, seis de ellas presentan un estado regular, con problemas como descosidos y daños. Por otro lado, tres unidades están en buen estado, pero se destaca que una de ellas se encuentra en mal estado, ya que carece de cinturón de seguridad.
Estado del Avisador					Las diez unidades de la compañía Rutas los elenes fueron evaluadas, y

Acústico (bocina)	10	0	0	10	los resultados indican que todas ellas presentan un buen estado en el avisador acústico.
Estado de Asientos	2	8	0	10	De las diez unidades sometidas a evaluación de la compañía Rutas los Elenes, dos muestran un estado bueno en los asientos, mientras que las otras ocho unidades se encuentran en un estado regular.
Estado de Direccionales	10	0	0	10	En la evaluación de las diez unidades de la compañía Ruta los Elenes, se observa que todas presentan un buen estado en los indicadores de dirección.
Estado de la Iluminación interna	7	0	3	10	De las diez unidades evaluadas en esta compañía, tres de ellas presentan un mal estado, ya que su iluminación no funciona correctamente, mientras que la mayoría, es decir, siete unidades, se encuentra en buen estado.

Realizado por: Mora Erika, 2023.

4.9.1.5. Seguridad activa de las unidades - Ruta los Elenes - Resolución N° 004

Tabla 4-36: Seguridad activa de las unidades – Ruta los Elenes - Resolución N°004, 2019

ÍTEMS	APLICA	NO APLICA	ANÁLISIS
Airbag	10	0	Las diez unidades evaluadas de la compañía Rutas los Elenes en su totalidad están equipadas con la aplicación de airbag.
Kit de seguridad (extintor, botiquín, triangulo etc.)	9	1	De las diez unidades evaluadas en la compañía Ruta los Elenes, nueve de ellas están equipadas con un kit de seguridad que incluye extintor, botiquín, triángulo, entre otros, mientras que la unidad restante carece de dicho kit.

Realizado por: Mora Erika, 2023.

4.9.2. Entrevista - Ruta los Elenes

Tabla 4-37: Entrevista al Gerente de la Compañía Ruta los Elenes

RESPUESTA DE LA PARTE INTERESADA GERENTE DE LA COMPAÑÍA RUTA LOS ELENES SOBRE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE MODALIDAD CARGA LIVIANA EN EL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. PERIODO 2023.	
PREGUNTAS	Sr: WILSON VILEMA
¿Se ha realizado una evaluación del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en periodos anteriores?	Muy buenos días, Si hemos hecho evaluaciones cada cierto tiempo para ver cómo están trabajando
¿Con cuantas unidades cuenta la Operadora para brindar el servicio de transportes terrestre modalidad carga liviana?	Nuestra operadora funciona con 10 unidades
¿La Operadora cuenta con un listado de horarios de atención a los usuarios, y cómo se comunica esta información?	Damos nuestro servicio desde la parada de 6:00 am hasta las 20:00 pm, tenemos un registro de los socios lo que cubrimos la parada.
¿La presentación visual de nuestro personal se alinea con la imagen y calidad que la empresa busca proyectar?	Si, no tenemos uniforme solo así trabajamos
¿Existe un mantenimiento regular de las unidades de transporte?	Si tenemos mantenimiento, en aceites cada 5 mil kilómetros cada 3 semanas unes más o menos, daños así del carro se hace revisar así una cosa otra cosa.
¿Qué medidas se han implementado para abordar y resolver las quejas y reclamaciones de	El servicio estamos ahí no hemos tenido alguna queja contra nosotros todavía.

los usuarios de manera efectiva?	
¿La cantidad de unidades disponibles en la Operadora permite satisfacer de manera eficiente la demanda local?	Le diría que no hay mucha demanda sinceramente antes de la pandemia había movimiento hoy en día se bajó bastantísimo todo ahí una cosa otra cosa, problemas que tenemos en el Ecuador se ha bajado bastante el trabajo sinceramente.
¿Cómo garantiza la consistencia en la entrega y calidad del servicio de transporte de carga liviana?	Nosotros llevamos y entregamos allá, el pasajero que va igual con la bendición de Dios sanos y salvos sin ninguna novedad.
¿Existen políticas de compensación o medidas de contingencia en caso de retrasos inesperados o pérdida de la carga?	Cómo le decía nunca nos ha pasado esa situación no tenemos ningún problema de eso hasta la actualidad, cualquier cosita que el usuario se ha olvidado han ido a la parada y hemos devuelto cuándo reclaman.
¿Cómo aseguran la calidad y seguridad en la entrega de la carga por parte de sus conductores?	Nosotros llevamos con tranquilidad llevamos tal como se coge se les entrega sin ningún a novedad a dónde vayamos
¿Cómo se asegura de que todas las unidades de transporte estén debidamente mantenidas y cumplan con los estándares de seguridad establecido	Se hace debida revisión en movilidad de guano en revisión vehicular y contamos con el kit de seguridad, y no tenemos GPS ni cámaras de videovigilancia
¿Considera que la comunicación con los usuarios es fundamental?	De ley, exactamente considerando el respeto la amabilidad hacia el usuario, comodidad no se le puede decir cómo somos carga liviana no es lo mismo como una doblé cabina q es muy diferente.
Según su opinión ¿Qué tan satisfechos están los usuarios con el servicio de transportes?	Gracias a Dios nos felicitan si fuera doblé cabina fuera mucho mejor por comida del usuario nos dice algunos clientes

<p>¿Se brinda a los clientes información detallada sobre los servicios, tarifas y políticas, con el objetivo de generar claridad y transparencia?</p>	<p>Tarifas cómo no, nos manejamos como los taxis hablamos que tienen un precio fijó, ahí si ya depende del cliente y el dueño de la unidad prácticamente el chófer.</p>
<p>¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes o consultas de los clientes?</p>	<p>Enseguida hablamos de la distancia de 5 o 6 minutos máximo ya está ahí donde el usuario a unos 3 o 4 kilómetros más o menos.</p>
<p>¿Cuáles son las principales quejas que ustedes tienen por parte de los usuarios sobre el servicio brindado?</p>	<p>No ninguna no nos ha dicho nada gracias a Dios.</p>
<p>¿Existen capacitaciones a los conductores de las unidades sobre la prestación del servicio de transportes?</p>	<p>Capacitaciones que nos da la Dirección de tránsito este año mismo, una vez hicieron esté año que pasó</p>
<p>OBSERVACIÓN</p>	

Realizado por: Mora Erika, 2023.

4.10. Compañía Rutas Guaneñas

La empresa Rutas Guaneñas tiene su sede en el área urbana del cantón Guano, específicamente en la parroquia La Matriz. La operadora cuenta con un permiso de operación que autoriza el uso de 20 unidades, estas son camionetas simples de una cabina. Sin embargo, en la actualidad, están brindando servicio con 15 unidades, ya que cuatro de ellas están en proceso de cambio mientras que la quinta unidad se encuentra detenida debido a un proceso judicial en curso.

4.10.1. Ficha de observación

Se realizó el levantamiento de información en la compañía Rutas Guaneñas, siguiendo las especificaciones que menciona la Agencia Nacional de Tránsito (2012) citada por Quishpi Berrones Jhoanna Maritza (2017), en su tesis que titula “ESTUDIO DE NECESIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE MIXTO EN EL CANTÓN RIOBAMBA - CASO SAN JUAN”. La presente ficha de observación se elaboró tomando en cuenta estas instrucciones.

4.10.1.1. Año de fabricación de las unidades - Rutas Guaneñas

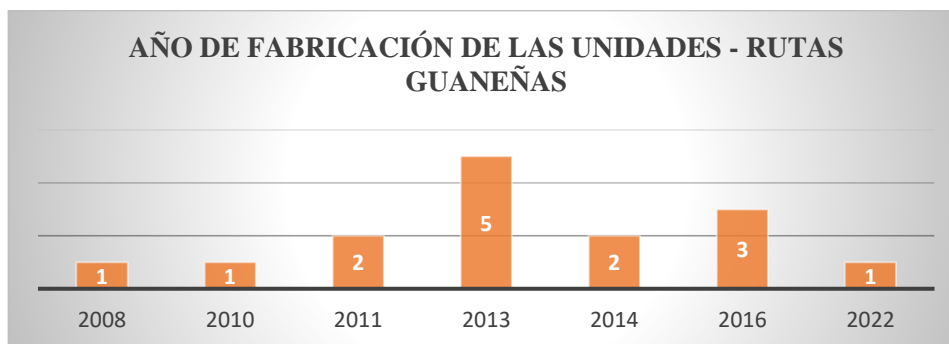


Ilustración 4-17: Año de fabricación de las unidades - Rutas Guaneñas
Realizado por: Mora Erika, 2023.

Análisis: En la actualidad, en la compañía Rutas Guaneñas, se ofrece servicio a través de una flota compuesta por un total de 15 vehículos, los cuales abarcan diversos años de fabricación. Se cuenta con 1 unidad del año 2008, otra del año 2010, 2 unidades del año 2011, 5 unidades del 2013, 2 unidades del año 2014, 3 unidades del año 2016 y, por último, 1 unidad del año 2022.

4.10.1.2. Estado de las unidades - Rutas Guaneñas

Tabla 4-38: Estado de las unidades – Rutas Guaneñas

ÍTEMS	ESTADO			N° Unidades	ANÁLISIS
	Bueno	Regular	Malo		
Estado general de las unidades	10	4	1	15	En la actualidad, de las quince unidades evaluadas en la compañía Rutas Guaneñas, diez de ellas muestran un estado general bueno, mientras que cuatro se encuentran en un estado regular y una está en mal estado.
Estado de Ventanas y Parabrisas	12	3	0	15	La condición de las ventanas y parabrisas de las 15 unidades varía. Tres de ellas muestran un estado regular, mientras que los doce restantes se encuentran en buen estado.
					La carrocería de nueve de las quince unidades evaluadas presenta un

Estado de carrocería	9	5	1	15	estado bueno, mientras que cinco de ellas presentan un estado considerado regular. Por otro lado, la unidad restante muestra signos de deterioro, encontrándose en un estado deficiente o malo.
Estado del chasis	10	4	1	15	En la empresa Rutas Guaneñas, se llevó a cabo la evaluación de los chasis de 15 unidades, arrojando un total de 10 unidades en buen estado, seguidas por 4 unidades en estado regular. Finalmente, la unidad restante fue calificada que se encuentra en mal estado.
Estado Neumáticos	11	4	0	15	De las 15 unidades evaluadas de la compañía Rutas Guaneñas, 11 de ellas demuestran resultados de un buen estado en los neumáticos, mientras que las otras 4 muestran signos de deterioro y se encuentran en un estado regular.
Estado del Sistema de iluminación (luces bajas, intermedias, altas)	12	3	0	15	De las 15 unidades evaluadas de la compañía Rutas Guaneñas quedaron como resultados que 12 unidades se encuentra en un estado bueno mientras, que los cuatro restantes se encuentran en un estado considerado regular.
El estado de Retrovisores laterales (izquierdo, derecho)	10	5	0	15	El estado de los retrovisores laterales (izquierdos y derechos) de las quince unidades evaluadas de la compañía Rutas Guaneñas se encuentran con 10 unidades en buen estado mientras que las 5 unidades restantes se encuentran en estado considerado regular.

Realizado por: Mora Erika, 2023

4.10.1.3. Especificaciones de acuerdo a la Resolución N°004 - Rutas Guaneñas

Tabla 4-39: Especificaciones de acuerdo a la Resolución N°004 (2019) – Rutas Guaneñas

ÍTEMS	CUMPLEN	ANÁLISIS
El color es blanco en su totalidad con una franja lateral color verde	15	Según las normativas de la Agencia Nacional de Tránsito (2012), los vehículos destinados al servicio de transporte terrestre en modalidad de carga liviana deben ser de color blanco en su totalidad, con franjas de color verde. Las unidades de la cooperativa Rutas Guaneñas cumplen con las regulaciones.
Franja de identificación de servicio debe ser de color verde, altura de la franja 150 mm.	15	Según los criterios establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito (2012), las quince unidades en servicio de la compañía Rutas Guaneñas cumplen con la franja de identificación en color verde, con una altura de 150 mm.
Placa de Identificación Vehicular	15	Las quince unidades que se evaluaron de la compañía Rutas Guaneñas cumplen de manera integral con los requisitos establecidos para la posesión y visibilidad de su placa de identificación vehicular.
Cinta retro reflectiva roja - blanca 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos delanteros parte inferior	15	Apegándose a los puntos establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito (2012), las 15 unidades de la compañía Rutas Guaneñas cumplen con los requisitos correspondientes a la cinta retro reflectante roja-blanca, que posee dimensiones de 50 mm de altura y 150 mm en cada intervalo de color. Dicha cinta está colocada en los extremos delanteros en la parte inferior.
Cinta retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos posteriores parte inferior	15	Siguiendo los parámetros de la Agencia Nacional de Tránsito (2012), las 15 unidades de la compañía Rutas Guaneñas cumplen con los requisitos de las cintas retro reflectivas rojo-blanco, que tienen una altura de 50 mm y 150 mm en cada intervalo de color. Estas cintas se encuentran ubicadas en los extremos posteriores en la parte inferior.

Número de teléfono de la operadora, tamaños de letra 80 mm, tipo de letra Arial y color negro	15	En la evaluación de las quince unidades de la compañía Rutas Guaneñas, todas cumplen con el requisito del número de teléfono de la operadora. Dicho número está impreso en letra Arial, con un tamaño de 80 mm y en color negro, adherido de manera adecuada en la unidad correspondiente.
Cinta retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos laterales posteriores	15	De acuerdo a los parámetros establecidos por la ANT (2012), las 15 unidades que brindan servicio en la compañía Rutas Guaneñas cumplen con las Cintas retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos laterales posteriores.
Protector entre el habitáculo y la zona de carga	15	Luego de llevar a cabo la evaluación correspondiente de las quince unidades de la compañía Rutas Guaneñas, se ha verificado que todas cumplen con el requisito del protector ubicado entre el habitáculo y la zona de carga, de acuerdo con las normativas establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT).
Nombre de la operadora, ubicación parte inferior de la puerta, tipo de letra Arial, tamaño de letra 80 mm y color negro	15	Las quince unidades sometidas a evaluación cumplen con los estándares establecidos para la identificación de la operadora. Esta información está situada en la parte inferior de la puerta, impresa en letra Arial, con un tamaño de 80 mm y en color negro, fijada de forma apropiada en cada vehículo.
Número de identificación y registro lateral, ubicación puertas delanteras, tamaño 300x200 mm y tipo de letra Arial	15	En la evaluación de las quince unidades de la compañía Rutas Guaneñas, se verifica que todas cumplen con el requisito del número de identificación y registro lateral. Este se sitúa en las puertas delanteras, con dimensiones de 300*200 mm y utilizando la tipografía Arial.

Realizado por: Mora Erika, 2023.

4.10.1.4. Seguridad pasiva de las unidades - Rutas Guaneñas – Resolución N° 004

Tabla 4-40: Seguridad pasiva de las unidades – Rutas Guaneñas (Resolución N°004)

ÍTEMS	ESTADO			N° Unidades	ANÁLISIS
	Bueno	Regular	Malo		
Estado del cinturón de seguridad	10	4	1	15	Según la evaluación de las quince unidades de la compañía Rutas Guaneñas, diez de ellas se encuentran en buen estado, mientras que cuatro presentan un estado regular con problemas como descosidos y daños en los seguros, entre otros. La unidad restante se encuentra en mal estado, ya que carece de cinturón para el acompañante.
Estado del Avisador Acústico (bocina)	15	0	0	15	Las quince unidades de la compañía Rutas Guaneñas fueron sometidas a evaluación, y los resultados señalan que todas ellas exhiben un estado óptimo en el avisador acústico.
Estado de Asientos	8	7	0	15	Las quince unidades sometidas a evaluación en esta compañía, siete de ellas muestran un estado regular en los asientos, mientras que ocho se encuentran en buen estado.
Estado de Direccionales	15	0	0	15	En la evaluación de las quince unidades de la compañía Rutas Guaneñas, se destaca que todas ellas demuestran un estado satisfactorio en los indicadores de dirección.
Estado de la Iluminación interna	12	0	3	15	De las quince unidades evaluadas en la compañía Rutas Guaneñas, tres de ellas presentan un mal estado, ya que su iluminación no funciona correctamente, mientras que la mayoría, es decir, doce unidades, se encuentra en buen estado.

Realizado por: Mora Erika, 2023

4.10.1.5. Seguridad activa de las unidades - Rutas Guaneñas – Resolución N° 004

Tabla 4-41: Seguridad activa de las unidades – Rutas Guaneñas - Resolución N°004 (2019)

ÍTEMS	APLICA	NO APLICA	ANÁLISIS
Airbag	13	2	De las quince unidades evaluadas de la compañía Rutas Guaneñas, dos de ellas carecen de airbag, aunque en la mayoría de las unidades sí está presente este dispositivo de seguridad.
Kit de seguridad (extintor, botiquín, triangulo etc.)	13	2	De las 15 unidades evaluadas de la compañía Rutas Guaneñas, 13 de ellas están equipadas con el kit de seguridad, mientras tanto que las otras 2 carecen de este recurso para hacer frente a posibles emergencias.

Realizado por: Mora Erika, 2023.

4.10.2. Entrevista - Rutas Guaneñas

Tabla 4-42: Entrevista al gerente de la compañía Rutas Guaneñas

RESPUESTA DE LA PARTE INTERESADA GERENTE DE LA COMPAÑÍA RUTAS GUANEÑAS SOBRE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE MODALIDAD CARGA LIVIANA EN EL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. PERIODO 2023.	
PREGUNTAS	Sr: PATRICIO PADILLA
¿Se ha realizado una evaluación del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en periodos anteriores?	Muy buenos días en ese aspecto no se ha hecho porque, por el desconocimiento y otra como es la única operadora que existe en el cantón dentro de la zona urbana no se ha hecho.
¿Con cuantas unidades cuenta la Operadora para brindar el servicio de transportes terrestre modalidad carga liviana?	Bueno nuestra operadora está legalmente constituida con 20 unidades.
¿La Operadora cuenta con un listado de horarios de atención a	Damos nuestro servicio desde la parada de 6:00 am hasta las 18:45 pm, envase a eso nosotros tenemos un chat

los usuarios, y cómo se comunica esta información?	donde el cliente nos pide salimos en la noche las unidades a elaborar.
¿La presentación visual de nuestro personal se alinea con la imagen y calidad que la empresa busca proyectar?	Lógicamente que los accionistas y los colaboradores estamos brindando el servicio son capacitados para el trabajo porque en realidad toda empresa todo trabajo tiene lineamiento a lo que uno presta el servicio.
¿Existe un mantenimiento regular de las unidades de transporte?	Lógicamente como usted muy bien sabe la agencia cantonal de tránsito nos tiene controlado y nosotros tenemos que cumplir con lo que pide ellos.
¿Qué medidas se han implementado para abordar y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de manera efectiva?	Bueno en este caso si hemos tenido llamados de atención por usuarios a veces el mal servicio, pero esto se avenido regulando con capacitaciones para poder sobresalir todos estos inconvenientes que se tiene con el usuario.
¿La cantidad de unidades disponibles en la Operadora permite satisfacer de manera eficiente la demanda local?	En este caso vera mi estimada, la operadora usted muy bien sabe es pocas unidades para todo un cantón o la cabecera cantonal pero aquí tenemos la inconformidad que hay bastantes carros ilegales que prestan el servicio nosotros hemos pedido a la Agencia que nos ayude controlando pero ellos dan caso omiso que tiene que hacer un cronograma agencia con policía viceversa pero realidad no se ha llegado cumplir eso, en vista eso nosotros si satisfacemos con la necesidad, pero vuelvo y le repito el cantón es grande y nosotros necesitaríamos tener un incremento de unidades.
¿Cómo garantiza la consistencia en la entrega y calidad del servicio de transporte de carga liviana?	Nosotros para garantizarnos tenemos que dar un buen servicio y brindar al usuario como se debe y se merece.
¿Existen políticas de compensación o medidas de contingencia en caso de retrasos inesperados o pérdida de la carga?	En este caso nosotros no tenemos algún seguro porque eso se debería contratar algún seguro para perdidas de equipajes o bultos que se van en las unidades pero la verdad nosotros si tenemos la garantía que ponemos a la persona que nos utiliza que vaya atrás siempre y cuando la policía si nos ha molestado pero se ha hablado porque usted muy bien sabe que el balde no puede ir gente uno se

	<p>ha manifestado de la forma como se va, hasta ellos nos han pedido que llame a la policía si va con carga que este de valor pero todo lo que es la jurisdicción del cantón si nosotros vamos a la ciudad de Riobamba hasta donde nos da la jurisdicción y de ahí tener contacto con la otra jurisdicción de esa forma se ha venido trabajando.</p>
<p>¿Cómo aseguran la calidad y seguridad en la entrega de la carga por parte de sus conductores?</p>	<p>Hasta aquí gracias a Dios la operadora viene trabajando más de 7 años y no habido esa inconsistencia que se ha perdido a lo mejor, eso si la garantía de la operadora todo se ha venido dándose con su seguridad con la responsabilidad de cada uno de los conductores.</p>
<p>¿Cómo se asegura de que todas las unidades de transporte estén debidamente mantenidas y cumplan con los estándares de seguridad establecido</p>	<p>Bueno en ese caso nosotros como pide la ley hay que llevar una carpetita lo que es los mantenimientos de los vehículos donde uno se tiene y se ve la forma como se hace el mantenimiento de cada una de las unidades.</p>
<p>¿Considera que la comunicación con los usuarios es fundamental?</p>	<p>Lógicamente eso es lo principal para cualquier servicio tener la comunicación de uno a otro porque caso contrario no es servicio.</p>
<p>Según su opinión ¿Qué tan satisfechos están los usuarios con el servicio de transportes?</p>	<p>Bueno en este caso yo le podría decir que uno mismo no se puede juzgar no, pero si hemos tenido conversaciones con mucha gente que realidad si está satisfecha con el servicio que se les brinda.</p>
<p>¿Se brinda a los clientes información detallada sobre los servicios, tarifas y políticas, con el objetivo de generar claridad y transparencia?</p>	<p>Nosotros hemos venido socializando al usuario como es nuestro servicio no tenemos tarifas para decirle exactamente es, como los taxis o como los buses urbanos donde eso ya viene regulado la agencia nacional viene con una tarifa, pero en cambio el servicio de carga liviana se le anuncia o se le dice vea tanto, porque eso ya es ponerse de acuerdo con el usuario para decirle tanto le cuesta la carrera de esa forma se ha socializado.</p>
<p>¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes o consultas de los clientes?</p>	<p>Es inmediata según la distancia como usted pueden darse cuenta que si nos llaman de santa teresita tenemos más o menos alrededor de 6 km que estaríamos llegando entre los 6 o 7 minutos atender el servicio, prácticamente es inmediato.</p>

<p>¿Cuáles son las principales quejas que ustedes tienen por parte de los usuarios sobre el servicio brindado?</p>	<p>En este caso nosotros tenemos que ser consientes la gente Guaneña si es regatea lo que es el precio y usted bien sabe el transporte de carga liviana no es regulado una tarifa mínima ni máxima según es el costo valor o el volumen que va, se les cobra eso ha sido las quejas por lo general que habido.</p>
<p>¿Existen capacitaciones a los conductores de las unidades sobre la prestación del servicio de transportes?</p>	<p>Como vuelvo y le repito nosotros venimos haciendo tanto la agencia de tránsito ha hecho como nosotros personalmente realizando como pide la ley por los menos 2 meses al año las capacitaciones.</p>
<p>OBSERVACIÓN</p>	<p>De las 20 unidades legalmente constituidas, están prestando servicio actualmente 15 unidades debido que 4 de ellas están en proceso de cambio de unidad y la otra unidad está en proceso judicial. También cabe recalcar que cuentan con 14 camionetas de cabina simple y 1 camión de carga liviana.</p>

Realizada por: Mora Erika, 2023.

4.11. Cooperativa San Gerardo

La Cooperativa San Gerardo está constituida legalmente en la parroquia rural San Gerardo perteneciente al Cantón Guano, Pero en la actualidad su parada está ubicada en el sector del redondel de la Vasija en Riobamba dónde prestan el servicio de carga liviana, por ello se encuentran notificados por la Dirección de Movilidad del cantón Guano a que regresen su parada donde está constituida legalmente esta cooperativa. En su permiso de operación están establecidas legalmente 20 Unidades entre camionetas y camiones de carga liviana, sin embargo, en la actualidad sólo 19 Unidades dan su servicio, ya que el socio de la otra unidad falleció en la época de pandemia.

4.11.1. Ficha de observación

Se realizó el levantamiento de información en la Cooperativa San Gerardo, siguiendo las especificaciones que menciona la Agencia Nacional de Tránsito (2012) citada por Quishpi Berrones Johanna Maritza (2017), en su tesis que titula “ESTUDIO DE NECESIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE MIXTO EN EL CANTÓN RIOBAMBA - CASO SAN JUAN”. La presente ficha de observación se elaboró tomando en cuenta estas instrucciones.

4.11.1.1. Año de fabricación de las unidades - San Gerardo

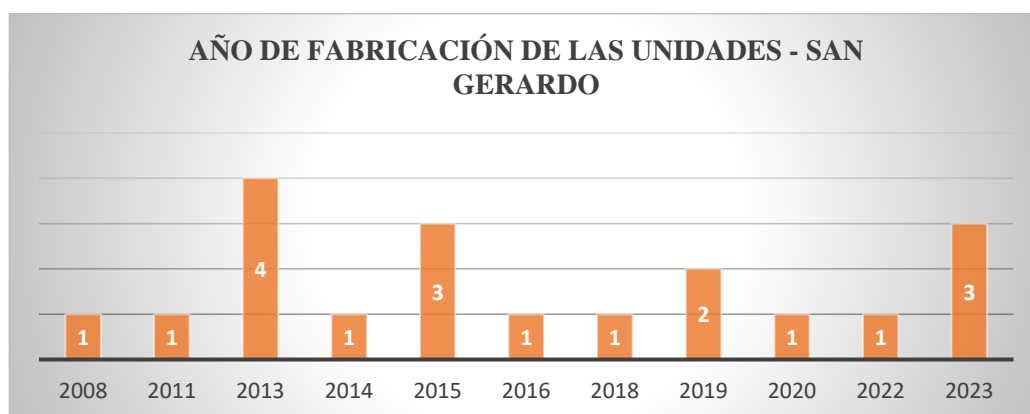


Ilustración 4-18: Año de fabricación de las unidades - San Gerardo
Realizado por: Mora Erika, 2023

Análisis: En la actualidad, en la cooperativa San Gerardo, presta servicio con un total de 19 vehículos, los cuales presentan variados años de fabricación. Se posee, 1 unidad del año 2008, 1 unidad correspondiente al año 2011, seguido de 4 unidades del año 2013, 3 unidades del año 2015, 1 unidad del año 2016, 1 unidad del año 2018, 2 unidades del año 2019, 1 unidad del 2020, 1 unidad del año 2022, 3 unidades del año 2023 y por último tenemos 1 unidad del año 2014.

4.11.1.2. Estado de las unidades - San Gerardo

Tabla 4-43: Estado de las unidades – San Gerardo

ÍTEMS	ESTADO			N° Unidades	ANÁLISIS
	Bueno	Regular	Malo		
Estado general de las unidades	16	3	0	19	En la actualidad, de las diecinueve unidades evaluadas de la Cooperativa San Gerardo, dieciséis de ellas presentan un estado general bueno, mientras que los tres restantes se encuentran en un estado regular.
Estado de Ventanas y Parabrisas	19	0	0	19	De las 19 unidades evaluadas de la cooperativa San Gerardo a lo que se refiere ventanas y parabrisas se encuentran en su totalidad en un estado bueno.
	19	0	0	19	La evaluación de las 19 unidades de la cooperativa San Gerardo revela

Estado de carrocería					que la carrocería de todas ellas se encuentra en buen estado.
Estado del chasis	19	0	0	19	Las 19 unidades inspeccionadas de la Cooperativa San Gerardo muestran un buen estado del chasis.
Estado Neumáticos	17	2	0	19	De las 19 unidades evaluadas de la cooperativa San Gerardo, 17 de ellas reflejan un buen estado en los neumáticos, sin embargo, las otras 2 presentan un rango considerado de estado regular.
Estado del Sistema de iluminación (luces bajas, intermedias, altas)	18	1	0	19	De las 19 unidades evaluadas de la cooperativa San Gerardo, 18 muestran que están en un estado bueno, mientras que el restante se halla en estado regular.
El estado de Retrovisores laterales (izquierdo, derecho)	19	0	0	19	De las 19 unidades evaluadas de la cooperativa San Gerardo se encuentran normalmente en buen estado.

Realizado por: Mora Erika, 2023

4.11.1.3. Especificaciones de acuerdo a la Resolución N°004 - San Gerardo

Tabla 4-44: Especificaciones de acuerdo a la Resolución N°004 (2019) – San Gerardo

ÍTEMS	CUMPLEN	ANÁLISIS
El color es blanco en su totalidad con una franja lateral color verde	19	De acuerdo a la Agencia Nacional de Tránsito, los vehículos que dan el servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana deben ser de color blanco en su totalidad con franjas de color verdes. En el caso de las unidades de la cooperativa San Gerardo, cumplen plenamente con las regulaciones establecidas por la ANT.
Franja de identificación de		De acuerdo a los parámetros establecidos por la ANT las 19 unidades que brindan servicio esta operadora

servicio debe ser de color verde, altura de la franja 150 mm.	19	cumplen con la franja de identificación de servicio de color verde, altura de franja 150 mm.
Placa de Identificación Vehicular	19	Las 19 unidades evaluadas de la cooperativa San Gerardo dan cumplimiento a las normativas, requisitos de posesión y visibilidad de su placa de identificación vehicular.
Cinta retro reflectiva roja - blanca 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos delanteros parte inferior	19	Siguiendo los parámetros establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito (2012), las 19 unidades de la cooperativa San Gerardo cumplen en su totalidad con los requisitos de la cinta retro reflectante roja-blanca, con dimensiones de 50 mm de altura y 150 mm en cada intervalo de color. Esta cinta se encuentra ubicada en los extremos delanteros en la parte inferior.
Cinta retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos posteriores parte inferior	19	De acuerdo a los parámetros establecidos por la ANT las 19 unidades que brindan servicio en la cooperativa San Gerardo cumplen plenamente con las Cintas retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos posteriores parte inferior.
Número de teléfono de la operadora, tamaños de letra 80 mm, tipo de letra Arial y color negro	19	De las 19 unidades evaluadas de la cooperativa San Gerardo, en su totalidad cumplen con el requisito del número de teléfono de la operadora. Este está impreso en letra Arial, con un tamaño de 80 mm y en color negro, adhesivo en la unidad correspondiente.
Cinta retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos laterales posteriores	19	De acuerdo a los parámetros establecidos por la ANT las 19 unidades que brindan servicio en la cooperativa San Gerardo cumplen con las Cintas retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos laterales posteriores.
	19	Siguiendo con la evaluación correspondiente de las 19 unidades de la cooperativa San Gerardo, se ha verificado que en su totalidad cumplen con el

Protector entre el habitáculo y la zona de carga		requisito del protector entre el habitáculo y la zona de carga, según lo establecido por la Agencia Nacional de Tránsito (2012).
Nombre de la operadora, ubicación parte inferior de la puerta, tipo de letra Arial, tamaño de letra 80 mm y color negro	19	Las 19 unidades evaluadas cumplen plenamente con los estándares establecidos para el nombre de la operadora. Este se encuentra ubicado en la parte inferior de la puerta, impreso en letra Arial, con un tamaño de 80 mm y en color negro, fijado de manera adecuada en cada unidad.
Número de identificación y registro lateral, ubicación puertas delanteras, tamaño 300x200 mm y tipo de letra Arial	19	De las 19 unidades evaluadas, en su totalidad todas cumplen con el requisito del número de identificación y registro lateral. Este se encuentra ubicado en las puertas delanteras, con un tamaño de 300*200 mm y utilizando el tipo de letra Arial.

Realizado por: Mora Erika, 2023

4.11.1.4. Seguridad pasiva de las unidades - San Gerardo

Tabla 4-45: Seguridad pasiva de las unidades – San Gerardo (Resolución N°004)

ÍTEMS	ESTADO			N° Unidades	ANÁLISIS
	Bueno	Regular	Malo		
Estado del cinturón de seguridad	19	0	0	19	De las 19 unidades evaluadas de la cooperativa San Gerardo se refleja en el gráfico correspondiente que todas ellas se encuentran en buen estado.
Estado del Avisador Acústico (bocina)	19	0	0	19	Las 19 unidades de la cooperativa San Gerardo fueron evaluadas en su totalidad indican que todas ellas muestran un estado bueno en el avisador acústico.
Estado de Asientos	19	0	0	19	De las 19 unidades evaluadas en esta cooperativa, se presentan en su totalidad en condiciones buenas

Estado de Direccionales	19	0	0	19	En la evaluación de las 19 unidades de la cooperativa San Gerardo, se observa que todas muestran un estado bueno.
Estado de la Iluminación interna	19	0	0	19	En la evaluación de las 19 unidades de la cooperativa San Gerardo, se determinó que la iluminación interna de todas ellas se encuentra en buen estado.

Realizado por: Mora Erika, 2023

4.11.1.5. Seguridad activa de las unidades - San Gerardo – Resolución N° 004

Tabla 4-46: Seguridad activa de las unidades – San Gerardo - Resolución N°004 (2019)

ÍTEMS	APLICA	NO APLICA	ANÁLISIS
Airbag	1	18	De las 19 unidades evaluadas de la cooperativa San Gerardo, solo una cuenta con el sistema de airbag, dejando a las restantes 18 sin esta característica de seguridad.
Kit de seguridad (extintor, botiquín, triangulo etc.)	19	0	Las 19 unidades evaluadas de la cooperativa San Gerardo cuentan con ello un kit de seguridad (extintor, botiquín, triangulo etc.), para cualquier caso de emergencia que se presente en el trayecto.

Realizado por: Mora Erika, 2023.

4.11.2. Entrevista - San Gerardo

Tabla 4-47: Entrevista al gerente de la Cooperativa San Gerardo

RESPUESTA DE LA PARTE INTERESADA GERENTE DE LA COOPERATIVA SAN GERARDO LTDA SOBRE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE MODALIDAD CARGA LIVIANA EN EL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. PERIODO 2023.	
PREGUNTAS	Sr: SEGUNDO ASACATA

<p>¿Se ha realizado una evaluación del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en periodos anteriores?</p>	<p>Buenas tardes, En este caso no se ha hecho nada por falta de conocimiento.</p>
<p>¿Con cuantas unidades cuenta la Operadora para brindar el servicio de transportes terrestre modalidad carga liviana?</p>	<p>Como cooperativa San Gerardo tenemos 19 unidades, tuvimos 20 pero hay un compañero que falleció en la pandemia, actual 19 unidades</p>
<p>¿La Operadora cuenta con un listado de horarios de atención a los usuarios, y cómo se comunica esta información?</p>	<p>Listado no tenemos, tenemos una parada aquí trabajamos el quien llega ahí si ya cogemos los turnos el que llega primero coge el primer turno, segundo turno, tercer turno y sucesivamente, comienzan a elaborar a las 6:00 am hasta máximo 19:00 pm, pero si respetan el turno, si un cliente viene no coger a la unidad que esta al último hay q respetar el orden, pero cuando vine un cliente fijo ahí se puede ir de cualquier turno como es su cliente ya se va.</p>
<p>¿La presentación visual de nuestro personal se alinea con la imagen y calidad que la empresa busca proyectar?</p>	<p>En esa parte no porque nosotros como trabajamos en camioncitos nosotros realizamos mudanzas, cargamos materiales de construcción, nosotros como conductores no estamos en el volante prestamos la mano a los clientes mientras yo vengo con uniforme no me sirve de nada porque tengo que ensuciarme.</p>
<p>¿Existe un mantenimiento regular de las unidades de transporte?</p>	<p>Eso sí, la unidad de mantenimiento depende como trabajamos cada 2 meses, 4 meses, cuando nosotros salimos fuera de la provincia tocar dar mantenimiento cada mes.</p>
<p>¿Qué medidas se han implementado para abordar y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de manera efectiva?</p>	<p>Hasta ahorita no habido ningún reclamo aquí a las unidades, bueno a veces a los conductores, hay conductores que solamente quieren hacer choferes, cuando hay q dar la mano no le da la mano solo está en el volante las quejas ha venido acá incluso a veces se pierde hasta el trabajo, dicen q tal cooperativa hay unas personas que no le ayuda no trabajan dejan al cliente a veces vienen mayorcitos de ley toca ayudar dar la mano en eso poco habido las quejas, se hacen reuniones para evitar ese tipo de quedas.</p>

<p>¿La cantidad de unidades disponibles en la Operadora permite satisfacer de manera eficiente la demanda local?</p>	<p>Bueno en esto si como 19 unidades de pronto el cliente tiene 2 o 3 carreras enseguida van otras unidades, a los clientes no dejamos así no más siempre las unidades que están así dispuesto hacemos una llamada enseguida van las unidades en cumplir su trabajo de cada destino</p>
<p>¿Cómo garantiza la consistencia en la entrega y calidad del servicio de transporte de carga liviana?</p>	<p>Lo que nosotros garantizamos es por ejemplo una unidad va de aquí a Quito de pronto se dañe por San Andrés va otra unidad coge esa unidad va directo a Quito a dejar, la unidad que esta dañado regresa para arreglar aquí, nosotros nunca dejamos al cliente botado para que ellos cojan otro carro ahí esa es la garantía de nosotros de pronto queda alguna cosa en nuestras unidades llega acá a la parada guardamos viene el cliente reclama tengas sus cosas que ha quedado, esa es la garantía de nosotros.</p>
<p>¿Existen políticas de compensación o medidas de contingencia en caso de retrasos inesperados o perdida de la carga?</p>	<p>Bueno hasta ahorita no hemos tenido la perdida de carga como va con carpa todo tapado entonces vamos con la seguridad, en las unidades no tiene GPS, cámaras solo trabajamos así simple no más.</p>
<p>¿Cómo aseguran la calidad y seguridad en la entrega de la carga por parte de sus conductores?</p>	<p>En este caso viene las encomiendas a nosotros nos da 5 a 10 encomiendas, cogimos cargamos y vamos entregar tal como nos da, pero si de pronto algo pasa, ahí si responsabilidad de cada unidad el que carga, en esa razón como ya vamos con todo cuidado entonces entregamos tal como está luego entregamos la factura eso no hay ningún inconveniente.</p>
<p>¿Cómo se asegura de que todas las unidades de transporte estén debidamente mantenidas y cumplan con los estándares de seguridad establecido</p>	<p>Bueno en este caso tenemos la comisión de vigilancia ellos son los encargados de revisar todas las unidades que vengan bien limpio que vengan con buenos neumáticos y si algún vehículo no cumple todo eso, entonces esta sancionado esos vehículos y cuenta con kit seguridad todas las unidades</p>
<p>¿Considera que la comunicación con los usuarios es fundamental?</p>	<p>Lógicamente así es.</p>

<p>Según su opinión ¿Qué tan satisfechos están los usuarios con el servicio de transportes?</p>	<p>Buenos los usuarios a veces, nosotros como choferes siempre le ayudamos tanto subir y bajar de pronto si hay que ayudar cargando a una distancia a 10 a 15 metros a veces nos toca, no es siempre llegar a la casa y de dejar ahí, si no toca ayudar cargando, y el cliente queda satisfecho.</p>
<p>¿Se brinda a los clientes información detallada sobre los servicios, tarifas y políticas, con el objetivo de generar claridad y transparencia?</p>	<p>Eso también si hacemos yo me salgo con una carrera preguntan si todas las unidades cobran así decimos no, todas las unidades como horario ya tenemos o como precio ce aquí a Cajabamba cuánto vale, Ambato cuánto vale todas las unidades están convocadas a ese precio. Carrera minina 5 dólares</p>
<p>¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes o consultas de los clientes?</p>	<p>Enseguida, unos 15 minutos exagerado si alguien me llama por acá no más unos 2 minutos, pero yo sí estoy fuera de la parada me llama, yo le llamo a otra unidad.</p>
<p>¿Cuáles son las principales quejas que ustedes tienen por parte de los usuarios sobre el servicio brindado?</p>	<p>Quejas casi no, solamente de los choferes nada más de ahí no habido ninguna queja.</p>
<p>¿Existen capacitaciones a los conductores de las unidades sobre la prestación del servicio de transportes?</p>	<p>Eso si hemos tenido casi cada mes las capacitaciones realizan por cada GAD realizamos los cursos en el cantón Guano.</p>
<p>OBSERVACIÓN</p>	<p>La Cooperativa San Gerardo está legalmente constituida por 20 unidades, pero en la actualidad están ofreciendo servicios 19 unidades ya que en la pandemia el dueño de una unidad falleció. También cabe recalcar que esta cooperativa cuenta con 18 camiones de carga liviana y 1 camioneta de cabina simple.</p>

Realizado por: Mora Erika, 2023.

4.12. Cuadro de resumen sobre el diagnóstico de la situación actual en las operadoras de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano

Tabla 4-48: Resumen de situación actual

ASPECTOS PRINCIPALES	ASPECTOS SECUNDARIOS	TIPO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO	SITUACIÓN ACTUAL
VEHÍCULOS	UNIDADES	CUANTITATIVA	FICHA DE OBSERVACIÓN	<p>Se puede afirmar que la información proporcionada por la Dirección de Movilidad del cantón Guano no refleja fielmente la realidad, ya que alegan estar ofreciendo servicios de transporte terrestre en modalidad de carga liviana con las 56 unidades debidamente constituidas. Sin embargo, durante la investigación en el campo, pude constatar que únicamente 50 de esas unidades están operativas.</p> <p>De las 56 unidades legalmente constituidas, 4 pertenecientes a la compañía Rutas Guaneñas están actualmente en proceso de cambio de unidad, y una unidad está involucrada en procedimientos legales. Esto implica que la compañía Rutas Guaneñas cuenta con 15 de 20 unidades activas, cinco menos de las declaradas oficialmente. Asimismo, en la Cooperativa San Gerardo, la muerte de uno de los socios durante la época del COVID-19 ha dejado su</p>

				<p>puesto vacante sin que haya sido ocupado, reduciendo así el número de unidades operativas de la compañía de 20 a 19.</p> <p>También es importante destacar que varias de las unidades están en proceso de cambio, ya que han superado su vida útil de 15 años, como indica el permiso de operación de estas operadoras. Algunas de ellas incluso han excedido el límite de los 15 años, lo cual se puede corroborar al revisar los documentos de autorización de estas empresas.</p>
Calidad y Prestación del Servicio	FIABILIDAD	CUANTITATIVA	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA	<p>Se evidencia un impacto negativo considerable en la percepción de la dimensión de fiabilidad, ya que los usuarios no reciben ninguna compensación en el momento de experimentar pérdidas de carga. Esta falta de compensación ante situaciones adversas no solo afecta la confianza de los usuarios en el servicio, sino que también genera una sensación de descontento e insatisfacción.</p>

<p>Calidad y Prestación del Servicio</p>	<p>SEGURIDAD</p>	<p>CUANTITATIVA</p>	<p>ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA</p>	<p>En la actualidad, se evidencia cierta insatisfacción por parte de algunos usuarios respecto a la seguridad proporcionada por las unidades de este servicio. En diversos casos, se observa que, durante condiciones climáticas adversas como la lluvia, los conductores no toman las medidas necesarias para resguardar adecuadamente la carga, exponiéndola a posibles daños. Este aspecto genera preocupación entre los usuarios, quienes consideran que es crucial implementar acciones que fortalezcan la protección de los bienes transportados, garantizando así una experiencia más confiable y segura en el uso de este servicio.</p>
<p>Calidad y Prestación del Servicio</p>	<p>ELEMENTOS TANGIBLES</p>	<p>CUANTITATIVA</p>	<p>ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA</p>	<p>Impacto negativo en la percepción de los elementos tangibles en los ítems de la perspectiva de los usuarios, se ha llegado a la conclusión de que algunas de las unidades se encuentran en mal estado y necesitan ser reemplazadas debido a su antigüedad. , de igual manera los usuarios han recalado que los choferes que ofrecen servicio no tienen una apariencia profesional ni una vestimenta que los identifique, y por ultimo ítem los usuarios mostraron que las unidades no tienen los distintivos (especificaciones, capacidad) y datos del chofer para su visualización.</p>

Calidad y Prestación del Servicio	CAPACIDAD DE RESPUESTA	CUANTITATIVA	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA	La falta comunicación entre las operadoras de transporte modalidad carga liviana y los usuarios en el aspecto que no informan a sus usuarios con anterioridad cuando y que día no van a prestar su servicio
PARTES INVOLUCRADAS	GERENTES DE LAS OPERADORAS	CUALITATIVA	ENTREVISTA	En la actualidad, los gerentes han destacado la carencia de una evaluación del servicio de transporte terrestre de carga liviana en el cantón Guano. Además, han señalado la falta de atención por parte de las autoridades de la Dirección de Movilidad del cantón. A pesar de las solicitudes para implementar un sistema de GPS en las unidades de cada operadora de transporte que brinda este servicio, con el objetivo de garantizar la seguridad tanto de los conductores como de los usuarios, no ha habido respuesta a esta petición. También se ha hecho hincapié en la necesidad de tomar medidas contra las camionetas piratas, imponiéndoles sanciones para evitar su ingreso a las áreas de trabajo de las operadoras, pero no reciben respuesta ante estas peticiones.

Realizado por: Mora Erika, 2023.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Tema

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE MODALIDAD CARGA LIVIANA EN EL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. PERIODO 2023.

5.2. Contenido de propuesta

5.2.1. *Antecedentes*

Con el propósito de alcanzar un servicio de alta calidad y garantizar la plena satisfacción del usuario, se realizó un levantamiento de información con tres instrumentos distintos. Estos incluyeron encuestas a los usuarios, entrevistas a los cuatro gerentes y fichas de observación aplicadas a las unidades de las cuatro operadoras del transporte terrestre modalidad carga liviana. Gracias a la utilización de estos instrumentos se pudo identificar la necesidad de mejorar cuatro de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta. Este análisis se basó en diversos aspectos, como la atención brindada a los usuarios, la presentación física de los choferes, entre otros aspectos importantes.

El propósito fundamental de esta evaluación es impulsar la mejora en la calidad del servicio de transporte terrestre en la modalidad de carga liviana en el cantón Guano. Estas mejoras se abordarán mediante estrategias específicas, con el objetivo de elevar la experiencia del usuario al adquirir el servicio y optimizar cada dimensión identificada con problemas para garantizar un servicio eficiente, confiable y satisfactorio.

5.2.2. *Justificación*

La evaluación del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano, se llevó a cabo en base al modelo SERVQUAL, utilizando las dimensiones (fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía). A través de este proceso, se obtuvieron resultados cuantitativos negativos, que reflejan la situación actual del servicio según la percepción de los usuarios de este cantón.

Esta evaluación busca proporcionar un excelente nivel en el servicio al usuario y adaptarse a los cambios tanto internos y externos que puedan ser necesarios. La estrategia, la mejora continua y la atención al cliente son componentes muy importantes para impulsar el avance del transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano.

La evaluación del servicio en el transporte terrestre en la modalidad de carga liviana se vuelve esencial, ya que permite la competitividad a través de la garantía de seguridad y la entrega de un servicio de calidad. Este aspecto no solo impacta directamente en la economía, la logística y el comercio, sino que también resalta la importancia de la comunicación efectiva entre colaboradores y usuarios.

La claridad y precisión en la información, tanto en términos de tarifas como de servicios ofrecidos, son factores cruciales para evitar errores y asegurar una operación fluida. En este sentido, la comunicación se posiciona como un pilar fundamental, siendo la base de organizaciones exitosas. Aprovechar las ventajas, minimizar las desventajas y respaldar los logros se convierten en estrategias clave. De esta manera, se busca constantemente mejorar la calidad del servicio al usuario, consolidando al transporte terrestre de carga liviana como un elemento vital en la cadena logística y contribuyendo al éxito general de las operaciones.

5.2.2.1. *Alcance*

La evaluación del servicio en el transporte terrestre en modalidad de carga liviana tiene como finalidad principal la transformación y mejora de la calidad del servicio proporcionado por las cuatro operadoras en el cantón Guano. La meta es lograr una operación más eficiente, efectiva y centrada en las necesidades de los usuarios. A través de estrategias de mejora, se prioriza la implementación de cambios en las dimensiones que tuvieron brechas que son: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles.

En este capítulo, se presenta una serie de propuestas estratégicas con el propósito de elevar el nivel de calidad del servicio y llegar a obtener un nivel alto. Estas estrategias no solo se centran en mejorar las dimensiones identificadas, sino que también buscan proporcionar un marco que permita la toma de decisiones efectivas en el desarrollo continuo de las cuatro operadoras que prestan servicios en el cantón Guano, ubicado en la Provincia de Chimborazo.

5.2.3. Objetivos

5.2.3.1. Objetivo General

Proponer estrategias para mejorar la calidad de servicio prestado por las operadoras de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano.

5.2.3.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el estado de las unidades de acuerdo al Anexo de los permisos de operación y sus políticas de comunicación con los usuarios brindando capacitaciones realizadas por la Dirección Municipal de Tránsito y Seguridad Vial del cantón Guano.
- Desarrollar medidas de seguridad específicas para la carga con el fin de fortalecer su resguardo, especialmente en condiciones climáticas adversas, dentro de los servicios proporcionados por las operadoras.
- Mejorar la comunicación sobre los cierres de servicios, agilizar la atención al cliente y fortalecer la disposición para brindar asistencia y respuestas mediante un plan de capacitación dirigido a los conductores de las unidades

5.2.4. *Proposición de estrategia integral centrada en mejorar los aspectos de las dimensiones de Fiabilidad, Seguridad, Elementos Tangibles y Capacidad de Respuesta.*

Para discutir los problemas de calidad de servicio en el sector del transporte terrestre, modalidad carga liviana, en el cantón Guano, específicamente en las dimensiones de fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta, es crucial organizar, planificar y ejecutar actividades mediante un enfoque estratégico. Este diseño de estrategias establecerá una base sólida para que los socios de las operadoras de transporte terrestre, modalidad carga liviana, puedan desempeñar sus labores con mayor efectividad y estén preparados para tomar decisiones informadas. Las presentes estrategias ayudaran a mejorar las brechas encontradas y analizadas para en un futuro estas brechas se vuelvan positivas y mejore la calidad de servicio.

5.2.5. Diseño de estrategias propuestas

Tabla 5-1: Diseño de Estrategias

DIMENSION	PUNTO DE MEJORA	SITUACION ACTUAL	ESTRATEGIA
FIABILIDAD	Compensación de la carga	Los usuarios no reciben ninguna compensación en el momento de pérdidas de carga	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un sistema para compensar las pérdidas de la carga
SEGURIDAD	Resguardo de la carga	En diversos casos, se observa que, durante condiciones climáticas como la lluvia, los conductores no toman las medidas necesarias para resguardar adecuadamente la carga, exponiéndola a posibles daños.	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación y concientizar a los conductores Instrucciones claras para que se pueda manejar la carga de mejor manera en situaciones climáticas.
ELEMENTOS TANGIBLES	Unidad (vehículo)	Desde la perspectiva de los usuarios, se ha llegado a la conclusión de que algunas de las unidades se encuentran en mal estado y necesitan ser reemplazadas debido a su antigüedad.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de la flota Mantenimientos preventivos y correctivos para las unidades de transporte realizadas periódicamente.
	VESTIMENTA/ UNIFORME	Los usuarios han recalcado que los choferes que ofrecen servicio no tienen una apariencia profesional ni una vestimenta que los identifique.	<ul style="list-style-type: none"> Establecer normativas de vestimenta Entregar uniformes a los conductores de las unidades
	DISTINTIVOS / DATOS	Los usuarios mostraron que las unidades no tienen los distintivos (especificaciones, capacidad) y datos del chofer para su visualización.	<ul style="list-style-type: none"> Diseño e implementación de gafetes para las 50 unidades que prestan servicio en el cantón Guano
CAPACIDAD DE RESPUESTA	COMUNICACIÓN	La falta comunicación entre las operadoras de transporte modalidad carga liviana en el aspecto que no informan a sus usuarios con anterioridad cuando y que día no van a prestar su servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un sistema de comunicación operadora y usuario. Adquirir el sistema de comunicación Capacitación del personal

Realizado por: Mora Erika, 2023.

5.2.6. Plan de actividades propuestas


Tabla 5-2: Plan de actividades propuestas

PUNTO DE MEJORA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FUENTES DE VERIFICACION	DURACIÓN
Compensación de la carga	*Implementación de un sistema para compensar las pérdidas de la carga	*Establece un seguro de carga que cubra cualquier pérdida o daño durante el transporte. * Establecer un programa de compensación, que compense a los usuarios en caso de pérdida de carga. Esto puede incluir la devoluciones incompletas o totales del valor de la carga perdida, así como también tomar acciones para así poder reducir la experiencia desagradable o negativa que tuvieron los usuarios.	Gerentes y directores de las Operadoras	<p>Las devoluciones en las operadoras de transporte terrestre modalidad carga liviana en el cantón Guano se deberán realizar de acuerdo a los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% de devolución del valor de la carga si el culpable directo es el conductor de la operadora. • 50% de devolución del valor de la carga si los culpables directos son el conductor de la operadora y el conductor de un segundo vehículo. • 25% al 10 % de devolución del valor de la carga en caso de sufrir un robo • 0% de devolución si la culpa es del usuario. <p>De acuerdo a Ley General de Seguros (2014), las operadoras que van a contar con este sistema de seguros privados deben tener un fondo de reserva del 50% del capital cancelado. Al fin de cada año deberá separar el 10% de sus ganancias para tener como fondo de reserva.</p> <p>Cabe recalcar que este porcentaje de devolución y seguro de la carga debe ser aceptada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.</p>	Tiempo estimado, 6 meses para la implementación de un sistema para compensar las pérdidas de la carga.

Compensación de la carga	* Capacitación al personal involucrado	*Capacitar al personal involucrado en la administración del sistema de compensación, incluyendo a los equipos de servicio al cliente, reclamaciones y logística	Gerentes y directores de las Operadoras	<p>* Temas de la normativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Normativa de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros <p>* Conceptos básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Definición de pérdida de carga, tipos de carga, transportación -Tipos de pérdida Causas de pérdida robos, accidentes con otros conductores. -Responsabilidades del transportista y del usuario cuando se transporta la carga -Plazos y procedimientos para reclamar el seguro de la carga. <p>*Sistema de compensación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Seguro de compensación de las operadoras de carga liviana -Cómo será la evaluación para adquirir el seguro y su devolución al usuario. -Documentación y requisitos para la reclamación (devolución) -Procesos del trámite a seguir para la devolución. <p>4. Estrategias para la comunicación con el usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Negociación y comunicación con el usuario -Manejo de quejas de los usuarios -Resolución de conflictos por no llegar a un acuerdo 	Tiempo estimado para la capacitación 15 horas (dos semanas)
--------------------------	--	---	---	--	---

Resguardo de la carga	<ul style="list-style-type: none"> •Capacitación y concientizar a los conductores •Instrucciones claras para que se pueda manejar la carga de mejor manera en situaciones climáticas 	<p>*Implementación de programas de capacitación para todos los conductores sobre la importancia de proteger adecuadamente la carga durante condiciones climáticas adversas.</p> <p>*Desarrollar los procedimientos operativos (el uso de lonas impermeables, aseguramiento adicional con correas o cuerdas, y la inspección regular durante el viaje para detectar cualquier problema), que los conductores deben seguir en caso de lluvia u otras condiciones climáticas.</p>	Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano.	<p style="text-align: center;">TEMAS DE CAPACITACIÓN</p> <p>1. Temas básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importancia de la protección de la carga: - Daños a la carga. - Instrucciones del cuidado de la carga <p>2. Consecuencias de una protección inadecuada:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Daños a la carga -Deterioro total o parcial de la carga. -Pérdida de la carga. <p>3. Identificación de las condiciones climáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lluvia fuertes. -Viento fuerte. -Granizada. <p>Temperaturas muy altas y bajas.</p> <p>4. Efectos de las condiciones climáticas adversas en la carga:</p> <ul style="list-style-type: none"> Humedad. Deformación. 	La duración del curso es de 10 horas en una semana, con horarios accesibles que sean aceptables para todos los conductores.
-----------------------	--	--	--	--	---

<p style="text-align: center;">Unidad (vehículo)</p>	<p>•Mantenimientos preventivos y correctivos para las unidades de transporte realizadas periódica</p>	<p>*Realiza una evaluación total de todas las unidades de transporte de carga liviana, esto incluye inspecciones técnicas, evaluaciones de mantenimiento y análisis de la vida útil restante de cada vehículo.</p> <p>* Implementar revisiones periódicas para todas las unidades de las operadoras de carga liviana es fundamental para garantizar que los vehículos se mantengan en buenas condiciones, lo que reduce el riesgo de problemas mecánicos y demoras en la al transportar la carga.</p> <p>*Mantener un registro detallado de cada unidad creando un informe completo de mantenimiento por unidad, lo cual es importante para anticipar y prevenir posibles problemas tanto mecánicos y de seguridad de cada unidad de transporte.</p>	<p style="text-align: center;">Presidentes de las Operadoras</p>	<p style="text-align: center;">Modelo matemático para verificar cuantas revisiones en el año se cumplen</p> <p style="text-align: center;">REVISIONES EN EL AÑO = Revisiones planeadas / Revisiones planificadas</p>	<p style="text-align: center;">Evaluación, mantenimiento y revisión se realiza cada mes</p>
--	---	--	--	---	---

<p style="text-align: center;">VESTIMENTA/ UNIFORME</p>	<p>*Establecer políticas de vestimenta</p> <p>*Proporcionar uniformes</p>	<p>*Define claramente las normas de vestimenta que se espera que los conductores cumplan mientras estén en servicio. Esto puede incluir el uso de uniformes en este caso de una camiseta polo con el sello de cada operadora. También guiarnos en un código de vestimenta profesional que incluya prendas limpias, presentables y apropiadas para su buena presentación ante los usuarios.</p> <p>*Suministrar a los conductores uniformes de trabajo que reflejen la imagen profesional de la operadora que pertenezca, asegurándonos de que los uniformes sean cómodos, duraderos y adecuados para el ambiente de trabajo.</p>	<p style="text-align: center;">Directores de las operadoras</p>	<p style="text-align: center;">Distintos Colores para cada Operadora</p> 	<p style="text-align: center;">1 MES</p>
---	---	--	---	---	--

COMUNICACIÓN	<p>*Implementación de un sistema de comunicación</p> <p>*Adquirir el APP de comunicación</p>	<p>*Registrar a cada conductor de las operadoras a un grupo de WhatsApp bisnes</p> <p>*Adquirir la APP de WhatsApp bisnes cada conductor para que comunicarse mediante esa herramienta con los usuarios que necesiten el servicio</p>	Directores de las operadoras	<p>El WhatsApp Business nos permite contar con una presencia formal para el servicio donde se pueden enviar mensajes programados hacia los usuarios que quieren adquirir el servicio, tiene distintas herramientas donde los usuarios podrán comunicarse mejor con los conductores he incluso mandar ubicación en tiempo real para que estos lleguen a donde los usuarios requieren el servicio. (Pursell, 2024)</p>	Tiempo estimado de 15 días
	<p>*Capacitación del personal</p>	<p>*Proporcionar capacitación integral al personal para asegurar un buen uso del WhatsApp Business</p>		<p style="text-align: center;">TEMAS DE CAPACITACIÓN</p> <p>*Introducción a la app de WhatsApp Business:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Definición: ¿Qué es? -Beneficios: ¿Por qué usar? ¿Para qué sirve? -Tipos de mensajes: promociones, informativas, adquisición etc. <p>*Configuración de notificaciones WhatsApp Business:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cómo enviar notificaciones a grupos específicos de usuarios. -Cómo crear notificaciones relevantes para cada usuario. -Programación de notificaciones: Cómo enviar notificaciones en momentos específicos. <p>*Ética y responsabilidad en el uso de notificaciones WhatsApp Business.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Consentimiento del usuario: Cómo obtener el consentimiento para enviar notificaciones. -Frecuencia de notificaciones: Cómo evitar enviar demasiadas notificaciones. 	Tiempo estimado de 3 semanas de capacitación.

				<p>-Contenido de las notificaciones: Cómo evitar enviar contenido spam o engañoso o recibir mensajes no deseados.</p> <p>-Como bloquear usuarios para sacarlos de WhatsApp de la cooperativa</p>	
DISTINTIVOS / DATOS	<p>*Diseño e implementación de gafetes para las 50 unidades que prestan servicio en el cantón Guano</p>	<p>*Desarrollar diseño de distintivos donde se encuentre redactado nombre de la empresa, la información del conductor, su tipo de licencia, y capacidad de carga.</p> <p>*Controlar el uso de este gafete a los choferes de las 50 unidades de transporte, para que se encuentren identificados por los usuarios.</p>	Directores / Gerentes de las operadoras		Tiempo de duración estimado de 15 días

Realizado por: Mora Erika, 2023.

5.2.6.1. Presupuesto de Estrategias

Tabla 5-3: Presupuesto de Estrategias

NOMBRE DE LA OPERADORA	ESTRATEGIA	# DE DUEÑOS (UNIDADES)	VALOR UNITARIO (USD)	VALOR TOTAL (USD)
Patron San Andrés	*Establecer políticas de vestimenta *Proporcionar uniformes	6 UNIDADES	\$ 8	\$ 48
	*Proporcionar capacitación integral al personal para la utilización del App		\$ 2.61	\$ 15.66
	*Diseño e implementación de distintivos visibles		\$ 6.84	\$ 41.04
			TOTAL, GASTOS	\$ 104.70
Rutas Guaneñas	*Establecer políticas de vestimenta *Proporcionar uniformes	15 UNIDADES	\$ 8	\$ 120
	*Proporcionar capacitación integral al personal para la utilización del App		\$ 1.04	\$ 15.60
			\$ 3.57	\$ 53.55

	*Diseño e implementación de distintivos visibles		TOTAL, GASTOS	\$ 189.15
Ruta los Elenes	*Establecer políticas de vestimenta *Proporcionar uniformes	10 UNIDADES	\$ 8	\$ 80
	*Proporcionar capacitación integral al personal para la utilización del App		\$ 1.56	\$ 15.60
	*Diseño e implementación de distintivos visibles		\$ 6.84	\$ 68.40
	TOTAL, GASTOS		\$ 164	
San Gerardo	*Establecer políticas de vestimenta *Proporcionar uniformes	19 UNIDADES	\$ 8	\$ 152
	*Proporcionar capacitación integral al personal para la utilización del App.		\$ 0.83	\$ 15.77
	*Diseño e implementación de distintivos visibles		\$ 3.57	\$ 67.83
	TOTAL, GASTOS		\$ 235.60	

Realizado por: Mora Erika, 2023.

Observaciones: Estos datos provienen de las proformas proporcionadas por los propietarios de Creaciones Deportivas Fernández, la imprenta Noriega, así como de los cursos en línea completos de la aplicación que se utilizará. Es importante tener en cuenta que estos valores están sujetos a cambios según los años y el precio de la materia prima en el momento.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- En la situación actual las operadoras de transporte modalidad carga liviana presentaron un problema en 7 de las 50 unidades evaluadas, estas ya han superado su vida útil, la cual en la RESOLUCIÓN No. 004-DIR-2018-EMOT, Capítulo III, Artículo 52 se establece 15 años. Además, se observó que la compañía Ruta Los Elenes presenta un mal estado en sus unidades, tanto en la carrocería como en las condiciones generales, lo cual las hace inapropiadas para brindar servicio. En cuanto al estado general de las unidades, se destaca que el 62% de ellas muestran un estado regular en aspectos como el estado de los asientos, ventanas, parabrisas, llantas, entre otros. También se identificó que el 6% de las unidades evaluadas no disponen del sistema de airbag. Por último, es importante señalar que el 100% de las unidades evaluadas cumplen con la configuración interna y externa requerida.
- Mediante la aplicación del modelo SERVQUAL se evaluó la calidad de servicio del transporte terrestre modalidad carga liviana, este enfoque metodológico nos permitió detectar las áreas problemáticas en el servicio, a través de sus 5 dimensiones de las cuales en 4 de ellas se encontraron brechas negativas estas son seguridad con una brecha de -0,04, elementos tangibles con una brecha de -0,84, fiabilidad con una brecha de -0,65 y capacidad de respuesta con una brecha de -0,72. Donde se puede observar que las 4 dimensiones tiene resultados negativos esto nos indica que las expectativas son mayores que las percepciones y para ello en estas dimensiones debemos enfocarnos para poder obtener resultados positivos y así poder mejorar la calidad de servicio que ofrecen estas operadoras mediante estrategias claras que ayuden a mejorar los resultados. Estas estrategias deben estar claramente definidas y diseñadas para mejorar la experiencia del usuario al utilizar este servicio.
- Se logró elaborar las estrategias para cada problema encontrado y así buscar la mejora integral del servicio de transporte de carga liviana a las 50 unidades evaluadas, alcanzando altos niveles de calidad, seguridad y comodidad para nuestros usuarios. Esto nos permitirá fomentar la mejora continua y adaptarnos de manera efectiva a las necesidades individuales de cada usuario, asegurando así un servicio seguro y de alta calidad. Lo que buscan estas estrategias es garantizar la fidelidad de nuestros usuarios, asegurando su confianza al momento de adquirir nuestros servicios de transporte de carga liviana.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano instalar un sistema de seguimiento y monitoreo para evaluar el estado de las unidades en funcionamiento a través de los permisos de operaciones, los cuales indican los años de fabricación de cada vehículo, se podrá informar a cada operadora sobre las unidades que necesitan ser reemplazadas. En caso de incumplimiento, se recomienda aplicar las sanciones correspondientes. Además, se recomienda la implementación de un plan de renovación progresiva para las unidades que han superado su vida útil.
- Para mejorar el estado general de las unidades de las cuatro operadoras, es fundamental implementar un programa de mantenimiento correctivo. Este programa debe centrarse en el cuidado de aspectos como los asientos, ventanas, parabrisas, llantas y otros elementos evaluados, así como en la instalación de airbags en aquellas unidades que aún no los poseen. Además, se recomienda brindar capacitación a los conductores sobre la importancia del mantenimiento adecuado de las unidades. Estas capacitaciones deben ser proporcionadas por la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Guano.
- Se recomienda promover la evaluación de la calidad del servicio de Transporte Terrestre modalidad de Carga Liviana utilizando el modelo SERVQUAL. Este proceso debe llevarse a cabo de forma periódica para poder medir el nivel de satisfacción de los usuarios y así poder optimizar el proceso de toma de decisiones. Aplicar estrategias correctivas y preventivas derivadas de esta evaluación contribuirá a una mejora continua en la calidad del servicio, lo que eventualmente conducirá a una mayor satisfacción del usuario.
- Realizar estudios periódicos y la implementación de estrategias específicas, para alcanzar brechas positivas que reflejen una mejora significativa en la calidad del servicio. Estas estrategias se enfocarán en áreas clave, como la seguridad del transporte de carga frente a condiciones climáticas adversas, implementando sistemas de compensación en caso de pérdida de la carga. Adicionalmente para mantener una apariencia profesional mediante uniformes adecuados, lo cual no solo contribuye a mejorar la comunicación y la identificación distintiva, sino también las evaluaciones regulares a las unidades. Todo esto con el fin de ofrecer un servicio de excelencia a nuestros usuarios.

BIBLIOGRAFIA

1. Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, T. y. (2012). *Reglamento específico para el transporte comercial de carga liviana y mixto*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/501332486/REGLAMENTO-TRANSPORTE-COMERCIAL-DE-CARGA-LIVIANA-Y-MIXTA>
2. Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (2012). *Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial*. Recuperado de <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06-2012-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIA.pdf>
3. Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (2018). *Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial*. Recuperado de https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf
4. Albrecht, K. y. (1988). *Triangulo de servicio. Gerencia de servicio. ¡Cómo hacer negocios en la nueva economía!* España: 3R ediciones.
5. Arteaga, G. (2020). *Investigación bibliográfica – Cómo llevar a cabo una*. Recuperado de <https://www.testsiteforme.com/investigacion-bibliografica/>
6. Barr, K. (2020). *¿Qué ha llevado a Perú a tener un sistema de transporte deficiente?* Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/transporte/es/que-ha-llevado-a-peru-a-tener-un-sistema-de-transporte-deficiente/>
7. BERRONES, J. M. (2017). *Estudio de necesidad de servicio de transporte, tesis para ingeniería, escuela superior politécnica de chimborazo*. (Tesis de grado, ESPOCH) Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7040/1/112T0040.pdf>
8. Cabrera, R. (2021). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Recuperado de <https://municipiodeguano.gob.ec/wpguano/wp-content/uploads/2023/08/PDYOT.pdf>
9. Censos, I. N. (2010). *Base de Datos-Censo de Población y Vivienda 2010*. Recuperado de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-de-poblacion-y-vivienda-2010/>
10. Censos, I. N. (2010). *Base de Datos-Censo de Población y Vivienda 2010*. Recuperado de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-de-poblacion-y-vivienda-2010/>

11. Compañías, S. (2022). *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*. Recuperado de <https://www.supercias.gob.ec/>
12. DEL SOL., S. (2019). *SERVICIO*. Recuperado de <https://www.sdelsol.com/glosario/servicio/#:~:text=El%20Diccionario%20RAE%20define%20servicio,bienes%20que%20si%20la%20tienen.>
13. EMPRESA DE MOVILIDAD Y TRÁNSITO DE DURÁN. (2019). *resolucion_directorio_n004_dir_2018_emot. el directorio de la empresa de movilidad y tránsito de Duran*. Recuperado de https://atd.gob.ec/archivos/documentos/resoluciones/resoluciones-directorio/resoluciones-directorio-2018/RESOLUCION_DIRECTORIO_N004_DIR_2018_EMOT.pdf
14. Faneite, S. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *REVISTA LATINOAMERICANA OGMIOS*, 85. doi: <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
15. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano. (2019-2023). *PDOT*. Recuperado de <https://municipiodeguano.gob.ec/wpguano/wp-content/uploads/2023/08/PDYOT.pdf>
16. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano. (2021). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial 2019 - 2023*. Recuperado de <https://municipiodeguano.gob.ec/wpguano/wp-content/uploads/2023/08/PDYOT.pdf>
17. Guano, G. A. (2023). *Historia*. Recuperado de: <https://municipiodeguano.gob.ec/wpguano/index.php/historia/>
18. Guzmán, M. (2016). “*Estudio de necesidad de transporte en la modalidad de carga liviana del cantón guamate, provincia de chimborazo, período 2016–2018*”. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/OneDrive/Escritorio/TESIS/TESIS%20SIMILARES/carga%20liviana.pdf>
19. Guzmán, M. (2016). “*Estudio de necesidad de transporte en la modalidad de carga liviana del cantón Guamate, provincia de Chimborazo, período 2016–2018*”. (Tesis de Ingeniería, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/6103/1/112T0020.pdf>
20. Hammond, M. (20 de febrero de 2023). *Escala de Likert: qué es y cómo utilizarla (incluye ejemplos)*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/escala-likert>
21. Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2015). *NTE INEN 1155*. Recuperado de <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-tecnica-del-norte/introduccion-al-derecho/nte-inen-11552015-vehiculos-automotores-mejorar-visibilidad/34346720>



22. Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2017). *RTE INEN 011 (1R) "Neumáticos"*. Recuperado de <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/reglamentos/M4-RTE-011-1R.pdf>
23. León, G. (2022). *Coeficiente Alfa de Cronbach: ¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach?* Recuperado de <https://gplresearch.com/wp-content/uploads/2022/10/Que-es-y-para-que-sirve-el-Alfa-de-Cronbach-PDF.pdf>
24. León, G. (2022). *Coeficiente Alfa de Cronbach: ¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach?* Recuperado de <https://gplresearch.com/coeficiente-alfa-de-cronbach/>
25. Marisol, C. C., & Mireya, S. M. (Julio de 2019). "*Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón la maná, provincia de Cotopaxi, año 2018*", (Tesis de ingeniería, Universidad Técnica de Cotopaxi). Recuperado de <file:///C:/Users/USER/OneDrive/Escritorio/TESIS/TESIS%20SIMILARES/UTC-PIM-000171.pdf>
26. Martínez, A. (2023). *Definición de Evaluación*. Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/evaluacion/>
27. Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda*, (Tesis para Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Boliviana "San Pablo"). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
28. Miguel A. Bustamante; Elsie Zerda; Francisco Obando; Michelle Tello. (2020). *Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL*. Recuperado de: <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159/167>
29. Padilla Avalos, C. A., & Marroquin Soto, C. (agosto de 2021). Enfoques de Investigación. *Enfoques de investigación en odontología: cuantitativa, cualitativa y mixta. Revista estomatologica herediana*, 85. doi: <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
30. PÉREZ, J. R. (2020). "*Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano mediante el modelo servperf: caso megaservitron, la troncal - ecuador*", (Tesis para MAGISTER EN ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS, Escuela Politécnica del Litoral. Repositorio Institucional). Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/53521/1/T-111585%20YUQUI%20-%20GARCIA.pdf>
31. Pérez, J., & Gardey, A. (2021). *Transporte - Qué es, clasificación, definición y concepto*. Recuperado de <https://definicion.de/transporte/>

32. Pursell, S. (05 de marzo de 2024). *WhatsApp Business, qué es, cómo funciona y para qué sirve*. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/marketing/como-funciona-whatsapp-business>
33. RESOLUCION_DIRECTORIO_N004. (2019). *Resolucion_directorio_n004_dir_2018_emot. el directorio de la empresa de movilidad y tránsito de duran*. Recuperado de https://atd.gob.ec/archivos/documentos/resoluciones/resoluciones-directorio/resoluciones-directorio-2018/RESOLUCION_DIRECTORIO_N004_DIR_2018_EMOT.pdf
34. S.A., C. (2022). *Triángulo de servicio al cliente ¿Qué es y cómo implementarlo a mi negocio?* Recuperado de <https://wisecx.com/atencion-al-cliente/triangulo-de-servicio-al-cliente/>
35. Tránsito, A. N. (2012). *Resolución No. 32-DIR-2012-ANT Reglamento*. Distrito Metropolitano de Quito: A.N.T.
36. WOZTELL. (2023). *Sácale el máximo provecho a WhatsApp en tu institución educativa usando notificaciones push*. Obtenido de <https://woztell.com/es/notificaciones-push-educacion/>
37. Zambrano, A. D. (2018). *“Estudio de la oferta de vehículos destinados al transporte de carga liviana en función del número de usuarios en la ciudad de azogues”* (Tesis de Ingeniería, Universidad Católica de Cuenca). Repositorio Institucional. Recuperado de <https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c642b12f-a997-41e0-86d3-d436180a9457/content>



ANEXOS

ANEXO A: FICHA DE OBSERVACIÓN

 <p style="text-align: center;">ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO</p> 					
ESCUELA GESTIÓN DEL TRANSPORTE					
FICHA DE OBSERVACIÓN VEHICULAR CARGA LIVIANA					
OBJETIVO: Está ficha observación es dirigida a las unidades de carga liviana que brindan servicio en el cantón guano					
Número de unidad:					
tipo de vehículo:					
marca:					
placa:					
Año de fabricación de la unidad:					
PARTE EXTERNA DEL VEHICULO					
Nº	Aspectos a evaluar	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
1	Estado general de la unidad				
2	Estado de ventanas y parabrisas				
3	El estado de la carrocería				
4	Estado del chasis				
5	Estado de los neumáticos				
6	El estado del Sistema de iluminación (luces bajas, luces intermedias, luces altas)				
7	El estado de Retrovisores laterales (izquierdo, derecho)				
	Aspectos a evaluar	Cumple		No Cumple	
8	El color es blanco en su totalidad con una franja lateral color verde				
10	Franja de identificación de servicio debe ser de color verde altura de la franja 150 mm. Según la ANT				
11	Placa de identificación vehicular				

12	Cinta retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos delanteros parte inferior				
13	Cinta retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos posteriores parte inferior				
14	Número de teléfono de la operadora, tamaños de letra 80 mm, tipo de letra Arial y color negro				
15	Cinta retro reflectiva rojo - blanco 50 mm de alto y 150 mm cada intervalo de color, extremos laterales posteriores				
16	Protector entre el habitáculo y la zona de carga				
17	Nombre de la operadora, ubicación parte inferior de la puerta, tipo de letra Arial, tamaño de letra 80 mm y color negro				
18	Número de identificación y registro lateral, ubicación puertas delanteras, tamaño 300x200 mm y tipo de letra Arial				
PARTE INTERNA DEL VEHICULO					
	Aspectos a evaluar	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
19	ESTADO Cinturones de seguridad				
20	estado Avisador acústico (bocina)				
21	estado Asientos				
22	estado Direccionales				
23	estado Iluminación interna				
ELEMENTOS DE SEGURIDAD INTERNOS					
	Aspectos a evaluar	Aplica		No aplica	
24	Airbag				
25	Kit de seguridad (extintor, botiquín, triangulo etc.)				
26	GPS				

Realizado por: Mora Erika, 2023.

ANEXO B: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

ENCUESTA DE EXPECTATIVA PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE MODALIDAD CARGA LIVIANA DEL CANTON GUANO						
<p>INSTRUCCIONES: Indique con una X en los cuadros según sus PERCEPCIÓN como usuario del transporte terrestre modalidad carga liviana, asignando valores del 1 (totalmente en desacuerdo) al 5 (totalmente de acuerdo).</p>						
FECHA:						
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
EQUIPOS	CUESTIONARIO	PERCEPCIÓN				
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
		1	2	3	4	5

FIABILIDAD	1. ¿La operadora de transporte que usted ha utilizado ha realizado las entregas en los tiempos y lugares establecidos por su persona?					
	2. ¿Recomendaría usted la utilización del servicio de transporte a sus familiares o conocidos?					
	3. ¿Cuándo ha sufrido un tipo de pérdida ha recibido un tipo de compensación por esta acción?					
	4. ¿Considera usted que los conductores están plenamente capacitados para la prestación de servicio de transporte?					
	5. ¿Las operadoras brindan el servicio de manera eficiente desde el primer minuto en el que adquirimos el servicio?					
SEGURIDAD	6. ¿En su viaje de destino el chofer ha excedido los límites de velocidad permitidos?					
	7. ¿Cree usted que la manera que los choferes manejan las unidades es segura para usted y su carga?					
	8. ¿En ocasiones de cambios climáticos, los conductores de las unidades implementan medidas					

	de seguridad para asegurar que la carga no se vea afectada durante el servicio de transporte?					
	9. ¿El comportamiento de los choferes de las operadoras de transporte, influye confianza en usted?					
	10. ¿Cree necesario que las unidades de las operadoras cuentan con pólizas de seguro y dispositivos de seguridad como; cinturón de seguridad airbag freno de mano etc?					
TANGIBLES	11. ¿La unidad de la operadora tenía aspecto moderno y están en buen estado?					
	12. ¿La presentación visual del chofer de la unidad tuvo una apariencia, profesional limpia y agradable?					
	13. ¿La unidad de la operadora se encontraba limpia en su interior al momento que usted ingresó?					
	14. ¿La unidad de la operadora tuvo los distintivos (especificaciones, capacidad) y datos del chofer para su visualización?					

	15. ¿La información proporcionada sobre las tarifas y políticas es transparente y accesible?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	16. ¿Los choferes de las unidades dan servicio rápido y oportuno?					
	17. ¿El conductor brindó apoyo mediante la intervención del manejo físico de la carga?					
	18. ¿Al momento de solicitar el servicio de transporte, fue rápido y sin contratiempos?					
	19. ¿La compañía comunican a sus usuarios cuando no van a brindar su servicio?					
EMPATIA	20. ¿El chofer de la unidad, ofreció una atención personalizada de cálida?					
	21. ¿El chofer de la unidad muestra empatía al abordar situaciones difíciles o problemas?					
	22. ¿El chofer en todo momento fue amable, cordial y atento?					

Realizado por: Mora Erika, 2023.

ANEXO C: ENCUESTA EXPECTATIVA

ENCUESTA DE EXPECTATIVA PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE MODALIDAD CARGA LIVIANA DEL CANTON GUANO

INSTRUCCIONES: Indique con una X en los cuadros según sus EXPECTATIVAS como usuario del transporte terrestre modalidad carga liviana, asignando valores del 1 (totalmente en desacuerdo) al 5 (totalmente de acuerdo).

FECHA:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

EQUIPOS	CUESTIONARIO	EXPECTATIVA				
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD	1. ¿La operadora de transporte que usted ha utilizado ha realizado las entregas en los tiempos y lugares establecidos por su persona?					



	2. ¿Recomendaría usted la utilización del servicio de transporte a sus familiares o conocidos?					
	3. ¿Cuándo ha sufrido un tipo de pérdida ha recibido un tipo de compensación por esta acción?					
	4. ¿Considera usted que los conductores están plenamente capacitados para la prestación de servicio de transporte?					
	5. ¿Las operadoras brindan el servicio de manera eficiente desde el primer minuto en el que adquirimos el servicio?					
SEGURIDAD	6. ¿En su viaje de destino el chofer ha excedido los límites de velocidad permitidos?					
	7. ¿Cree usted que la manera que los choferes manejan las unidades es segura para usted y su carga?					
	8. ¿En ocasiones de cambios climáticos, los conductores de las unidades implementan medidas de seguridad para asegurar que la carga no se vea afectada durante el servicio de transporte?					

	9. ¿El comportamiento de los choferes de las operadoras de transporte, influye confianza en usted?					
	10. ¿Cree necesario que las unidades de las operadoras cuentan con pólizas de seguro y dispositivos de seguridad como; cinturón de seguridad airbag freno de mano etc.?					
TANGIBLES	11. ¿La unidad de la operadora tenía aspecto moderno y están en buen estado?					
	12. ¿La presentación visual del chofer de la unidad tuvo una apariencia, profesional limpia y agradable?					
	13. ¿La unidad de la operadora se encontraba limpia en su interior al momento que usted ingresó?					
	14. ¿La unidad de la operadora tuvo los distintivos (especificaciones, capacidad) y datos del chofer para su visualización?					
	15. ¿La información proporcionada sobre las tarifas y políticas es transparente y accesible?					
	16. ¿Los choferes de las unidades dan servicio rápido y oportuno?					

CAPACIDAD DE RESPUESTA	17. ¿El conductor brindó apoyo mediante la intervención del manejo físico de la carga?					
	18. ¿Al momento de solicitar el servicio de transporte, fue rápido y sin contratiempos?					
	19. ¿La compañía comunican a sus usuarios cuando no van a brindar su servicio?					
EMPATIA	20. ¿El chofer de la unidad, ofreció una atención personalizada de cálida?					
	21. ¿El chofer de la unidad muestra empatía al abordar situaciones difíciles o problemas?					
	22. ¿El chofer en todo momento fue amable, cordial y atento?					

Realizado por: Mora Erika, 2023.

ANEXO D: ENTREVISTA

ENTREVISTA PARA LOS GERENTES DE LAS CUATRO OPERADORAS DE TRANSPORTE TERRESTRE MODALIDAD CARGA LIVIANA DEL CANTÓN GUANO	
	
Nombre del entrevistado:	
Cargo:	
Día:	
Hora:	
Finalización:	
Cantón Guano	
<p>Buen [día/tarde/noche], [nombre del entrevistado]. Mi nombre es Erika Mora, y represento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, facultad Administración de Empresas, escuela de Gestión del Transporte. Agradezco sinceramente que haya aceptado participar en esta entrevista centrada en la calidad del servicio en el ámbito de las operadoras de transporte terrestre modalidad carga liviana.</p> <p>El propósito fundamental de esta entrevista es comprender a fondo las dinámicas y desafíos que enfrentan las operadoras de transporte en modalidad de carga liviana, especialmente en lo que respecta a la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Su experiencia y perspectivas son invaluable para nuestra investigación, y la información que compartirá contribuirá significativamente a mejorar la comprensión de la calidad del servicio en este sector específico.</p> <p>Quiero destacar que todas las respuestas proporcionadas serán tratadas con absoluta confidencialidad. La información recopilada se utilizará únicamente con fines de investigación y mejora, y no se compartirá de manera identificable.</p> <p>La entrevista tomará aproximadamente 10 minutos y se dividirá en secciones que explorarán diferentes aspectos de la calidad del servicio basándose en el modelo SERVQUAL. Por favor, siéntase libre de compartir sus experiencias y opiniones con franqueza.</p> <p>Antes de continuar, me gustaría confirmar su consentimiento para participar en esta</p>	

entrevista. ¿Está de acuerdo con los términos de confidencialidad y el uso de la información tal como se ha explicado?

¿Hay alguna pregunta o aclaración que le gustaría hacer antes de comenzar la entrevista?

PREGUNTAS:

1. ¿Se ha realizado una evaluación del servicio de transporte terrestre modalidad carga liviana en periodos anteriores?
2. ¿Con cuantas unidades cuenta la Operadora para brindar el servicio de transportes terrestre modalidad carga liviana?
3. ¿La Operadora cuenta con un listado de horarios de atención a los usuarios, y cómo se comunica esta información?
4. ¿La presentación visual de nuestro personal se alinea con la imagen y calidad que la empresa busca proyectar?
5. ¿Existe un mantenimiento regular de las unidades de transporte?
6. ¿Qué medidas se han implementado para abordar y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de manera efectiva?
7. ¿La cantidad de unidades disponibles en la Operadora permite satisfacer de manera eficiente la demanda local?
8. ¿Cómo garantiza la consistencia en la entrega y calidad del servicio de transporte de carga liviana?
9. ¿Existen políticas de compensación o medidas de contingencia en caso de retrasos inesperados o pérdida de la carga?
10. ¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes o consultas de los clientes?
11. ¿Cuáles son las principales quejas que ustedes tienen por parte de los usuarios sobre el servicio brindado?
12. ¿Existen capacitaciones a los conductores de las unidades sobre la prestación del servicio de transportes?
13. ¿Cómo aseguran la calidad y seguridad en la entrega de la carga por parte de sus

conductores?

14. ¿Cómo se asegura de que todas las unidades de transporte estén debidamente mantenidas y cumplan con los estándares de seguridad establecidos?

15. ¿Existen protocolos específicos para la seguridad de la carga y el usuario durante el transporte?

16. ¿Considera que la comunicación con los usuarios es fundamental?

17. Según su opinión ¿Qué tan satisfechos están los usuarios con el servicio de transportes?

18. ¿Se brinda a los clientes información detallada sobre los servicios, tarifas y políticas, con el objetivo de generar claridad y transparencia?

AGRADECIMIENTO:

Le agradezco sinceramente por compartir su tiempo y valiosas perspectivas conmigo. La información que ha proporcionado será de gran ayuda para comprender y mejorar la calidad del servicio en las operadoras de transporte de carga liviana. Quiero asegurarle que sus respuestas son confidenciales y se utilizarán únicamente con el propósito de mejorar la calidad del servicio en el Cantón. Su participación es fundamental para el éxito de este estudio y para el avance de la industria.

Valoramos enormemente su colaboración y experiencia en el campo. Nuevamente, gracias por su tiempo y contribución. ¡Le deseo mucho éxito en su jornada laboral!

Realizado por: Mora Erika, 2023.

ANEXOS – DATOS DE SOCIOS Y DE UNIDADES

ANEXO E: PERMISO DE OPERACIÓN - PATRON SAN ANDRÉS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO
DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL

tengan el permiso de operación dentro de la circunscripciones territoriales del Cantón Guano".

En uso de las atribuciones que le confiere la Constitución y la Ley,

RESUELVE:

- Otorgar la Concesión de Permiso de Operación a favor de Compañía de transporte de Carga Liviana denominada **PATRON SAN ANDRES S.A.**, domiciliada en la Parroquia de San Andrés, Cantón Guano Provincia de Chimborazo, de acuerdo a lo que establece en el numeral 29 del Art. 29 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, para **SEIS (6) socios - vehículos autorizados** que se detalla a continuación.

Nº	Nombre	Apellidos	Nombres	E.L.	Residencia Habitacional		COPES (6)	
					Calle	Barrio	Vía	Placa
1	vehículo	AGUIRRE	OSCAR	1	San Andrés	San Andrés	1	1
2	vehículo	AGUIRRE	OSCAR	1	San Andrés	San Andrés	1	1
3	vehículo	AGUIRRE	OSCAR	1	San Andrés	San Andrés	1	1
4	vehículo	AGUIRRE	OSCAR	1	San Andrés	San Andrés	1	1
5	vehículo	AGUIRRE	OSCAR	1	San Andrés	San Andrés	1	1

Dirección: Antonio Baez y Av. 30 de Diciembre
Tel: 099 2901 323

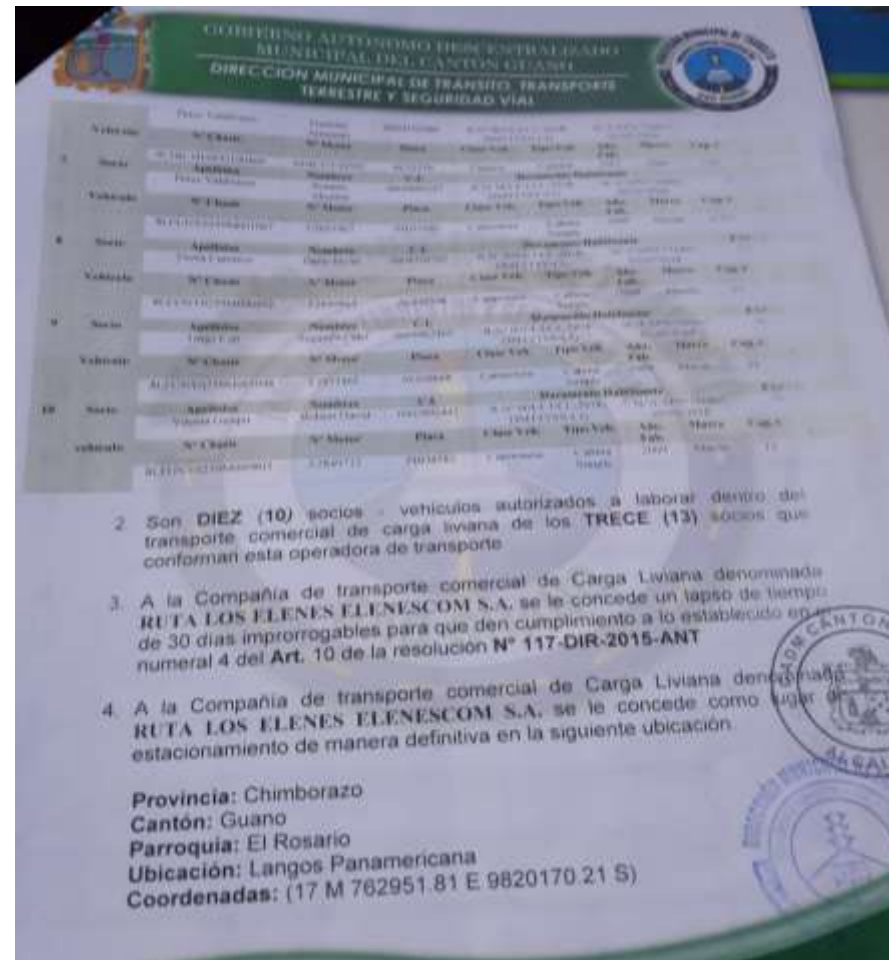
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO
DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL

Nº	Nombre	Apellidos	Nombres	E.L.	Residencia Habitacional		COPES (6)	
					Calle	Barrio	Vía	Placa
1	vehículo	AGUIRRE	OSCAR	1	San Andrés	San Andrés	1	1

- Son **SEIS (6) socios - vehículos autorizados** a laborar dentro del transporte comercial de carga liviana de los **DIEZ (10) socios** que conforman esta operadora de transporte comercial, por lo que a los **CUATRO (4) socios** restantes se les concede un plazo máximo de **160 días** para que puedan legalizar técnica y jurídicamente la autorización **socios-vehículos**.
- A la Compañía de transporte comercial de Carga Liviana denominada **PATRON SAN ANDRES S.A.**, se le concede un lapso de tiempo de 30 días improrrogables para que den cumplimiento a lo establecido en el numeral 4 del Art. 10 de la resolución N° 117-DIR-2015-ANT.
- A la Compañía de transporte comercial de Carga Liviana denominada **PATRON SAN ANDRES S.A.** se le concede como lugar de estacionamiento de manera definitiva en la siguiente ubicación:
Provincia: Chimborazo
Cantón: Guano
Parroquia: San Andrés
Ubicación: Calle Diez entre calle Dr. Cesar Navada y la Panamericana Norte (E35)
- La Compañía de transporte de Carga Liviana denominada **PATRON SAN ANDRES S.A.** no podrá realizar modificación alguna de la presente resolución de Concesión de Permiso de Operación, sin previa autorización de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y seguridad vial del Cantón Guano.
- La vigencia de la presente resolución de acuerdo a lo establecido en el Art. 75 del Reglamento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es de **10 AÑOS**, vigente hasta el 25 de Julio de 2025.
- El cambio de unidades, socios, incremento de cupos, habilitación, rehabilitación y demás actividades referente al Tránsito y Transporte solo podrán realizarse mediante resoluciones emitidas por la **DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUANO**.

Dirección: Antonio Baez y Av. 30 de Diciembre
Tel: 099 2901 323

ANEXO F: PERMISO DE OPERACIÓN - RUTA LOS ELENES



ANEXO G: LISTADO DE UNIDADES DE LA COMPAÑÍA RUTAS GUANEÑAS

LISTA DE UNIDADES DE LA COMPAÑÍA RUTAS GUANEÑAS										
MODALIDAD CARGA LIVIANA DEL CANTÓN GUANO										
Nº	PLACA ACTUAL	MARCA	MODELO	AÑO DE FABRICACIÓN	CILINDRAJE	TONELAJE	CLASE DE VEHÍCULO	TIPO DE VEHÍCULO	COMBUSTIBLE	CARROCERÍA
1	HBB - 2894	CHEVROLET	LUV DMAX 2.5 CS 4X2 TM DIESEL	2013	2500	0.75	CAMIONETA	CABINA SIMPLE	DIESEL	METALICA
2	ABB - 4290	NISSAN	NP300 FRONTIER CABINA SIMPLE 4X2	2010	2400	0.75	CAMIONETA	CABINA SIMPLE	GASOLINA	MIXTA
3	HBC - 2428	MAZDA	BT-50 STD FL 2.6 CS 4X4 TM	2016	2600	1.00	CAMIONETA	CABINA SIMPLE	GASOLINA	METALICA
4	HBB - 8245	CHEVROLET	D-MAX TD 2.5 CS 4X2 TM DIESEL	2014	2499	1.04	CAMIONETA	CABINA SIMPLE	DIESEL	METALICA
5	HBB 7131	NISSAN	NP300 FRONTIER CABINA SIMPLE TM	2013	2400	1.00	CAMIONETA	CABINA SIMPLE	GASOLINA	METALICA
6	TBC - 5508	NISSAN	NP300 FRONTIER CABINA SIMPLE 4X2	2013	2400	0.75	CAMIONETA	CABINA SIMPLE	GASOLINA	METALICA
7	XBB - 1921	NISSAN	NP300 FRONTIER CABINA SIMPLE TM	2013	2400	1.00	CAMIONETA	CABINA SIMPLE	GASOLINA	METALICA
8	TBB - 2667	MAZDA	BT-50 CH 4X2 STD GAS 2.2 FL	2011	2200	0.75	CAMIONETA	CABINA SIMPLE	GASOLINA	MIXTA
9	HAA - 5310	CHEVROLET	D-MAX CRDI 2.5 CS 4X2 TM DIESEL	2022	2499	1.5	CAMIONETA	CABINA SIMPLE	DIESEL	METALICA
10	HAA - 5016	ISUZU	K3000 3.0 2P 4X2 TM DIESEL	2016	3000	2.5	CAMION	CAMION	DIESEL	METALICA
11	PKK - 5169	MAZDA	BT-50 STD FL 2.2 CS 4X2 TM	2014	2200	1.00	CAMIONETA	CABINA SIMPLE	GASOLINA	METALICA
12	PCB - 1127	GREAT WALL	WINGLE CS SEMIFULL GAS TM 2.2 4X2	2013	2237	1.5	CAMIONETA	CABINA SIMPLE	GASOLINA	METALICA
13	HBB - 7027	CHEVROLET	LUV DMAX 2.5 CS 4X2 TM DIESEL	2013	2500	1.09	CAMIONETA	CABINA SIMPLE	DIESEL	METALICA
14	POB - 2431	CHEVROLET	LUV D-MAX CS 4X2 TM	2008	2400	1.00	CAMIONETA	CABINA SIMPLE	GASOLINA	METALICA
15	TBF - 4250	GREAT WALL	WINGLE FULL GASOL AC 2.4 CS 4X2 TM	2016	2378	1.5	CAMIONETA	CABINA SIMPLE	GASOLINA	METALICA

Patricio Padilla



GERENTE- Sr PADILLA PATRICIO

ANEXO H: DATOS DE SOCIOS - SAN GERARDO



COOPERATIVA DE TRANSPORTE CARGA LIVIANA

"SAN GERARDO LTDA."

CONSTITUIDA EL 17 DE AGOSTO DE 1982 ACUERDO AMBITERIAL N° 00735-A

SAN GERARDO-RIOBAMBA- CHIMBORAZO

DATOS DE SOCIOS

Fecha: Enero 31 de 2024

	NOMBRE	CEDULA	AÑO	DISCO	PLACA	TIPO MODELO
01	AMAGUAYA ANGEL	0601155765	2015	1509	HBC - 1362	CAMIÓN
02	ASACATA SEGUNDO A.	0603887399	2019	1801	HAA - 5020	CAMIÓN
03	ASACATA SEGUNDO J.	0603327438	2011	1802	TBB - 4204	CAMIÓN
04	CABAY RAMIRO	0601905904	2013	1803	HAA - 1742	CAMIONETA SIMPLE
05	CAJIA GERARDO	0600534119	2019	1806	HBD - 1296	CAMIÓN
06	CAJIA SEGUNDO	0601315708	2023	1804		CAMIÓN
07	FREIRE LUIS	0600848402	2020	1816	HAA - 5305	CAMIÓN
08	GUERRERO GUIDO	0601594634	2015	1817	IBC - 3785	CAMIÓN
09	FLORES SIMÓN	1600432494	2015			CAMIÓN
10	LLAMUCA RODOLFO	0603164179	2023	1814	HAA - 5351	CAMIÓN
11	GAVIDIA GABRIELA	0604065151	2013	1815		CAMIÓN
12	MOYON CARLOS	0601679731	2013	1818	HAA - 1799	CAMIÓN
13	PUENTES MANUEL	1802132751	2013	1819	TBD - 4714	CAMIÓN
14	PILCO MARIO	0601663941	2022	1810	TBI - 6720	CAMIÓN
15	PAGUAY MIGUEL	0602536948	2023	1808	HBE - 2961	CAMIÓN
16	ROSERO MARTIN	0601446834	2018	1820	ABF - 3396	CAMIÓN
17	FRIAS DIEGO	2100452412	2024	1807	HAA - 5386	CAMIÓN
18	MOYON JUAN	0602906513	2016	1813	ABF - 1586	CAMIÓN
19	VILLARROEL FLAVIO	0602643272	2008	1812	HOM - 0420	CAMIÓN

Dr. Ramiro Cabay
SECRETARIO

ANEXOS - DEMOSTRACIÓN FOTOGRÁFICAS - LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

ANEXO I: DEMOSTRACIÓN FOTOGRÁFICAS - LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN





ANEXO- CARTA DE AUSPICIO

ANEXO J: CARTA DE AUSPICIO

 **GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL
CANTÓN GUANO**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE
ADMINISTRACIÓN TALENTO HUMANO**
EXT: 19
talentohmunicipiodeguano@gmail.com

Oficio N° 465- DGATH- GADM-CG - 2023
Guano, 06 de octubre del 2023

Ing. Mgs.
Ruffo Villa Uvidia
COORDINADOR ACADEMICO-CGT
Presente. -

De mi consideración:

En atención al oficio N°0829.DIR.CGT.FADE.2023 de fecha 05 de octubre del 2023, mediante el cual nos solicita se autorice realizar el trabajo de titulación de pregrado a la Señorita Estudiante **ERIKA GABRIELA MORA MOSCOSO**, portadora de la cédula de ciudadanía N° **060479150-9** con el tema **"EVALUACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE MODALIDAD CARGA LIVIANA EN EL CANTON GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. PERIODO 2023"**, tengo a bien hacer conocer que su pedido cuenta con la sumilla del Sr. Alcalde, para que pueda realizar su proyecto de pregrado en la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM-CG.

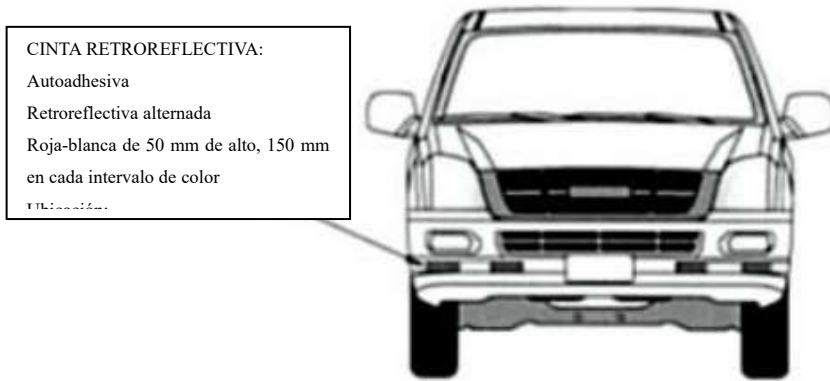
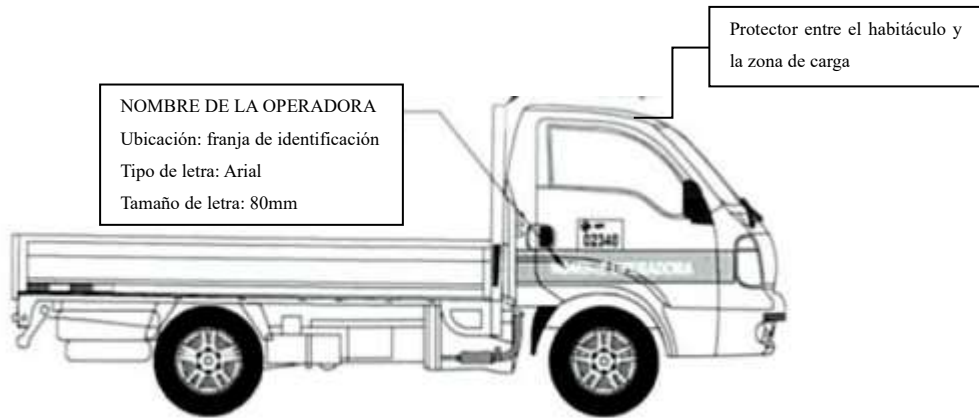
A nombre del señor Alcalde dejamos en constancia de nuestra consideración y estima.

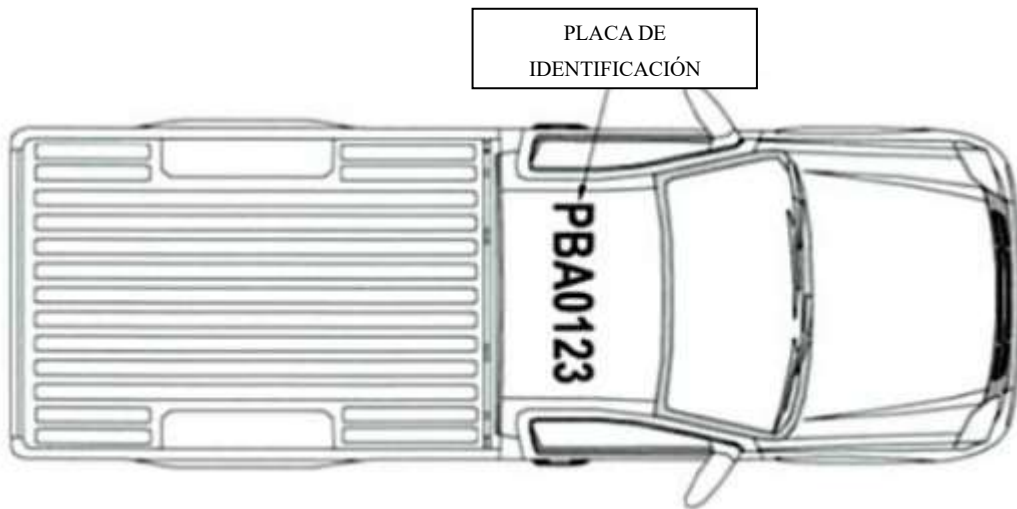
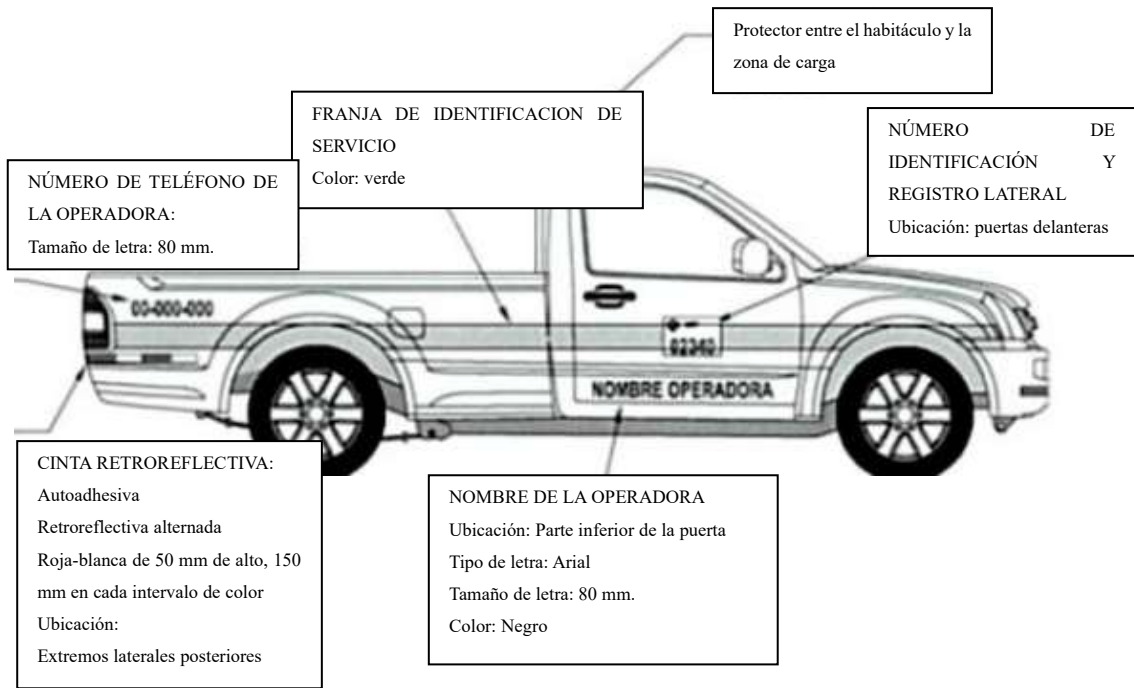
Atentamente;


Lic. David Zárate Zárate.
**DIRECTOR DE GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO
DEL GADM-CG.**



ANEXO K: MEDIDAS DE LOS ADHESIVOS DE LAS UNIDADES DE CARGA LIVIANA







ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 07/05/2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: Erika Gabriela Mora Moscoso
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Gestión del Transporte
Título a optar: Licenciada en Gestión del Transporte
 Ing. Gustavo Javier Aguilar Miranda Director del Trabajo de Integración Curricular
 Lcda. María Eugenia Rodríguez Durán Asesora del Trabajo de Integración Curricular